

# Allgemeiner Verhaltenskodex

# Index

## **1/ Botschaft unseres Vorstandes**

## **2/ Der Verhaltenskodex**

2.1/ Was ist der Kodex?

2.2/ Geltungsbereich

2.3/ Verwendungshilfe

## **3/ Santander Way – Unsere Kultur**

## **4/ Wir gehen fair und respektvoll miteinander um**

4.1/ Grundlegende Verhaltensweisen

4.2/ Verantwortung für das Ansehen der Santander

4.3/ Verantwortung der Santander

4.4/ Chancengleichheit

4.5/ Arbeits- und Gesundheitsschutz

4.6/ Verhalten der Vorgesetzten

3

4

6

8

## **5/ Wir handeln fair und zuverlässig**

5.1/ Befolgen von Gesetzen, Vorschriften und internen Regelungen

5.2/ Korruptionsbekämpfung

5.3/ Freier und fairer Wettbewerb

5.4/ Verschwiegenheit der Zugriffsberechtigten

5.5/ Umgang mit Insiderinformationen

5.6/ Vermeidung von Interessenkonflikten

9

## **6/ Wir agieren transparent und kommunizieren aufrichtig**

6.1/ Aufsichtsbehörden

6.2/ Lieferanten

6.3/ Buchhalterische Pflichten

6.4/ Kommunikation nach außen

6.5/ Whistleblowing

11

## **7/ Wir übernehmen Verantwortung**

7.1/ Umweltschutz

7.2/ Umgang mit Unternehmenseigentum

7.3/ Sanktionen in Fällen von Verstößen

7.4/ Verhinderung von Finanzkriminalität

7.5/ Datenschutz

7.6/ Datensicherheit

13

# 1/ Botschaft unseres Vorstandes



## Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

damit wir in Zukunft weiterhin an den erreichten Erfolgen unserer Bank anknüpfen können, ist von jedem Einzelnen jeden Tag verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln gefragt. Das Fundament, auf dem wir dabei aufbauen, ist die von unserem Leitgedanken geprägte Unternehmenskultur: **Einfach | Persönlich | Fair.**

Daraus ergeben sich Leitlinien für unser Handeln, die wir in diesem Allgemeinen Verhaltenskodex zusammenfassen. Der Kodex definiert verbindliche Mindeststandards für unseren Umgang miteinander sowie mit unseren Kunden und Geschäftspartnern. Er ersetzt nicht die bestehenden internen Richtlinien, die viele der in diesem Kodex nur kurz aufgeführten Themen im Detail regeln.

Dieser Allgemeine Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Geschäftsleitungsmitglieder der Santander Consumer Holding GmbH, der Santander Consumer Leasing GmbH und der Santander Consumer Bank AG. Unsere Führungskräfte haben dabei eine besondere Vorbildfunktion. Sie setzen mit ihrem Handeln Maßstäbe und sind erster Ansprechpartner bei Unsicherheiten. Es ist die Aufgabe der Führungskräfte, für ein Umfeld zu sorgen, in dem offen und ohne Sorge vor Repressalien kommuniziert werden kann.

Sie, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, haben einen wichtigen Anteil an unserem konstanten Erfolg. Deshalb: Denken Sie mit, handeln Sie verantwortungsbewusst und helfen Sie durch Ihr tägliches Handeln mit, die Bank weiterzuentwickeln und unseren Ansprüchen gerecht zu werden!

**Der Vorstand**

# 2/ Der Verhaltenskodex

Sie sind der Repräsentant der Santander. Ihr Verhalten macht uns zu der einfachen, persönlichen und fairen Bank, für die wir Tag für Tag arbeiten.

## 2.1 / Was ist der Kodex?

Der vorliegende Allgemeine Verhaltenskodex (nachfolgend auch „Kodex“ genannt) informiert Sie über Themen und Prinzipien der Santander Consumer Holding GmbH, der Santander Consumer Leasing GmbH und der Santander Consumer Bank AG (nachfolgend „Santander“), die einen Grundpfeiler der Compliance Kultur und Ethik von Santander darstellen. Er ist damit eine Zusammenstellung rechtlicher wie interner Verhaltensnormen und ethischer Grundsätze, deren Einhaltung wichtig ist. Der Kodex dient Ihnen als Leitfaden und Hilfestellung zu Ihrem Verhalten am Arbeitsplatz und im Geschäftsalltag. Zudem bewahrt Sie die Beachtung des Allgemeinen Verhaltenskodexes vor Gesetzesverstößen und somit möglichen Sanktionen.

## 2.2 / Geltungsbereich

Der Kodex gilt für alle bei Santander tätigen Personen sowie alle Externen, die für Santander tätig sind. Die vorgenannten Personenkreise werden fortan als „Mitarbeiter“ bezeichnet.

Neben dem Kodex bestehen für präzise Fragestellungen, welche sich auf bestimmte Fachgebiete oder konkrete Sachverhalte beziehen, Organisationsanweisungen (OA), Organisationsbriefe (OB) und Allgemeine Informationen (AI). Diese internen Regelungen gehen im Rahmen ihres Anwendungsbereiches den Bestimmungen des Kodex vor.

## 2.3 / Verwendungshilfe



Die Nichteinhaltung einer Bestimmung dieses Kodex oder seiner Durchführungsbestimmungen kann neben verwaltungs- oder strafrechtlichen Sanktionen auch disziplinarische Maßnahmen nach sich ziehen.

Immer dann wenn Sie in Situationen geraten und die Ihnen bekannten Regelungen Ihnen nicht helfen, können Sie sich mit folgenden Fragen behelfen:

Steht mein Handeln dem Sinne nach im Einklang mit den rechtlichen und internen Regelungen?

Hätte ich ein ungutes Gefühl, wenn ich morgen von meinem Verhalten in der Zeitung lesen oder wenn ich meinem Chef und Kollegen davon erzählen würde?



Sollten Sie die erste Frage mit „nein“ oder die zweite Frage mit „ja“ beantwortet haben, raten wir Ihnen Ihren Vorgesetzten oder eine andere geeignete Stelle im Haus um Rat zu bitten.



# 3/ Santander Way – Unsere Kultur

Eine starke und integrative Kultur ist die Grundlage für den Aufbau einer verantwortungsvolleren Bank.

## Der Santander Way

Der Santander Way ist unsere Kultur, das Herzstück der Bank. Unsere Kultur ist eng mit der Unternehmensstrategie verbunden und bestimmt unser Handeln, die Ausrichtung, unsere Ziele sowie unser Miteinander:



**Unser Anspruch:** Zum Erfolg von Menschen und Unternehmen beitragen



**Unser Ziel:** Wir wollen die beste offene Plattform für Finanzdienstleistungen werden, um die dauerhafte Bindung unserer Mitarbeiter, Kunden und Shareholder zu erreichen.



### Unsere Werte:

- **Einfach:** Wir bieten unseren Kunden einen zugänglichen Service mit einfachen Produkten, die leicht zu verstehen sind. Wir verwenden eine einfache Sprache und verbessern unsere Prozesse jeden Tag.
- **Persönlich:** Wir bieten unseren Kunden einen persönlichen Service, indem wir ihnen die Produkte und Dienstleistungen anbieten, die am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Wir wollen, dass sich alle Mitarbeiter und Kunden geschätzt fühlen.
- **Fair:** Wir behandeln unsere Mitarbeiter und Kunden fair und gleichberechtigt, wir sind transparent und wir halten unsere Versprechen. Wir bauen gute Beziehungen zu verschiedenen Stakeholdern auf, weil wir verstehen, dass das, was gut für sie ist, auch gut für Santander ist.

Um eine einfache, persönliche und faire Bank zu werden, haben wir unsere Verhaltensweisen festgelegt, die wir in dem Wort **TEAMS** zusammengefasst haben. Sie sind die Richtschnur dafür, wie wir alle handeln und uns verhalten sollten:



### Think customer

Ich kümmere mich um unsere Kunden und setze alles daran, ihr Vertrauen und ihre Loyalität zu gewinnen.



### Embrace Change

Ich freue mich auf neue Herausforderungen und sehe neue Wege, Dinge zu tun, als eine Möglichkeit zu wachsen.



### Act Now

Ich übernehme Verantwortung und handhabe Risiken entsprechend, wobei ich die Dinge immer einfach halte.



### Move together

Ich suche nach Möglichkeiten, die Zusammenarbeit zu fördern und gemeinsame Ziele zusammen zu erreichen.



### Speak up

Ich fühle mich frei, jede Idee zu äußern, jede Frage zu stellen oder Probleme sowie Risiken anzusprechen, um ein Umfeld zu schaffen, das von Respekt und Vertrauen geprägt ist. Ich bin bereit, Feedback zu geben und anzunehmen.

Wir haben auch ein eigenes Risikomanagement, das wir **Risk Pro** nennen. Es handelt sich dabei um ein gemeinsames, aufmerksames und robustes Managementsystem, an dem sich die gesamte Belegschaft unter dem Motto – Jeder von uns ist ein Risikomanager, orientiert.

Der Santander Way ist der Grundstein für die Schaffung einer verantwortungsvolleren Bank.

# 4/ Wir gehen fair und respektvoll miteinander um

Unsere Kunden vertrauen Santander, weil wir Ihnen vertrauen.

---

## 4.1 / Grundlegende Verhaltensweisen

Jeder Mitarbeiter verhält sich in einer ethischen und integren Weise. Hierbei nimmt er insbesondere Rücksicht auf die Menschenwürde, die Privatsphäre, die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen.

Diskriminierungen auf Grund von Herkunft, Kultur, Religion, Alter, Behinderung, Hautfarbe, sexueller Identität, Weltanschauung und Geschlecht werden zu keiner Zeit geduldet.

Jegliche Form von Gewalt – sei sie physischer, psychischer oder sexueller Natur (einschließlich Mobbing und sexueller Belästigung) – wird nicht geduldet



## 4.2 / Verantwortung für das Ansehen der Santander

Jeder Mitarbeiter trägt immer durch sein persönliches Verhalten im geschäftlichen Alltag zu dem Ansehen der Santander bei. Daher verhält er sich stets so, dass das Ansehen der Santander keinen Schaden nimmt.

## 4.3 / Verantwortung der Santander

Der Kodex basiert auf rechtlichen und allgemeinen gesellschaftlichen Grundwerten. Santander respektiert diese und unterstützt sie jederzeit nach besten Kräften.

## 4.4 / Chancengleichheit

Jeder Mitarbeiter wird auf der Grundlage seiner persönlichen Qualifikationen und Fähigkeiten eingestellt und auf Grundlage dieser im Unternehmen gefördert. Insbesondere die Herkunft, Kultur, Religion, Alter, Behinderung, Hautfarbe, sexuelle Identität, Weltanschauung und Geschlecht spielen zu keiner Zeit eine Rolle bei Einstellung oder Förderung der Mitarbeiter.

## 4.5 / Arbeits- und Gesundheitsschutz

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz sehen wir als unabdingbar an. Daher ist Santander bestrebt, den Arbeits- und Gesundheitsschutz unserer Mitarbeiter auf höchstem Niveau zu halten. Dies wird unter anderem durch Präventions- und Gesundheitsförderungsmaßnahmen erreicht, die das Arbeitsumfeld der Mitarbeiter kontinuierlich verbessern.

## 4.6 / Verhalten der Vorgesetzten

Vorgesetzte gehen mit ihren Mitarbeitern stets durch ihr Handeln als gutes Beispiel voran. Sie gewinnen durch vertrauensvolles, integrires und offenes Verhalten sowie auf Grund ihrer persönlichen Leistung das Vertrauen und Ansehen ihrer Mitarbeiter. Indem Vorgesetzte bei ihren Mitarbeitern das Bewusstsein für bestehende externe und interne Regeln zum regelkonformen und ethischen Verhalten schaffen, wirken sie darauf hin, dass es in ihren Verantwortungsbereichen zu keinen Verstößen dagegen kommt. Die direkten Vorgesetzten sind erste Ansprechpartner, sofern Mitarbeiter Fragen oder Unklarheiten zum richtigen Verhalten haben. Daher gehen Vorgesetzte mit persönlichen Informationen stets vertrauensvoll um.



# 5/ Wir handeln fair und zuverlässig

Wir wollen Ihnen keine Regeln aufzwingen, sondern wir wollen, dass Sie bereit sind, sie einzuhalten.

## 5.1 / Befolgung von Gesetzen, Vorschriften und internen Regelungen

Jeder Mitarbeiter richtet sich zu jeder Zeit nach geltenden Gesetzen und Vorschriften und akzeptiert und respektiert diese. Ferner befolgt und respektiert jeder Mitarbeiter die seitens Santander zur Verfügung gestellten unternehmensinternen Regelungen.

## 5.2 / Korruptionsbekämpfung

Kein Mitarbeiter der Santander fordert bzw. nimmt Vorteile in Form von Sachwerten, Dienstleistungen, Geld oder Ähnlichem an, die dazu geeignet sind, seine sachgerechte Entscheidung zu beeinflussen.

Die Mitarbeiter der Santander gewähren weder Privat-, noch Amtspersonen Vorteile oder stellen solche in Aussicht, sofern diese Vorteile dazu geeignet sind, die genannten Personen in ihrer Sachentscheidung zu beeinflussen. Als Vorteile sind auch hier Sachwerte, Dienstleistungen, Geld oder Ähnliches zu verstehen.

## 5.3 / Freier und fairer Wettbewerb

Santander verhält sich im Wettbewerb zu ihren Mitbewerbern so, dass ein fairer und unverfälschter Wettbewerb sichergestellt ist. Hierzu gehört, dass die Mitarbeiter sich redlich verhalten. Besonders Industriespionage, Bestechung, Diebstahl und Überwachungsaktionen, die das Erlangen von wettbewerbsrelevanten Informationen zum Ziel haben, sind zu unterlassen. Außerdem verbreitet kein Mitarbeiter wissentlich falsche wettbewerbsrelevante Informationen. Die Santander überzeugt im Wettbewerb durch die Qualität, Kompetenz und Innovation ihrer Produkte und Dienstleistungen.

Diese Verhaltensregel richtet sich ebenfalls in gleichem Umfang an Handlungen, die auf Verstöße gegen das Kartellrecht ausgerichtet sind.

#### 5.4 / Verschwiegenheit der Zugriffsberechtigten

Jeder Mitarbeiter oder weitere Personen, die Zugriff auf persönliche, vertrauliche und geheime Daten besitzen, werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Diese Verpflichtung besteht über die Dauer des Arbeits- oder sonstigen Verhältnisses hinaus.

#### 5.5 / Umgang mit Insiderinformationen

Sämtliche Insiderinformationen werden nach den einschlägig geltenden kapitalmarktrechtlichen Regelungen behandelt. Insiderinformationen werden nur befugten Kreisen zugänglich gemacht.

Befugte Kreise gehen integer mit den ihnen anvertrauten Informationen um und geben diese nicht weiter. Ferner dürfen die befugten Kreise ihr Insiderwissen nicht zum Handel dieser Wertpapiere nutzen.

#### 5.4 / Vermeidung von Interessenkonflikten

Jeder Mitarbeiter vermeidet Situationen, welche ihn in einen Interessenskonflikt mit seiner Tätigkeit bei der Santander bringen können. Für den Fall, dass solche Situationen bereits eingetreten sind, trägt er dafür Sorge, dass diese Situationen im Sinne der Santander gelöst werden.

Insbesondere übt kein Mitarbeiter eine Nebentätigkeit aus, die eine wettbewerbsrelevante Konfliktsituation für das Unternehmen auslösen kann. Besteht bereits solch ein Interessenskonflikt, zeigt der Mitarbeiter diesen der Santander gegenüber an und trägt dafür Sorge, dass diese Konfliktsituation gelöst wird.

Mitarbeiter zeigen im Vorfeld jede Nebentätigkeit, die zu einem Interessenskonflikt mit Santander führen könnte, an.



#### Was ist eine Insiderinformation?

Hierbei handelt es sich um Informationen über Wertpapiere oder Finanzinstrumente, die zum Handel an einem Markt oder in einem organisierten Handelssystem zugelassen sind oder gerade gehandelt werden, oder über Emittenten dieser Wertpapiere oder Finanzinstrumente, die noch nicht veröffentlicht wurden und die, wenn sie veröffentlicht würden, ihren Kurs beeinflussen könnten.

# 6/ Wir agieren transparent und kommunizieren aufrichtig

Wir möchten, dass Sie sich laut und deutlich zu Wort melden, denn das schafft Vertrauen und stärkt das Team.

---

## 6.1 / Aufsichtsbehörden

Unsere Mitarbeiter begegnen Vertretern der Aufsichtsbehörden mit Respekt und pflegen eine kooperative Zusammenarbeit.

Berichtspflichten und Auskunftersuchen von Aufsichtsbehörden erfolgen stets umfassend, schnell und korrekt.

## 6.2 / Lieferanten

Santander pflegt einen fairen, respektvollen und redlichen Umgang mit ihren Lieferanten. Darüber hinaus verpflichtet sich Santander zur kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung der Prozesse mit dem Ziel, die Nachhaltigkeit der Lieferketten von Santander zu gewährleisten und auszubauen, um damit die Umweltauswirkungen zu minimieren. Daher bekennt sich Santander zu den im Global Compact niedergelegten Prinzipien zu sozialen und ökologischen Mindeststandards. Diese Prinzipien stehen für die Werte und Ausrichtung von Santander, die in unserer Grundsatzerklärung hinterlegt sind. Wir erwarten, dass auch unsere Lieferanten diese Werte respektieren und ihre Geschäftstätigkeit nach diesen Werten ausrichten.

## 6.3 / Buchhalterische Pflichten

Die für Berichtserstattungen verantwortlichen Personen der Santander berichten, veröffentlichen und zeichnen Informationen stets nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Buchführung auf.

In diesem Zusammenhang informiert Santander alle berechtigten Interessensgruppen über die aktuelle Finanz- und Ertragslage sowie den Geschäftsverlauf. Sämtliche Periodenabschlüsse werden nach den geltenden Rechnungslegungsvorschriften pünktlich erstellt.

## 6.4 / Kommunikation nach außen

Eine professionelle Darstellung in der Öffentlichkeit, den (sozialen) Medien oder bei öffentlichen Auftritten ist ein wichtiges Instrument, um die Reputation der Santander zu sichern und positiv im Markt zu positionieren.

Alle Mitarbeiter sollten daher die aktuellen Vorgaben zum Thema Kommunikation beachten.

## 6.5 / Whistleblowing

Die Santander besitzt ein Hinweisgeber-System, auch Whistleblowing genannt. Damit verfolgen wir das Ziel, Verstöße gegen geltendes Recht und internen Regelungen aufzudecken. Der Zugang zum Whistleblowing ist für alle interne und externe Hinweisgeber, welche Dienstleistungen für die Santander erbringen, offen.

Wir sichern den Hinweisgebern zu, dass mit den übermittelten Informationen vertrauensvoll und verschwiegen umgegangen wird. Sofern gewünscht, können Meldungen anonym erfolgen.

Durch das Abgeben von Hinweisen muss kein Hinweisgeber mit persönlichen Sanktionen oder Repressalien rechnen. Es sei denn, er selbst hat gegen rechtliche oder interne Vorgaben verstoßen.

Die Sanktionsfreiheit gilt auch dann, wenn sich die Hinweise nachträglich als unbegründet herausstellen und in redlicher Absicht erfolgt sind.



Weitergehende Informationen finden sich im Internet der Santander unter:

<https://www.santander.de/privatkunden/servicekontakt/kontakt/whistleblowing.html>

Jeder Mitarbeiter oder für die Santander tätige Person kann dem Bereich Compliance Hinweise zu den vorgenannten Verstößen mittels der nachfolgend aufgeführten Wege zukommen lassen:

Postalisch: Santander Consumer Bank AG  
Bereich Compliance – Whistleblowing  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach

Anonym: <https://santander.integrityline.app/>



# 7/ Wir übernehmen Verantwortung

Wir wollen Menschen und Unternehmen zum Erfolg verhelfen, indem wir verantwortungsbewusst handeln und in allem, was wir tun, einfach, persönlich und fair sind.

## 7.1 / Umweltschutz

Der Schutz der Umwelt und der natürlichen Ressourcen ist für Santander ein besonderes Anliegen. Um diesem Anliegen gerecht zu werden, tragen wir den rechtlichen Anforderungen Rechnung. Zudem halten wir unsere Mitarbeiter dazu an Ressourcen zweckmäßig und schonend zum Einsatz zu bringen, um die Belastung der Umwelt durch unser Unternehmen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

## 7.2 / Umgang mit Unternehmenseigentum

Die Mitarbeiter der Santander verwenden das ihnen zu dienstlichen Zwecken überlassene Eigentum nur für die dafür vorgesehenen dienstlichen Zwecke. Die Benutzung erfolgt sachgemäß und schonend. Ausnahmen von der dienstlichen Nutzung bedürfen einer entsprechenden schriftlichen Ausnahmeregelung.

Das Unternehmenseigentum muss vor Verlust und Beschädigung geschützt werden und wird nicht zum Nachteil des Unternehmens eingesetzt. Unter Nachteil wird hier insbesondere verstanden, wenn dadurch Schaden am Ansehen und Vermögen der Santander entsteht.

## 7.3 / Sanktionen in Fällen von Verstößen

Jeder Mitarbeiter muss mit Sanktionen rechnen, wenn er gegen rechtliche Vorgaben oder interne Arbeitsanweisungen verstößt. Die Sanktionsmöglichkeiten können unter anderem von Ermahnungen über Abmahnungen – und in besonders schweren Fällen – bis hin zur Kündigung reichen

## 7.4 / Verhinderung von Finanzkriminalität

Santander verpflichtet sich, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu bekämpfen, die Sanktionsgesetze und einschlägigen Vorschriften einzuhalten und sich jeglichen Verhaltensweisen zu widersetzen, die als Unterstützung solcher Finanzverbrechen angesehen oder beabsichtigt werden könnten.

Wir zählen auf das unermüdliche Engagement unserer Mitarbeiter, um das Risiko zu verringern, indem die jeweils aktuellen Vorgaben zur Verhinderung von Finanzkriminalität beachtet und jeder Verdachtsfall an die zuständigen Fachbereiche gemeldet wird.



### 7.5 / Datenschutz

Santander erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten nur in dem Umfang, wie sie im Vorfeld für genau festgelegte, eindeutige und rechtmäßig notwendige Zwecke erforderlich sind.

Dabei sichert Santander ihren Kunden, Geschäftspartnern, Lieferanten, gegenwärtigen und ehemaligen Mitarbeitern, Bewerbern und Weiteren zu, ihre Daten vor Missbrauch, Diebstahl oder sonstigen Schäden zu schützen. Jeder Mitarbeiter hat die ihm durch Santander über seinen unmittelbaren Vorgesetzten und das OHB zur Verfügung gestellten aktuell geltenden datenschutz-rechtlichen Regelungen zu beachten.

### 7.6 / Verantwortung der Santander zur Datensicherheit

Santander unternimmt alle Anstrengungen, um eine Umgebung zu schaffen, die der Datensicherheit in einem angemessenen Standard gerecht wird.

Ferner schützt Santander alle persönlichen, vertraulichen oder geheimen Daten in der Form, dass ihre Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Nachweisbarkeit stets gesichert ist und der Zugriff auf die Daten durch interne oder externe Unbefugte, nicht möglich ist.



### Was ist eine Datenschutzverletzung?

„Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“ eine Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übermittelt, gespeichert oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden.

Datendiebstahl, Datenklau, Datenmanipulation, Verschlüsselung von Daten durch Ransomware, Datenverlust oder die Fehlversendung von Dokumenten an den falschen Empfänger, alle diese Vorfälle werden datenschutzrechtlich als Datenschutzverletzung eingestuft.



