



# CÓDIGO DE CONDUCTA

26 de noviembre de 2019





## Índice

<b>1. NUESTRA IMAGEN ES LA DE NUESTRAS PERSONAS. NUESTRAS SEÑAS DE IDENTIDAD .....</b>	<b>01</b>
<b>2. FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. NUESTRA RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>01</b>
<b>3. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES. NUESTRO COMPROMISO ÉTICO .....</b>	<b>02</b>
3.1. PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, LEALTAD Y BUENA FE .....	02
3.1.1. Principio de legalidad .....	02
3.1.2. Principios de lealtad y buena fe .....	02
3.2. PRINCIPIOS DE RESPETO A LA DIGNIDAD DE LA PERSONA Y NO DISCRIMINACIÓN .....	02
3.3. CONFIDENCIALIDAD .....	03
3.4. PRINCIPIO DE INTEGRIDAD .....	03
3.4.1. Conflictos de interés .....	03
3.4.2. Operaciones con valores .....	03
3.4.3. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo .....	04
3.4.4. Información financiera y registro de operaciones .....	04
3.4.5. Protección del patrimonio del grupo y de la propiedad intelectual e industrial .....	04
3.4.6. Esfera privada .....	05
3.4.7. Anticorrupción .....	05
3.5. Principio de transparencia .....	05
3.6. PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD Y DE RESPONSABILIDAD .....	05
3.6.1. Principio de objetividad .....	05
3.6.2. Principio de responsabilidad .....	05
3.7. PRINCIPIOS DE EFICIENCIA, CALIDAD, PROFESIONALIDAD Y SEGURIDAD .....	06
3.7.1. Principio de eficiencia .....	06
3.7.2. Principio de calidad y profesionalidad .....	06
3.7.3. Principio de seguridad .....	06
3.8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....	06
<b>4. RELACIÓN CON SOCIOS Y CLIENTES, EMPLEADOS Y PROVEEDORES. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS ....</b>	<b>06</b>
4.1. RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y CLIENTES .....	06
4.2. RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y AGENTES .....	07
4.2.1. Compromiso del grupo con los empleados y agentes .....	07
4.2.2. Compromiso de los empleados y agentes .....	09
4.3. RELACIÓN CON PROVEEDORES .....	10
<b>5. EL MARCO DE DECISIONES ÉTICAS. NUESTRO RAZONAMIENTO ÉTICO .....</b>	<b>11</b>
5.1. IDENTIFICAR EL HECHO, LA SITUACIÓN O EL PROBLEMA .....	11
5.2. PENSAR ANTES DE ACTUAR .....	11
5.3. DECIDIR CÓMO ACTUAR .....	11
<b>6. GOBERNANZA DEL CÓDIGO. NUESTRO PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>11</b>
6.1. APROBACIÓN DEL CÓDIGO .....	11
6.2. RESPONSABILIDAD DEL CÓDIGO .....	12
6.3. REVISIÓN DEL CÓDIGO .....	12
6.4. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO .....	12
6.5. SANCIONES Y RÉGIMEN SANCIONADOR .....	12



---

# 1

## NUESTRA IMAGEN ES LA DE NUESTRAS PERSONAS. NUESTRAS SEÑAS DE IDENTIDAD.

El presente Código de Conducta (en adelante, el Código), es un compendio de los valores y principios éticos que han de guiar el desempeño diario de la labor de los empleados, agentes, directivos y miembros de los órganos de administración (en adelante, las personas sujetas) del **GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR**, grupo consolidable de entidades de crédito del que es cabecera **BANCO DE CRÉDITO SOCIAL COOPERATIVO, S.A.** (en adelante, el Grupo y el Banco, respectivamente). A este respecto, las referencias incluidas en el Código al Grupo se entenderán hechas, conjunta e indistintamente, según el contexto, tanto al Grupo como a cada una de las entidades que lo integran.

Las entidades integrantes del Grupo, atendiendo a su naturaleza, experiencia y vocación, pretenden ser reconocidas como entidades cercanas, accesibles, abiertas a todos, socialmente responsables, respetuosas con la diversidad de las personas y con los principios y valores éticos de la sociedad a la que pertenecen, y comprometidas con el entorno social y económico con el que interactúan.

Del mismo modo, el Grupo pretende ser reconocido como un grupo solvente tanto desde el punto de vista ético como desde los puntos de vista económico-financiero, social y ambiental, merecedor de la confianza de sus empleados, agentes, socios, clientes y proveedores, así como de la de las diferentes personas, grupos e instituciones con las que interactúa (en adelante, los grupos de interés).

Finalmente, el Grupo quiere ser reconocido como eficiente, profesional, proveedor de productos y servicios de calidad, respetuoso con el ordenamiento jurídico y sometido a procesos de innovación y de mejora continua.

---

# 2

## FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. NUESTRA RESPONSABILIDAD.

El Código pretende regular el desempeño diario de la labor de las personas sujetas, recogiendo una serie de normas, principios éticos y valores de obligado conocimiento y cumplimiento para las mismas.

Las personas sujetas deben (i) conocer y cumplir las pautas de conducta contenidas en el presente Código y las normas, principios éticos y valores en los que están basadas, (ii) denunciar situaciones de incumplimiento a través de los canales establecidos a tal efecto, y (iii) cooperar con los departamentos u órganos correspondientes del Grupo ante cualquier investigación interna o externa ante dichas situaciones.

En todo caso, el Código no sustituye a las siguientes responsabilidades y exigencias:

Conocer y cumplir tanto las disposiciones normativas vigentes en cada momento (leyes, reglamentos, disposiciones de organismos supervisores, etc.), como las políticas, manuales, reglamentos y procedimientos internos del Grupo.

Juzgar de manera adecuada y pedir consejo cuando proceda, por los canales establecidos para ello, sobre la conducta profesional correcta ante cada una de las situaciones que en el desempeño de las funciones de las personas sujetas puedan presentarse.

Las personas sujetas que infrinjan el Código o el resto de normas, tanto internas como externas, aplicables al Grupo pueden ser sometidas a medidas disciplinarias. Tales medidas se podrán aplicar también a cualquiera de las personas sujetas que ordene o apruebe las infracciones, o tenga conocimiento de ellas y no actúe inmediatamente para corregirlas.

El presente Código debe entenderse completado con las distintas políticas, manuales, reglamentos y procedimientos internos que para materias específicas existan en cada momento y sean de obligado conocimiento y cumplimiento en el Grupo.



## 3 PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES. NUESTRO COMPROMISO ÉTICO.

Las entidades integrantes del Grupo, pretenden que los siguientes principios éticos, que se deducen de su política de Responsabilidad Social Corporativa y de su Sistema Ético, inspiren las relaciones entre las personas sujetas y los socios, clientes, proveedores y demás grupos de interés, contribuyendo a consolidar las señas de identidad anteriormente enunciadas.

### 3.1. PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, LEALTAD Y BUENA FE.

#### 3.1.1. Principio de legalidad.

Todas las actividades a llevar a cabo por el Grupo deberán realizarse con estricto cumplimiento de la normativa vigente, tanto externa como interna. Es obligación de toda persona sujeta trasladar al órgano, departamento o persona competente del Grupo cualquier incumplimiento del que tenga conocimiento, no debiendo por ello sufrir represalias ni medidas coercitivas. De igual modo, las personas sujetas deben informar al órgano, departamento o persona competente del Grupo de su obligación de comparecer ante cualquier tribunal u organismo administrativo como consecuencia del desempeño de sus funciones.

#### 3.1.2. Principios de lealtad y buena fe.

Las actuaciones de las personas sujetas se ajustarán en todo momento a los principios de lealtad y buena fe, tanto en el ámbito contractual como en el ámbito relacional.

Actuar con lealtad es entendido como el acto de reflexión en la que las decisiones tomadas mitigan o hacen desaparecer las consecuencias indeseables para el Grupo. Por lo tanto, siempre se actuará con la premisa de haber pensado antes las consecuencias que los actos tendrán, o no, para el Grupo.

Además, esa reflexión estará mediada por la honradez de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de la situación. Será exigible una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

### 3.2. PRINCIPIOS DE RESPETO A LA DIGNIDAD DE LA PERSONA Y NO DISCRIMINACIÓN.

Las personas son el fin último del Grupo. El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos esenciales necesariamente pasa por compatibilizar activamente el principio de igualdad de derechos y oportunidades y de no discriminación con la gestión de la diversidad.

El Grupo asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad y suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre los Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950.

Las personas sujetas deben respetar la dignidad de todas las personas que integran los grupos de interés con las que interactúan (incluyendo otras personas sujetas), estableciendo unas relaciones basadas en el respeto mutuo, evitando todo tipo de intercambio verbal o conducta que suponga una injerencia irracional en el trabajo o contribuya a crear un entorno laboral intimidatorio. Del mismo modo, se evitará cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso.

Se dispone de un protocolo específico para la actuación en situaciones que puedan ser consideradas en el ámbito del acoso moral, entendiéndose éste como toda conducta abusiva consciente y premeditada que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona. Como principio de protección a las personas, se mantendrán y pondrán a disposición los recursos materiales e intangibles necesarios para actuar con inmediatez, diligencia y prevención del acoso en todas sus posibles formas.



### 3.3. CONFIDENCIALIDAD.

La confidencialidad en nuestras relaciones con los distintos grupos de interés ha de ser la base sobre la que se sustente la confianza de estos en el Grupo. El Grupo se compromete a respetar y hacer respetar los requisitos legales sobre la confidencialidad de la información.

Las personas sujetas deben tratar con absoluta reserva tanto la información personal como la relativa a las operaciones efectuadas por cualquiera de las personas y/o instituciones que integran los grupos de interés.

Debe presumirse con carácter general que toda información recibida es confidencial y que ha de emplearse tan sólo para el propósito que se facilita y por las personas sujetas que legítimamente necesiten hacer uso de la misma para el desempeño de sus funciones.

La información recibida no debe revelarse a terceros, salvo autorización del emisor de la información, requerimiento legal o judicial o cualquier otro supuesto amparado por la normativa vigente.

Deberán en todo caso cumplirse las disposiciones vigentes en materia de protección de datos de carácter personal, especialmente el Reglamento General de Protección de Datos, 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como las normas internas existentes en esta materia.

### 3.4. PRINCIPIO DE INTEGRIDAD.

#### 3.4.1. Conflictos de interés.

Las personas sujetas no deben anteponer sus intereses personales a los del Grupo, así como a los de sus socios y clientes, evitando en la medida de lo posible cualquier conflicto de interés que se les presente, incluidos los derivados de relaciones de parentesco u otras similares.

En caso de no poder evitar el conflicto de interés, las personas sujetas deberán ponerlo en conocimiento del órgano correspondiente del Grupo por los canales habilitados para ello, así como abstenerse de participar en la negociación u operación de que se trate.

Las personas sujetas deberán abstenerse de la utilización de la información privilegiada a la que hubieran tenido acceso como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional.

Las personas sujetas se abstendrán de dar o recibir regalos, prebendas o comisiones, así como cualquier tipo de compensación económica derivada de su actividad en el Grupo o su pertenencia al mismo, con las únicas excepciones previstas en el presente Código. Además se comprometen a difundir entre proveedores y clientes este principio.

El Grupo dispone de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de conflictos de interés, que deberá en todo caso conocerse y cumplirse. A título enunciativo, cuenta en el ámbito de las operaciones del mercado de valores con un Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores (en adelante, el RIC), así como, más específicamente, con una Política de Gestión de Conflictos de Interés en la Prestación de Servicios de Inversión (en adelante, la PGCI).

#### 3.4.2. Operaciones con valores.

Las personas sujetas que dispongan de información privilegiada y sepan, o hubieran debido saber, de su carácter como tal, deberán abstenerse de (i) realizar por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente, operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a que la información se refiera, (ii) aconsejar a otros su realización, y/o (iii) transmitir a terceros el contenido de dicha información, salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.

Deberán cumplirse las normas internas de conducta en el ámbito del mercado de valores, que incluyen el RIC y la PGCI a que se refieren el apartado 3.4.1. anterior, el Procedimiento de Detección y Comunicación de Operaciones Sospechosas de Abuso de Mercado, el Procedimiento de Comunicación de Información Relevante y la Política de Ejecución y Gestión de Órdenes, en los términos y con el alcance que en cada uno de ellos se indica.



### **3.4.3. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.**

El Grupo está comprometido y colabora de forma decidida con las autoridades en su esfuerzo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, considerando por este motivo un objetivo estratégico disponer tanto de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo eficaz, avanzado, dinámico y adaptable a un entorno y realidad cambiantes, como de un personal debidamente informado, formado y sensible a esta realidad, de la que las entidades financieras y sus grupos de empresas constituyen un elemento protagonista y esencial en la lucha y prevención exigibles.

En la materia a que se refiere el presente apartado, se estará a lo establecido en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y restante normativa de aplicación.

### **3.4.4. Información financiera y registro de operaciones.**

El Grupo es responsable de facilitar información financiera fiable, precisa, completa y oportuna sobre sus estados financieros y sobre aquellos hechos de los que pudiera derivarse un impacto significativo sobre los mismos.

Las personas sujetas tienen el deber de cumplir diligentemente con sus tareas de registro y tratamiento de la información financiera, las cuales constituyen la base del proceso de elaboración de la información financiera pública del Grupo.

Las personas sujetas, cada uno en su esfera de responsabilidad, son responsables de la fiabilidad, precisión, integridad y actualización de la información financiera. Esta responsabilidad es especialmente importante respecto de los datos e informes que resulten necesarios para la elaboración de los estados financieros del Grupo, puesto que su adecuado registro e interpretación resultan imprescindibles para asegurar la correcta aplicación de los criterios de valoración correspondientes a cada saldo contable, transacción o contingencia.

Todas las operaciones del Grupo deberán quedar debidamente registradas en los términos exigidos por la normativa aplicable a cada ámbito de actuación del Grupo.

### **3.4.5. Protección del patrimonio del grupo y de la propiedad intelectual e industrial.**

Las personas sujetas al Código deberán realizar un uso responsable de los bienes y activos del Grupo, que sólo podrán ser utilizados para las finalidades que son propias y legítimas dentro del ámbito del mismo.

Las personas sujetas se abstendrán de adquirir compromisos o establecer relaciones contractuales en nombre del Grupo sin seguir los procedimientos internos establecidos.

Las personas sujetas deberán abstenerse de utilizar la imagen, la marca u otros signos distintivos para usos distintos a los derivados de su actividad en el seno del Grupo. En cualquier caso, la imagen, la marca u otros signos distintivos deberán utilizarse aplicando rigurosamente las normas internas establecidas para ello.

Esta protección y salvaguarda debe ser extendida a la totalidad del patrimonio de las entidades del Grupo, sus fundaciones o entidades participadas.

Los bienes y activos que se creen para el Grupo en el marco de una relación mercantil de prestación de servicios o en el marco de una relación laboral, utilizándose o no los recursos del mismo, son propiedad del Grupo, incluso después de finalizar la relación mercantil o laboral en virtud de la cual se han creado.

El Grupo está comprometido con la propiedad intelectual e industrial propia y ajena.

El Grupo, a través de las personas autorizadas para ello, es el responsable de adquirir y velar por el cumplimiento de los derechos de uso asociados a los activos de software que en todo momento puedan ser instalados en los equipos informáticos puestos a disposición de sus empleados, agentes y de los subcontratistas autorizados por el Grupo. En esta materia, se estará a lo establecido en la Política Corporativa de Uso de Activos de Software Titularidad de Terceros.



### 3.4.6. Esfera privada.

La imagen que el Grupo proyecta a la sociedad depende en gran medida de la actividad desarrollada por ésta en todos sus ámbitos de actuación y de la conducta de las personas sujetas.

El Grupo respeta la esfera privada de las personas sujetas. En este sentido, no interviene en las actividades o conductas distintas a las realizadas por las personas sujetas para el Grupo, siempre que no afecten a la reputación del mismo y a sus intereses legítimos.

Las personas sujetas, previa comunicación al Grupo siguiendo los procedimientos internos establecidos, podrán llevar a cabo otras actividades profesionales distintas a las realizadas en el Grupo, siempre que no interfieran en su horario laboral y no supongan, directa o indirectamente, el desarrollo o prestación de servicios para empresas competidoras o supongan una merma para el desempeño de sus funciones.

Cualquier vinculación o colaboración de las personas sujetas con partidos políticos o con cualquier otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos deberán llevarse a cabo a título individual y evitando en cualquier caso la vinculación del Grupo con dichas actividades.

### 3.4.7. Anticorrupción.

El Grupo está plenamente comprometido con el cumplimiento de la legislación vigente y es conocedor de la importancia de la lucha contra la corrupción en todas sus formas, en la que deben intervenir las entidades del sector privado. En esta materia, se estará a lo establecido en la Política Anticorrupción del Grupo.

## 3.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.

Las personas sujetas se asegurarán de que toda la información que, dentro de la legalidad, se le facilite a los distintos grupos de interés sea veraz, exhaustiva, rigurosa, exacta y redactada de una forma comprensible, clara y precisa.

Especialmente en el caso de la relación con socios y clientes, la información deberá facilitarse con estricto cumplimiento de la normativa vigente en este ámbito.

## 3.6. PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD Y DE RESPONSABILIDAD.

### 3.6.1. Principio de objetividad.

La objetividad y ecuanimidad en las decisiones adoptadas por las personas sujetas es requisito imprescindible para el ejercicio de su responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

La objetividad en la actuación de las personas sujetas debe estar sustentada por criterios observables, medibles y, siempre que sea posible, cuantificables, que impidan ser origen de decisiones diferentes según la persona sujeta que actúe en cada momento. La encontramos habitualmente formulada en términos de neutralidad, imparcialidad, o impersonalidad. Se trata de un distanciamiento del sujeto respecto de él mismo en aras de acercarse al objeto o cuestión.

### 3.6.2. Principio de responsabilidad.

Las actividades realizadas por las personas sujetas deberán hacerse especialmente de forma responsable en el ámbito del manejo y utilización de los recursos, así como de los datos personales, debiendo cumplirse las normas externas e internas que en dichos ámbitos existan.

De esta manera, las personas sujetas se conducirán con los siguientes principios:

1. Reconocer y responder a las propias inquietudes y las de los demás.
2. Mejorar sin límites los rendimientos en el tiempo y los recursos propios del cargo que se tiene.
3. Reportar oportunamente las anomalías que se generan de manera voluntaria o involuntaria.
4. Planear en tiempo y forma las diferentes acciones que conforman una actividad general.
5. Asumir con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona, el entorno, la vida de los demás y los recursos asignados al cargo conferido.
6. Promover principios y prácticas saludables para producir, manejar y usar las herramientas y materiales que al cargo se le confieren.



### 3.7. PRINCIPIOS DE EFICIENCIA, CALIDAD, PROFESIONALIDAD Y SEGURIDAD.

#### 3.7.1. Principio de eficiencia.

Las personas sujetas deberán actuar con eficiencia y resolución, optimizando económica y ambientalmente los recursos disponibles sin generar retrasos o trabas administrativas innecesarias.

En cualquier caso, se podría definir como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

#### 3.7.2. Principio de calidad y profesionalidad.

La confianza de los socios y clientes del Grupo se basa fundamentalmente en la prestación por nuestros empleados y agentes de un servicio profesional y de calidad.

En el Grupo consideramos que las quejas y reclamaciones deben ser entendidas como un instrumento para la mejora continua de la calidad del servicio que prestamos, por lo que todos los empleados y agentes deben atender, cada uno en su ámbito de competencia, con respeto y atención las quejas y reclamaciones interpuestas por nuestros socios y clientes.

#### 3.7.3. Principio de seguridad.

El acceso al sistema informático, a los procesos y a los datos del Grupo deberá estar restringido exclusivamente a las personas autorizadas.

Del mismo modo, todas las actuaciones y operaciones que se lleven a cabo en nombre del Grupo se documentarán de forma oportuna y ordenada, debiéndose archivar los documentos en los lugares apropiados en orden a salvaguardar la seguridad documental.

Las personas sujetas deberán conocer y cumplir las normas externas e internas, sobre seguridad informática y/o de la información, en cada momento vigentes.

La seguridad deberá atender también a las cualidades de la seguridad física con el fin de evitar accidentes, o poder actuar ante incidentes críticos para la seguridad (como un robo).

### 3.8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

El Grupo y las personas sujetas se comprometen activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Grupo para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en nuestros protocolos de responsabilidad social corporativa.

---

## 4

### RELACIÓN CON SOCIOS Y CLIENTES, EMPLEADOS, AGENTES Y PROVEEDORES. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Siendo de aplicación los principios de este Código a las relaciones de las personas sujetas con todos los grupos de interés, resulta de especial interés destacar, por su especificidad e importancia, la relaciones con socios y clientes, empleados, agentes y proveedores.

#### 4.1. RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y CLIENTES.

Los socios y clientes son los destinatarios fundamentales de la actividad del Grupo, por lo que las personas sujetas deberán procurar que las relaciones con aquellos sean especialmente respetuosas, cordiales, equitativas, fiables, estables y duraderas, sin ejercer discriminación por razón de edad, sexo, raza, ideología, religión, situación patrimonial o cualquier otro criterio éticamente reprobable.

En el ámbito de sus funciones, las personas sujetas pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, y en que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes, en los términos indicados por la normativa y procedimientos internos vigentes. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general:

- a) Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier proyección debe ser identificada como tal, estar razonablemente justificada y venir acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
- b) Contabilizarán y formalizarán debidamente las operaciones con socios y clientes de acuerdo con la legislación vigente y los procedimientos establecidos por el Grupo.
- c) Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.
- d) Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
- e) No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
- f) Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.
- g) Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante.
- h) Las personas sujetas deberán poner oportunamente en conocimiento de los responsables del Grupo cualquier deficiencia del servicio que se les dispensa a los socios y clientes con objeto de que aquella pueda implementar procesos de mejora continua en las relaciones con sus clientes.
- i) La comunicación comercial formal o informal realizada por las personas sujetas deberá ser veraz, absteniéndose de utilizar publicidad engañosa o argumentos comerciales ambiguos.

## **4.2. RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y AGENTES.**

El presente Código, basado en los valores fundamentales de respeto a la persona, de desarrollo personal y profesional, de gestión activa de la diversidad, de igualdad de oportunidades, de objetividad profesional y de protección de los derechos esenciales, pretende ser un instrumento de referencia en el ámbito de los principios y valores de naturaleza ética que son inherentes a la propia actividad de las entidades financieras y, en concreto, del Grupo.

Del mismo modo, pretende crear un marco estable y comprometido de relaciones humanas y laborales en el seno de la organización, en el que la confianza de los empleados se base sistemáticamente en el propio compromiso adquirido por estos.

### **4.2.1. Compromiso del grupo con los empleados y agentes.**

Con objeto de que pueda establecerse un marco estable que permita a los miembros y agentes del Grupo ejercer su responsabilidad, el Grupo adquiere igualmente una serie de compromisos de carácter ético y programático. En este sentido, se compromete con los empleados y agentes, salvo que se haga referencia en exclusiva a los empleados:

- a) A velar de forma activa por el respeto de los derechos esenciales de los empleados y agentes, actuando de forma decidida desde todos los niveles organizativos contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, ideología política o confesión religiosa.
- b) A respetar la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados.
- c) A guardar celosamente la información confidencial de sus empleados y agentes, tanto desde el punto de vista externo como desde el punto de vista interno, garantizando la privacidad de sus datos personales en los términos previstos en la normativa vigente.

- d) A velar para que no se produzcan abusos de poder o autoridad en el ámbito de las relaciones jerárquicas entre empleados, entendiendo que éstas deben ser respetuosas y estar basadas en el principio de lealtad.
- e) A implementar una política activa y preventiva en materia de salud y seguridad en el trabajo de los empleados, respetando escrupulosamente la legislación vigente en este ámbito y apoyando a los Comités de Seguridad y Salud.
- f) A que los procesos de selección de los empleados y agentes sean rigurosos, transparentes y objetivos, atendiendo exclusivamente a las capacidades y a los méritos profesionales, académicos y personales de los candidatos, así como a las necesidades específicas o perfiles requeridos de los puestos de trabajo a cubrir.
- g) A garantizar la más absoluta confidencialidad y reserva en el proceso de selección de los empleados y agentes, especialmente en lo relativo a la información disponible, de carácter personal, de los candidatos, en los términos previstos en la normativa vigente.
- h) A que todos sus empleados y agentes mantengan un contrato de trabajo o agencia acorde con la normativa vigente y con las funciones encomendadas a los mismos.
- i) A promocionar a sus empleados en el seno de la organización atendiendo exclusivamente a sus méritos y valía profesional, desarrollando carreras profesionales que se ajusten a sus perfiles y funciones, sin tener en cuenta la raza, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.
- j) A adoptar activamente medidas genéricas y específicas de retención del talento de sus empleados.
- k) A establecer mecanismos de compensación y retribución de la forma más objetiva, justa y equitativa posible, dejando clara constancia a sus empleados y agentes tanto de los objetivos que les son fijados como del método de fijación utilizado. Dichos objetivos y método, igualmente, deberán ser establecidos de la forma más objetiva, justa y equitativa posible.
- l) A implementar políticas dirigidas a la estabilidad y a la mejora de la calidad en el empleo.
- m) A implementar mecanismos e instrumentos de conciliación entre la vida laboral y la vida familiar o personal de sus empleados.
- n) A respetar cualquier actividad no profesional de sus empleados y agentes, siempre que no interfiera en el desempeño ordinario de su actividad profesional.
- o) En función de sus posibilidades y necesidades de servicio, a fijar destinos para sus empleados próximos a su domicilio habitual.
- p) A implementar políticas activas de inclusión y de gestión de la diversidad entre sus empleados.
- q) A velar por que en su seno se dé un clima laboral que propicie la innovación, la creatividad y la realización personal. El clima laboral se fundamentará esencialmente en el respeto a la dignidad de las personas y sus derechos esenciales.
- r) A implementar instrumentos, mecanismos y canales de comunicación interna que permitan la difusión de la información corporativa entre sus empleados y agentes.
- s) A proporcionar a todos sus empleados y agentes la formación y los recursos necesarios y adecuados para el desempeño de su actividad profesional, favoreciendo la igualdad de oportunidades y el desarrollo de sus carreras profesionales en el caso de los empleados.
- t) A propiciar entre sus empleados el trabajo en equipo como instrumento capital para la realización personal, la mejora de los procesos y el incremento del valor de sus productos y servicios.
- u) En la medida de sus posibilidades, a implementar políticas activas de gestión del conocimiento, aspirando a que las capacidades de los empleados y agentes sean adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- v) A una gestión activa de los activos intangibles, especialmente los relacionados con el conocimiento, la organización y la información, considerándolos como las principales ventajas competitivas y los principales elementos diferenciadores de la organización con respecto a sus competidores.
- w) A respetar y a hacer respetar en su ámbito de aplicación lo establecido en el presente Código.
- x) A difundir de forma efectiva el presente Código, especialmente entre las personas a quienes va dirigido expresamente.



### 4.2.2. Compromiso de los empleados y agentes.

Por su parte, los empleados y agentes, salvo que se haga referencia en exclusiva a los empleados, se comprometen:

- a) A conocer, asumir y aplicar los principios y valores del presente Código, así como las políticas de RSC y los principios y valores del sistema ético del Grupo.
- b) A poner en conocimiento de los órganos competentes del Grupo cualquier conflicto de intereses que se les presente, incluidas las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines, así como los que eventualmente se les puedan presentar en el futuro como resultado de circunstancias actuales conocidas.
- c) A no utilizar información del Grupo en beneficio propio, absteniéndose de asumir funciones profesionales en el seno del Grupo que puedan verse afectadas, directa o indirectamente, por sus intereses personales o familiares, o que no puedan desempeñar con objetividad.
- d) A abstenerse de aprovecharse de información privilegiada.
- e) A no ejercer su influencia sobre el Grupo con objeto de obtener para sí o para terceros, con los que tengan algún vínculo, productos y servicios en situaciones inusualmente ventajosas.
- f) A abstenerse de realizar directa o indirectamente acciones competitivas con las actividades empresariales que desarrolla el Grupo.
- g) A abstenerse de realizar las conductas o actuaciones definidas en el apartado 2.3 de la Política Anticorrupción del Grupo como corrupción en los negocios, cohecho, tráfico de influencias, extorsión, soborno y pagos de facilitación.
- h) A abstenerse de dar o aceptar de forma directa o indirecta, lo que incluye las actuaciones a través de terceras personas, regalos conforme a la definición que se hace en el apartado 2.3 de la Política Anticorrupción del Grupo que hagan incurrir en cualquiera de las prácticas corruptas recogidas en la letra g) anterior.
- i) Como excepción a lo establecido en la letra h) anterior, no se considerarán regalos aquellos que determina la Política Anticorrupción del Grupo en su apartado 3.1.
- j) Los empleados no utilizarán estrategias personales de cobertura o seguros para contrarrestar los efectos de alineación del riesgo incluidos en el sistema de remuneración.
- k) En el caso de que los empleados desempeñen actividades profesionales distintas a las realizadas en el Grupo, a no dejar que este hecho suponga una merma en su rendimiento laboral; no pudiendo alterar, salvo autorización del Grupo, los límites ni la flexibilidad del horario establecido por el Grupo.
- l) En el caso de que los empleados participen en actividades políticas, a que dicha actividad se realice fuera del horario laboral y sin que afecte directa o indirectamente a su desempeño profesional. En todo caso, los empleados o los agentes que participen en actividades políticas pondrán los medios y se asegurarán de que no exista ambigüedad alguna en cuanto a la no vinculación del Grupo con dicha actividad.
- m) A que la participación política de los empleados o agentes no afecte a la autonomía e independencia en el desempeño de sus funciones en o para el Grupo. No obstante, en el caso de los empleados y con objeto de salvaguardar la objetividad y neutralidad del Grupo ante la sociedad, cualquier aceptación de cargo político deberá ponerse en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos y, en el caso de los agentes, del departamento responsable de la red de agentes del Grupo al objeto de valorar la existencia de incompatibilidades o restricciones.
- n) Salvo por autorización del Grupo, o por circunstancias relacionadas con actuaciones institucionales propias de su función en el caso de los empleados, a abstenerse de intervenir en los medios de comunicación utilizando el nombre o los signos distintivos del Grupo.
- ñ) A cuidar debidamente de su indumentaria, de su aspecto físico y de su aseo personal. De igual modo, fuera del horario de trabajo en el caso de los empleados y al margen de su actividad profesional en el caso de los agentes, las actividades que realicen no deberán suponer el menoscabo de la imagen del Grupo.
- o) Durante el desempeño de sus funciones, a abstenerse de consumir sustancias psicotrópicas que puedan afectar al desempeño de las mismas o perjudicar el clima laboral en el caso de los empleados.
- p) Los empleados respetarán y aplicarán la normativa relativa a seguridad y salud en el trabajo, exigiendo al Grupo los recursos necesarios para tal fin.

- q) A conocer y a respetar la normativa y protocolos de seguridad establecidos por el Grupo ante eventuales actos delictivos cometidos contra el mismo.
- r) Teniendo en cuenta los cambios continuos que se producen en los mercados, así como el aumento de la competitividad y de la calidad exigida por los clientes, a seguir un proceso continuo de actualización y reciclaje de los conocimientos profesionales en aras de lograr una mayor efectividad y calidad en los procesos y productos propios de su profesión. De la misma manera se adoptarán las medidas y recursos necesarios para realizar de manera eficiente y rápida su actividad profesional.
- s) A tener siempre presente que la confidencialidad en las relaciones con nuestros clientes, socios y proveedores es uno de los pilares fundamentas para conseguir su confianza.
- t) A mantener en secreto la información privada del Grupo, así como la información de sus clientes, socios, empleados y agentes. Dicha información podrá ser utilizada con fines exclusivamente profesionales en el seno del Grupo, no pudiendo ser facilitada a terceros salvo requerimiento legal o judicial. La confidencialidad y el secreto profesional persistirán una vez finalizada la relación laboral o de agencia de los empleados y agentes, respectivamente, con el Grupo.
- u) A conocer y aplicar en el desempeño de sus funciones la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- v) En el ejercicio de sus funciones, a conocer y a aplicar los procedimientos y protocolos establecidos por el Grupo en materia de archivo y preservación de documentos.
- w) A destruir e invalidar de manera efectiva aquellos documentos que contengan información relevante o personal y que no requieran ser archivados, asegurándose de que no quedarán rastros identificativos de la información que contenían.
- x) A abstenerse de adquirir compromisos o de establecer relaciones contractuales en nombre del Grupo sin tener poder o autorización para ello, especialmente cuando puedan implicar algún quebranto para el mismo de forma directa o subsidiaria.
- y) A colaborar activamente con el Grupo en la implantación de mejoras tecnológicas, permitiendo que estas se realicen de forma ordenada y con el menor número de incidencias posible.
- z) A entender la competencia desde una perspectiva positiva y constructiva, en el sentido de que la misma será concebida como un desafío para la mejora y calidad de los servicios ofrecidos. No tendrá cabida, en consecuencia, la competencia mal entendida o desleal, tanto entre compañeros, agentes y oficinas del Grupo como con respecto a otras entidades, especialmente en lo relativo a la captación de clientes.
- aa) Los empleados que dirijan o coordinen a otros empleados, a:
  - Orientar sus actuaciones en favor de su motivación, así como en favor del establecimiento de un clima laboral respetuoso y propicio para su desarrollo profesional.
  - Marcarles unos objetivos de la forma más clara y definida posible, de tal forma que permitan la autoevaluación personal.
  - Hacer evaluaciones periódicas de sus desempeños, de la forma más objetiva posible y bajo un enfoque de mejora.
  - Recabar información sobre sus necesidades formativas con objeto de subvenir a sus necesidades en este ámbito.
  - Proporcionarles la información necesaria para el desempeño eficiente de sus cometidos.
  - Velar por su seguridad y salud en el desempeño de sus funciones.
- ab) A abstenerse de utilizar activos de software no autorizados para el Grupo, o de forma inadecuada a los derechos de uso a los que están sujetos.

### 4.3. RELACIÓN CON PROVEEDORES.

En esta materia, se estará a lo establecido por el Código Ético y de Buenas Prácticas de Proveedores, Colaboradores y Subcontratistas del Grupo. Se destacan, no obstante, los siguientes aspectos:

- a) Las personas sujetas, en el ámbito de sus funciones, se abstendrán de participar en cualquier contrato con proveedores de dudosa reputación, con los que se tengan constancia de que hayan tenido conductas irresponsables en materia laboral, o con los hayan sido condenados o estén procesados por corrupción.



b) El Grupo exigirá a sus proveedores que la contratación de sus respectivos trabajadores se realice respetando la legislación en vigor, absteniéndose de operar con aquellos de los que tenga conocimiento que han vulnerado los derechos humanos reconocidos internacionalmente, especialmente en lo relativo a la contratación de mano de obra infantil, trabajo forzado o realizado bajo coacciones.

c) Las personas sujetas con capacidad de decisión en el ámbito de la selección de proveedores deberán permitir y propiciar la concurrencia de ofertas y valorar las más interesantes para el Grupo con objetividad y transparencia.

d) Se deberá garantizar que en la asignación de un contrato a un proveedor no estarán implicados intereses personales o familiares de los empleados involucrados en la decisión. Se establecerán los mecanismos adecuados para asegurar la transparencia y la ausencia de arbitrariedad en las decisiones adoptadas en este ámbito.

---

## 5 EL MARCO DE DECISIONES ÉTICAS. NUESTRO RAZONAMIENTO ÉTICO.

Para actuar de manera adecuada ante las situaciones derivadas de nuestra actividad que pueden presentarse, debemos formularnos las siguientes preguntas:

### 5.1. IDENTIFICAR EL HECHO, LA SITUACIÓN O EL PROBLEMA.

- ¿Se me pide algo que, en mi opinión, no es correcto?
- ¿Tengo conocimiento de alguna conducta posiblemente ilícita de alguno de los miembros de cualquiera de las entidades del Grupo, sus socios, proveedores, etc.?
- ¿Tengo dudas desde el punto de vista ético de si la decisión que voy a adoptar es correcta?

### 5.2. PENSAR ANTES DE ACTUAR.

- ¿Por qué están motivadas mis dudas para actuar de uno u otro modo?
- ¿Cuáles son las alternativas de que dispongo y sus consecuencias?
- ¿A quiénes puede repercutir mi decisión (yo mismo, clientes, el Grupo, terceros, etc.)?
- ¿A quién puedo consultar antes de actuar?

### 5.3. DECIDIR CÓMO ACTUAR.

- Determinar mi responsabilidad. Analizar todos los datos y hechos. Consultar todas las normas profesionales del Grupo aplicables a tu situación, así como la legislación externa aplicable.
- Aplicar los principios y valores recogidos en el presente Código.
- Evaluar los riesgos y determinar qué puede hacerse para minimizarlos.
- Decidir cuál es la mejor acción posible y, en su caso, plantearla a la persona o departamento adecuada/o.

---

## 6 GOBERNANZA DEL CÓDIGO. NUESTRO PROCEDIMIENTO.

### 6.1. APROBACIÓN DEL CÓDIGO.

La aprobación del Código corresponde al Consejo de Administración del Banco, como entidad cabecera del Grupo (en adelante, el Consejo de Administración).



### 6.2. RESPONSABILIDAD DEL CÓDIGO.

A) Corresponde a la Dirección de Cumplimiento Normativo:

- La redacción y actualización del presente Código en los términos indicados en el apartado 6.3 siguiente.
- La publicación y puesta a disposición del presente Código a las personas sujetas.
- Promover, en coordinación y con la colaboración de la Dirección de Recursos Humanos, las acciones de formación que se estimen necesarias para el conocimiento del Código por todas las personas sujetas al mismo.
- Junto a la Dirección de Auditoría, velar por el cumplimiento del Código, conocer sobre los incumplimientos del mismo y proponer al Comité de Control para su eventual adopción, de forma coordinada y consensuada con la Dirección de Recursos Humanos, las medidas correctoras y sanciones que conforme a lo previsto en el apartado 6.5 de este Código correspondan, todo ello en los términos indicados en el apartado 6.4 siguiente.

B) Corresponde al Comité de Derechos Esenciales (en adelante, CDE):

- A través de la emisión de diagnósticos e informes no vinculantes pero de obligada consideración, la salvaguarda de los derechos esenciales de las personas que trabajan en el seno del Grupo. El CDE asumirá esta facultad tanto desde un enfoque paliativo como desde un enfoque preventivo, pudiendo actuar de oficio o a instancia de parte.
- Actuar como canal de denuncias en materia de preservación de los derechos esenciales.
- Asegurarse de que no se tome represalia alguna contra los empleados que acudan al CDE.
- Cualesquiera otras funciones que deriven de sus normas internas de organización y/o funcionamiento o del presente Código y que tengan relación con este último.

### 6.3. REVISIÓN DEL CÓDIGO.

Corresponde al Consejo de Administración, como titular del presente Código, la aprobación de las modificaciones que se pretendan realizar sobre el mismo.

Asimismo, y por delegación del Consejo de Administración, la Dirección de Cumplimiento Normativo es la responsable de la realización de cuantas modificaciones del presente Código resulten necesarias para su permanente mantenimiento, actualización, mejora y adaptación, quedando bajo su responsabilidad también la decisión sobre la necesidad o no de que tales modificaciones y añadidos sean sometidos a la aprobación del Consejo, en atención a su alcance y relevancia, salvo en aquellas materias en las que exista reserva expresa para su aprobación por el Consejo de Administración, bien por exigencia legal, bien por decisión del propio Consejo de Administración.

### 6.4. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

Cualquier persona que tenga conocimiento de un posible incumplimiento del Código deberá comunicarlo mediante el canal de denuncias habilitado a tal efecto.

Las comunicaciones relativas a la eventual vulneración de derechos esenciales, con el alcance descrito en el Reglamento del CDE, se remitirán a dicho CDE mediante el correo electrónico que sea habilitado al efecto.

### 6.5. SANCIONES Y RÉGIMEN SANCIONADOR.

Las infracciones del presente Código serán objeto de sanción de acuerdo con lo previsto en el Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo aplicable.

