



# Código de Conducta del Grupo

**INTEGRIDAD  
GLOBAL PARA  
NUESTRO GRUPO**

## CONTENIDO

<b>MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO</b> .....	6
<b>LA VÍA DE LA INTEGRIDAD</b> .....	7
▪ ¿Por qué necesitamos un Código de conducta? .....	7
▪ ¿A quienes se aplica el Código de conducta? .....	8
▪ ¿Cuáles son mis responsabilidades? .....	8
▪ ¿Qué elementos constituyen la Vía de la Integridad? .....	10
▪ ¿Cómo se compagina el Código de conducta con la legislación y las normativas? .....	11
▪ ¿Qué conductas pueden someterse a disciplina? .....	11
▪ ¿Cómo debo evaluar mi conducta y la de los demás? .....	13
▪ ¿Cuáles son las responsabilidades de los supervisores? .....	14
▪ ¿Qué sucede cuando se manifiesta una inquietud? .....	15
▪ ¿Dónde puedo encontrar más recursos y apoyo? .....	16
▪ ¿Puede modificarse el Código de conducta? .....	17
▪ ¿Cómo se facilita el Código de conducta? .....	17
<b>PRÁCTICAS ÉTICAS COTIDIANAS</b> .....	18
<b>PRINCIPIOS</b> .....	22
<b>RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES</b> .....	22
1. RELACIONES CON CLIENTES .....	22
2. DATOS PERSONALES .....	25
3. ELECCIÓN JUSTA Y EQUITATIVA DE PROVEEDORES .....	27
4. RELACIONES RESPONSABLES CON PROVEEDORES .....	29
5. COMPETENCIA .....	31

<b>CUESTIONES SOCIALES, MEDIOAMBIENTALES Y CORPORATIVAS .....</b>	<b>35</b>
1. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE LOS EMPLEADOS .....	37
2. SALUD Y LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y JUSTO .....	38
3. NO DISCRIMINACIÓN .....	40
4. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO .....	41
5. LUCHA CONTRA EL ACOSO .....	43
6. ACTIVIDADES EXTRAPROFESIONALES .....	44
7. ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL .....	46
8. APOYO A NUESTRAS COMUNIDADES .....	48
<b>ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>48</b>
1. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	50
2. LUCHA CONTRA EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS E INTERACCIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS .....	52
3. LUCHA CONTRA PAGOS DE FACILITACIÓN .....	54
4. CONFLICTOS DE INTERESES .....	56
5. OBSEQUIOS E INVITACIONES.....	58
6. CABILDEO Y FINANCIACIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS .....	60
7. PATRONAZGO Y ACCIONES BENÉFICAS .....	61
8. PATROCINIO .....	63
<b>PROTECCIÓN Y REPUTACIÓN DEL GRUPO .....</b>	<b>63</b>
1. CONFIDENCIALIDAD.....	63
2. LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE DINERO Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO .....	65
3. LUCHA CONTRA LA EVASIÓN FISCAL.....	66

4. SANCIONES INTERNACIONALES .....	68
5. PREVENCIÓN DEL FRAUDE .....	69
6. PREVENCIÓN DEL ABUSO DE MERCADO .....	71
7. GESTIÓN DE NUESTROS ACTIVOS E INFORMACIÓN .....	73
8. UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES .....	75

## MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO



*Estimados colegas:*

*El 26 de octubre de 2018, nuestro Consejo de Administración aprobó el nuevo Código de Conducta del Grupo. El Código ilustra los principios culturales y las normas que guían nuestra actividad diaria así como nuestras interacciones con partes internas y externas. Dichos principios representan las normas profesionales que esperamos sean observadas por todos los empleados del Grupo.*

*En CA Auto Bank, proteger nuestra cultura del cumplimiento es una prioridad: tenemos la obligación de garantizar que los principios del Código de Conducta queden integrados en nuestra actividad. Por este motivo, os pido a todos vosotros que reafirméis vuestro compromiso de preservar y divulgar la cultura corporativa de nuestro Banco.*

*Como habéis observado, CA Auto Bank Group exige a todos sus empleados actuar con el mayor grado de integridad, justicia y rendición de cuentas.*

*Como parte integrante de CA Auto Bank Group, somos colectivamente responsables de comprender y aplicar el Código en su totalidad, ya que nuestra integridad profesional y personal es fundamental para preservar la reputación del Banco.*

*Nadie debería subestimar nunca la relevancia de su conducta ni despreciar la importancia de sus propias elecciones. Somos conjuntamente responsables del desarrollo de nuestro Grupo, sirviendo a todas las personas con las que interactuamos cada día, así como a toda la comunidad en general.*

*Seguir la Vía de la Integridad significa operar en todo momento con honestidad, humildad y respeto, dondequiera que estemos y en todo lo que hagamos.*



Consejero Delegado y  
Director General

**Giacomo Carelli**

## LA VÍA DE LA INTEGRIDAD

### ¿Por qué necesitamos un Código de conducta?

Como miembros del personal de CA Auto Bank Group, todas las comunidades donde desarrollamos actividades empresariales se ven afectadas por nuestras acciones y se benefician cuando actuamos correctamente. Sin principios rectores no siempre es fácil discernir cuál es la vía adecuada o, cuando la identificamos, seguirla. Por eso necesitamos los principios rectores.

El Código de conducta (el “**Código**”) de CA Auto Bank Group refleja la forma en que desarrollamos un entorno que encarna las máximas exigencias éticas para la conducta empresarial. Nuestro sistema de integridad es el fundamento de la gobernanza corporativa de CA Auto Bank Group e incluye un marco crítico de Principios, Políticas y Procedimientos donde se combinan nuestra experiencia corporativa, la investigación más reciente sobre requisitos legales aplicables, mejores prácticas y evaluaciones de ética y cumplimiento corporativos. Las diferentes cuestiones se clasifican en cuatro secciones: relaciones con clientes y proveedores; cuestiones sociales, medioambientales y corporativas; anticorrupción; protección y reputación del Grupo. Hay que tener en cuenta que los conflictos de intereses, que es una cuestión transversal, se incluyen en la sección de anticorrupción. Con el objeto de facilitar información adicional, se citan algunos casos prácticos a fin de ilustrar, mediante el empleo de ejemplos específicos, los principios presentados en el Código.

La finalidad del Código es asegurar que todos los miembros del personal de CA Auto Bank Group actúan con la máxima integridad, cumplen todas las leyes pertinentes y construyen un mejor futuro para nuestra Empresa y las comunidades donde desempeñamos nuestra actividad. CA Auto Bank Group respalda la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (“**ONU**”), las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (“**OIT**”) y las Directrices para empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (“**OCDE**”). En consecuencia, el Código está concebido en consonancia con las directrices mencionadas.

El Código recibe la aprobación del Consejo de Administración de CA Auto Bank S.p.A. El Código se aplica a CA Auto Bank S.p.A. y a sus filiales, que se denominan colectivamente “CA Auto Bank Group”, así como al personal de CA Auto Bank Group en todo el mundo.

Aunque es difícil englobar en un documento todas las cuestiones éticas y legales que pueden surgir en el trabajo, el Código le ofrece orientación para mantener el rumbo adecuado y avisarle si puede necesitar ayuda específica en situaciones concretas.

Ni el Código ni ninguno de los Principios, Políticas o Procedimientos tienen carácter contractual ni generan derechos contractuales aplicables a ningún miembro del personal, accionista, cliente, proveedor u otra tercera parte respecto a CA Auto Bank Group. Nos ayudan a saber qué se espera de nosotros como miembros del personal y a asegurarnos de que actuamos con conocimiento de causa e integridad.

### ¿A quiénes se aplica el Código de conducta?

El Código se aplica a todos los ejecutivos y miembros del Consejo de CA Auto Bank S.p.A. y sus filiales, así como a los empleados a tiempo completo y a tiempo parcial de CA Auto Bank Group y de todas sus filiales. El Código se aplica también a todos los contratistas y demás personas y empresas que actúen en nombre de CA Auto Bank Group en cualquier parte del mundo. Nos referimos a este grupo colectivamente como nuestro “personal”.

CA Auto Bank Group tiene personal global en muchos países con diferentes marcos legales. Además, los empleados de algunos de nuestros contratistas pueden registrarse por otras normas de sus empleadores directos. Aunque somos conscientes de la diversidad y la complejidad de las normas que se aplican a la conducta de nuestro personal, no creemos que el Código interfiera con las expectativas inherentes a dichas normas. Sin embargo, toda duda sobre posibles conflictos puede plantearse a cualquiera de los contactos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List>.

CA Auto Bank Group se compromete a realizar todo esfuerzo razonablemente posible para garantizar que las empresas en las que posee una participación minoritaria adopten códigos de conducta cuyos principios estén inspirados en el presente Código o, en cualquier caso, no sean contradictorios con el mismo. CA Auto Bank Group realizará sus mejores esfuerzos para asegurarse de que el Código sea considerado como una norma de mejores prácticas de conducta empresarial por parte de aquellos terceros con los que mantenga relaciones empresariales de naturaleza duradera tales como proveedores, intermediarios, asesores y agentes.

### ¿Cuáles son mis responsabilidades?

Debe respetar el Código donde y cuando quiera que trabaje en nombre de CA Auto Bank Group o interactúe con otras personas dentro de la comunidad de CA Auto Bank

Group. Todos los miembros del personal deben ser conscientes de que con su comportamiento representan a CA Auto Bank Group, incluso fuera del horario laboral si su actividad implica representar o actuar como si representaran a CA Auto Bank Group, en la medida permitida por la legislación local. Su conducta afecta tanto a la reputación externa de la Empresa como a su cultura interna.

Queremos crear un entorno que promueva valores, respete e incentive la práctica de conductas éticas por parte de todos los miembros de nuestro personal para lograr un entorno de trabajo cooperativo donde se respete la dignidad de cada persona. Esperamos que respete siempre todos los aspectos del Código, así como las leyes y normativas pertinentes. Esperamos que todos los miembros del personal traten a los demás como desearían que se les tratase a ellos, incluidos los clientes y otras personas externas que colaboren con la Empresa.

Se le pide que conozca y respete el Código. Además, salvo que la legislación local establezca lo contrario, se le exige mantener la confidencialidad de la información que le sea revelada en el entorno laboral así como informar de las infracciones de la ley, reglamentos o las políticas de la empresa de las que tenga conocimiento, incluyendo, a título no limitativo, cuestiones relativas al tratamiento justo de clientes, información financiera, sospechas referentes a blanqueo de dinero / financiación del terrorismo, así como informes a las autoridades. La omisión, por su parte, en informar de dichas infracciones, podría poner en riesgo a la Empresa además de ser objeto de acciones disciplinarias. También esperamos que adopte medidas rápidas y decisivas ante las infracciones de nuestro Código, plantee preguntas y recabe orientación. Si considera que sus inquietudes no se resuelven adecuadamente o no se responden a su debido tiempo, no deje de insistir en el problema y, en caso necesario, utilice uno de los otros canales para informar al respecto.

Todos los miembros del personal y otros que presten servicios a la Empresa tienen la responsabilidad de mantener la propiedad y los registros corporativos de acuerdo con el Principio, la Política o el Procedimiento correspondiente. Todos los miembros del personal y otros que presten servicios a la Empresa deben contribuir a las solicitudes de investigación proporcionando información exacta, oportuna y objetiva. Esperamos total sinceridad y honestidad en estas situaciones.

Periódicamente se le puede pedir que acredite su conocimiento y cumplimiento del Código o de cualquier Principio, Política o Procedimiento específico. En caso de que se solicite, dicha acreditación es obligatoria.

### **¿Qué es denunciar?**

La finalidad del sistema de denuncias o Canal de Whistleblowing es reforzar la prevención de riesgos mediante la dotación, a todos los empleados y socios comerciales, tanto internos como externos, de medios para informar de hechos que

sean objeto del ámbito de aplicación del procedimiento de denuncia. Se ha establecido un procedimiento interno de denuncia a fin de recoger comunicaciones de alertas.

El procedimiento de denuncias obligatorio para todo el personal de CA Auto Bank, a fin de garantizar que posibles casos de conducta indebida que no se encuentren en sintonía con el espíritu del Código sean denunciados por todos los empleados.

## ¿Qué elementos constituyen la Vía de la Integridad?

El sistema de integridad de CA Auto Bank Group consta de tres elementos principales:

### **Principios**

Los Principios son declaraciones globales que manifiestan el compromiso de CA Auto Bank Group con valores importantes de la conducta empresarial y personal. Los principios más importantes de la vía de la integridad son los mencionados en este Código.

### **Políticas**

Las políticas establecidas por CA Auto Bank Group determinan la conducta específica que se nos exige a todos para cumplir nuestros Principios globales.

### **Procedimientos**

Cuando es pertinente más información, los Procedimientos detallan nuestro enfoque operativo específico para lograr el cumplimiento. Los Procedimientos pueden tener una aplicación específica restringida a determinadas áreas geográficas y/o actividades según proceda.

La naturaleza de algunos de los objetivos de CA Auto Bank Group puede exigir niveles de conducta más específicos que los estipulados en este Código. En tales casos se pueden desarrollar normas complementarias para determinadas áreas, actividades u operaciones individuales en Procedimientos concretos o mediante otro material. El Código exige que también respete estas normas complementarias aplicables a su área, actividad u operación específica. No obstante, todo nuestro personal está obligado a cumplir todos los elementos del Código.

A fin de garantizar el cumplimiento del Código, el equipo de auditoría interna de CA Auto Bank Group evaluará el cumplimiento del mismo durante sus inspecciones y lo incluirá en sus criterios de auditoría, junto con cualquier norma complementaria aplicable al ámbito de las actividades que se auditen. Los informes se presentarán al

Consejero Delegado y a los órganos corporativos competentes cuando corresponda <sup>1</sup> de CA Auto Bank S.p.A.

Con objeto de facilitar el cumplimiento del Código, CA AUTO BANK Group imparte periódicamente diversos tipos de formación para que el personal conozca bien los requisitos del Código.

### **¿Cómo se compagina el Código de conducta con la legislación y las normativas?**

Desarrollar la actividad de CA Auto Bank Group con pleno cumplimiento de las leyes y normativas pertinentes es un requisito esencial del Código. El marco legal aplicable refleja las expectativas de las comunidades donde desempeñamos nuestra actividad. Además, el incumplimiento de leyes y normativas puede acarrear importantes repercusiones negativas para la economía y la reputación de nuestra Empresa. El incumplimiento también puede tener consecuencias graves para las personas implicadas, incluso de carácter penal. De ahí que nuestros Principios, Políticas (según proceda) y Procedimientos concedan gran importancia al cumplimiento de las leyes que rigen nuestra actividad. El Código es un componente fundamental del programa de ética y cumplimiento adoptado por CA Auto Bank Group para asegurar eficazmente la prevención y detección de infracciones de las leyes o normativas aplicables a sus actividades.

Naturalmente, nuestras operaciones están sujetas a las leyes de muchos países distintos, y todos tenemos la obligación imperativa de cumplir las leyes del lugar donde realizamos nuestro trabajo. Si el Código y la legislación local no se contradicen, esperamos que cumpla ambos. Sin embargo, dondequiera que las leyes y las normativas de una jurisdicción específica sean menos restrictivas que el Código, debe prevalecer éste.

Si duda sobre sus obligaciones o cree que no puede cumplir las leyes locales sin transgredir el Código o viceversa, debe tomar medidas inmediatas para aclarar sus obligaciones poniéndose en contacto con cualquiera de las personas o grupos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List>.

---

1

Consejo de Administración de CA Auto Bank S.p.A y de sus Filiales; Comité de Riesgos y Auditoría, Consejo de Auditores de Supervisión.

## ¿Qué conductas pueden someterse a disciplina?

Esperamos lo mejor de nuestro personal, sobre todo al asumir y exigir responsabilidades. Quienes transgredan el Código, las leyes y normativas aplicables o actúen fuera de los límites del Código afrontarán consecuencias que pueden incluir la rescisión del servicio o de la relación laboral, así como procedimientos judiciales. Toda infracción del Código será estudiada de manera justa y equitativa por los equipos correspondientes y se aplicarán las acciones disciplinarias pertinentes.

Entre otros, los siguientes ejemplos de conducta pueden acarrear medidas disciplinarias:

- Infringir la ley aplicable o el Código, ya sea de forma directa o indirecta.
- Ayudar a otros a infringir la ley aplicable o el Código.
- Proporcionar información falsa o engañosa a la Empresa o mediante la ocultación intencionada de datos relevantes en cualquier momento, incluido el transcurso de una investigación.
- Ausencia de supervisión adecuada del personal a su cargo.
- Falta de actuación en caso de constatación o sospecha de infracción de la ley aplicable o el Código.
- Caso omiso deliberado a información de su ámbito de responsabilidad que le permitiría determinar infracciones constatadas o supuestas de la ley aplicable o el Código.
- Incumplimiento o falta de cooperación en las tareas de investigación de los equipos de Auditoría Interna, Compliance, Riesgos y Control Permanente, Recursos Humanos, Legal u otros encargados de una denuncia de posible conducta ilegal o no ética.
- Toma de represalias contra alguien que haya informado sobre una posible conducta ilegal o no ética.
- Falsa acusación intencionada de conducta ilegal o no ética.

Solo por razones importantes y justificadas podrá autorizarse exclusivamente cualquier excepción a lo dispuesto en el Código, incluidas excepciones parciales y excepciones limitadas en tiempo y naturaleza. Solo el Consejo de administración de CA Auto Bank S.p.A o un comité del Consejo de administración de CA Auto Bank S.p.A pueden autorizar exenciones de este Código para directivos o directores ejecutivos de CA AUTO BANK S.p.A, que se divulgarán conforme a las exigencias de las leyes y normativas pertinentes.

## ¿Cómo debo evaluar mi conducta y la de los demás?

La complejidad y el frenético ritmo de trabajo actual pueden producir situaciones que no parezcan éticas. Es crucial familiarizarse con el Código para orientar adecuadamente sus acciones ante dichas situaciones.



PREGUNTAS  
7

2. ¿Se atiene la actividad o conducta a la letra y al espíritu de este Código?
3. ¿Redunda en interés de nuestros clientes y partes interesadas?
4. ¿He tenido en cuenta los riesgos asociados y las posibles consecuencias de mi decisión?
5. ¿Me hace sentirme incómodo?
6. ¿Podría parecer inapropiado?
7. ¿Cómo me sentiría si no hiciera nada en absoluto?

### **Una regla clave a recordar**

*Cuando observe o sospeche de un acto o una forma indebida de comportamiento, o cuando se sienta bajo presión, háblelo de inmediato con su supervisor*

Aunque en el Código se describen conductas y ejemplos importantes, quizá sus pautas no resulten bastante claras o aplicables en algunos casos. Plantéese las cuestiones siguientes para decidir las acciones necesarias:

Las infracciones éticas no siempre son tan obvias como cabría esperar, así que la forma de aplicar el Código a una situación particular o inusual puede no estar clara.

Otras veces el Código es explícito, pero sus requisitos contrastan con las costumbres mayoritarias de la región donde vivimos. Si necesita consejos específicos sobre la aplicación del Código en su país, consulte con cualquiera de los contactos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK *Ethics and Compliance Contact List*>.

## ¿Cuáles son las responsabilidades de los supervisores?

Supervisor es toda persona responsable de dirigir, gestionar o supervisar miembros del personal. Además de ejercer estas responsabilidades, los Supervisores también deben:

### **Servir como modelo de conducta**

Un Supervisor siempre debe tener un comportamiento ético que sirva de modelo a los miembros de su equipo y anteponer la ética y la integridad a las necesidades o los resultados de negocio. También debe ayudar a su equipo a conocer y atenerse al espíritu del Código, asegurándose de que todos los integrantes tienen tiempo para recibir correctamente la formación necesaria. La supervisión inadecuada también puede constituir una infracción del Código. En determinadas circunstancias, el incumplimiento de estas responsabilidades también puede entrañar acciones disciplinarias y procedimientos judiciales para el Supervisor.

### **Crear un entorno de trabajo seguro y propicio para expresar las inquietudes**

Esperamos que todos los Supervisores de CA Auto Bank Group creen un entorno donde las personas se sientan cómodas y respaldadas para expresar sus preocupaciones. Un Supervisor puede enfrentarse a situaciones que requieran cambiar las prioridades con el objeto de tener tiempo para que el personal manifieste sus inquietudes de una forma abierta y segura. Es importante que las personas que supervisa sientan que va a prestarles una atención profunda y objetiva durante estas conversaciones. Si alguien de su equipo prefiere exponer sus inquietudes a otro responsable de la Empresa, en Auditoría Interna, Compliance, ante Recursos Humanos, o el Departamento Legal, lo mejor es que respete esa decisión.

Muchas veces, las personas temen que la denuncia abierta de una conducta poco ética pueda afectar de algún modo a su carrera profesional o generar algún tipo de represalia. En su función de modelo y líder, ha de dejarles claro que *no se tolerará ningún tipo de represalia contra quien informe de buena fe sobre un problema*, y debe instarles a denunciar cualquier posible represalia que se produzca. Análogamente, si se adopta alguna medida contra alguien que infrinja el Código con su conducta, debe

evitar las especulaciones sobre la identidad del informante y las represalias contra quien se crea que es. Si alguien de su equipo denuncia una conducta poco ética, debe seguir tratándole con total respeto y equidad.

Los Supervisores son responsables de la creación de un entorno favorable en el que los miembros de sus equipos puedan expresar sus inquietudes (Denuncia). También se espera de los Supervisores que vigilen la conducta de los empleados bajo su mando, asegurándose de que se aplique de forma coherente nuestro Código de Conducta y garantizando que no se tome ninguna represalia contra los denunciantes.

### **Cómo y cuándo gestionar los posibles casos**

Si le plantean una situación de mala conducta ética, debe adoptar medidas inmediatas para solucionar el problema. Es importante que conozca bien el Código y pueda responder sin problemas a las preguntas cotidianas. Si se le pide que interprete o aplique el Código o alguna de las leyes o normativas relacionadas, pero duda sobre la respuesta, escale la cuestión inmediatamente a cualquiera de los contactos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List>. Bajo ningún concepto debe investigar por su cuenta infracciones supuestas o constatadas del Código. CA Auto Bank Group dispone de un equipo especializado de auditoría interna y otros profesionales para efectuar investigaciones, que siempre deben seguir protocolos y procedimientos específicos para garantizar la integridad de la investigación y proteger la Empresa frente a posibles acciones legales posteriores.

## **¿Qué sucede cuando se manifiesta una inquietud?**

### **Las denuncias de conductas ilegales o poco éticas se investigan**

En CA Auto Bank Group nos comprometemos a actuar con la diligencia debida e investigar todas las sospechas expresadas por nuestro personal. Los responsables de gestión pertinentes evaluarán la información sobre posibles irregularidades. Todos los casos serán debidamente investigados por expertos en la materia o investigadores cualificados. Si se confirma una irregularidad, se adoptarán las medidas correctivas adecuadas cualquiera que sea el nivel o el cargo ostentado por la persona o personas implicadas. Habrá un seguimiento de todos los casos hasta su resolución final.

### **La confidencialidad es fundamental**

Salvo que la legislación local no lo permita, los informes o indagaciones pueden ser anónimos. Conviene, no obstante, especificar el nombre y los datos de contacto para solicitarle información más detallada y mantenerle al corriente. Toda la información suministrada y la identidad del informante solo se compartirán en la medida necesaria

con las personas encargadas de evaluar e investigar la situación y capacitadas para adoptar medidas correctivas.

Incluso si opta por permanecer en el anonimato, el Código exige, salvo que la legislación local establezca lo contrario, que informe de comportamientos ilegales o no éticos.

### **No se tolerarán represalias**

Nos tomamos muy en serio el respeto del Código. No toleraremos ninguna represalia contra nadie que informe de buena fe sobre una posible infracción del Código. Nuestro Código prohíbe expresamente que cualquier miembro de nuestra Empresa sufra represalias o reciba un trato discriminatorio a raíz de una denuncia o la participación en una investigación. Cualquiera que tome represalias contra estas personas se enfrentará a acciones disciplinarias que pueden llegar al despido. Nadie puede ser degradado, despedido, suspendido, amenazado, acosado, coaccionado o intimidado por haber informado de buena fe sobre un comportamiento no ético o por haber participado en la investigación de un asunto relacionado con el Código.

Si cree que usted u otra persona pueden estar sufriendo represalias de cualquier tipo por haber denunciado una infracción o participar en una investigación, no dude en notificarlo. Necesitamos su participación para asegurarnos de que en nuestra Empresa no se producen represalias.

### **¿Dónde puedo encontrar más recursos y apoyo?**

Si observa o constata cualquier conducta contraria al espíritu del Código, es imprescindible que asuma el control y actúe, denunciando el problema conforme a la legislación local.

Dispone de varias opciones para expresar sus inquietudes. En caso de duda, coteje abiertamente sus inquietudes con uno de los siguientes representantes inmediatos:

- En general, su Supervisor constituye el recurso más próximo para tratar sus preocupaciones.
- Si cree que el problema en cuestión implica a su Supervisor, quizá le interese hablar con el responsable de su Supervisor.
- También puede dirigirse a cualquiera de los contactos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List> o a los contactos establecidos en el Procedimiento de Denuncia del Grupo.

- A veces resulta más cómodo hablar con alguien de forma anónima o evaluar la situación con un experto o un observador imparcial. En tales casos, puede recurrir a otros recursos corporativos que ofrece la Empresa, en conformidad con el Procedimiento de Denuncia.

### ¿Puede modificarse el Código de conducta?

El Consejo de Administración de CA Auto Bank S.p.A. puede modificar el Código. Durante las revisiones se tienen en cuenta, entre otros factores, los comentarios y sugerencias de directivos, miembros del personal y terceras partes, los cambios legales o en las prácticas recomendadas, además de la experiencia adquirida al aplicar el propio Código. Toda modificación que se introduce en el Código a raíz de estas revisiones se publica y se pone a disposición sin demora de acuerdo con las leyes y normativas pertinentes.

El Departamento de Compliance es responsable de la aplicación, el seguimiento y la actualización del Código de conducta, con respaldo de Recursos Humanos y de los demás departamentos competentes.

### ¿Cómo se facilita el Código de conducta?

El Código de conducta es un documento que se publica y comparte con las partes interesadas. Está disponible en la página web y la intranet de CA Auto Bank Group.

## PRÁCTICAS ÉTICAS COTIDIANAS

### DEFINICIÓN

La ética se engloba en el ámbito de lo moral en lo referente a reglas de actuación, sobre todo las de la Empresa. Dichas reglas de actuación deberían ser el motor de nuestras decisiones y de nuestro comportamiento profesional. Expresadas en forma de normas profesionales que sostienen nuestra actividad, definen nuestro enfoque ético.

### DETALLES

La ética hace referencia a:

- Normas de actuación específicas de la Empresa, formuladas como conceptos generales (por ejemplo, respecto al individuo, etc.) que evolucionan para convertirse en los “principios” de la Empresa (por ejemplo, la lucha contra la corrupción y relaciones con los clientes);
- La aprobación y adopción de dichas normas de actuación y su marco ético por parte del nivel superior de gobernanza corporativa;
- La misión general de dar a conocer y velar por el cumplimiento de las normas y los principios de actuación, de tal forma que el marco ético sirva para garantizar un sentimiento de pertenencia a la Empresa, así como otorgar la confianza necesaria para integrarse en el lugar de trabajo y desarrollar relaciones con las partes interesadas.

Cumplimiento hace referencia a un entorno regulador en lo que respecta a las normas aplicables a instituciones financieras, así como los medios para lograrlo mediante:

- la implantación de normas y procedimientos internos adaptados a las leyes y los reglamentos de la Empresa;
- la existencia de una función de prescripción y control ejercida por un alto directivo que permita a la Empresa evitar riesgos importantes de no cumplimiento, en especial en sectores de negocio regulados. Mientras que la ética fomenta el respeto de las normas y los principios, el objetivo del cumplimiento es evitar infracciones del marco ético y de la ley a fin de proteger a la Empresa frente a sanciones y cualquier riesgo referente a su reputación o imagen de marca.

**“ACTUAR DE FORMA ÉTICA” SIGNIFICA ATENERSE A NUESTRAS NORMAS DE ACTUACIÓN**

- **SER RESPONSABLES EN NUESTRAS RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES**

Todas las relaciones deben establecerse conforme a los principios de lealtad y solidaridad, así como con los compromisos asumidos con nuestros clientes y proveedores. Deben tomarse las decisiones otorgando prioridad a los intereses de los clientes, respetando el principio de elección justa y equitativa de proveedores y las reglas de la competencia.

Cada empleado aporta su propia experiencia y conocimiento a fin de escuchar y servir a clientes, accionistas mutuos y todas nuestras partes interesadas, además de prestarles apoyo a lo largo del tiempo y todo ello en un entorno multicanal.

- **RECONOCER EL VALOR DE LA COMPETENCIA COMO PARTE INTEGRANTE DE LA CULTURA DE LA EMPRESA**

CA Auto Bank Group reconoce la importancia esencial de un mercado competitivo y se compromete a cumplir plenamente cualquier legislación antimonopolio y que promueva la competencia. CA Auto Bank Group y sus directivos, ejecutivos y demás empleados han de mantenerse vigilantes para evitar prácticas empresariales que representen una infracción antimonopolio, cumpliendo la ley y las políticas del Grupo. Además, el cumplimiento de las leyes en materia de competencia es crucial para la reputación del Grupo.

- **RESPETAR A LAS PERSONAS**

En referencia a relaciones entre empleados de la Empresa o con todas sus partes interesadas, deben aplicarse de forma rigurosa los derechos humanos y los derechos sociales fundamentales de las personas. Evitar toda forma de discriminación o acoso, fomentar la diversidad y la igualdad de género, respetar las medidas en materia de seguridad y salud, y garantizar la protección de los datos de empleados y clientes son principios que han de respetarse a fin de crear un entorno de trabajo favorable que sea fuente de desempeño y satisfacción.

- **RESPETAR LOS COMPROMISOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES DE LA EMPRESA**

En lo que se refiere a CA Auto Bank Group, esto supone la implantación de una estrategia a largo plazo para nuestros clientes de tal forma que podamos compartir los valores, formar parte de la sostenibilidad de los proyectos financieros, e invertir en las comunidades. Todos los directivos, ejecutivos, supervisores y empleados actúan como embajadores del Grupo en el apoyo a las comunidades, tratando de lograr la

excelencia en las relaciones con clientes, accionistas mutuos y empleados, así como gestionando riesgos.

- **TRANSACCIONES EMPRESARIALES LEGALES**

La conformidad legal es indispensable para la continuidad de la actividad global y la reputación mundial de CA AUTO BANK Group. Cada miembro del personal ha de cumplir sus responsabilidades laborales con la máxima integridad y de acuerdo con todas las leyes pertinentes. Los excelentes resultados sostenidos de CA AUTO BANK Group se basan en nuestra capacidad para respetar la ley con el fin de preservar la integridad de nuestro negocio. Cada miembro del personal debe familiarizarse con los Procedimientos de funcionamiento regionales y/o específicos o de la unidad de negocio en consonancia con sus responsabilidades para garantizar el cumplimiento de la ley.

Asimismo, cada Empresa perteneciente a CA Auto Bank Group debe cumplir con cualquier normativa aplicable al Grupo de Empresas de CA Auto Bank Group.

Además, las respuestas a las consultas formuladas por las Autoridades o en lo referente a litigios que impliquen a la Empresa, han de remitirse con arreglo a los Procedimientos internos aplicables por parte de los departamentos debidamente designados y las personas nombradas mediante poderes de representación al efecto, cuando proceda.

- **PREVENIR Y DETECTAR LA CORRUPCIÓN Y EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS**

La lucha contra la corrupción es un objetivo fundamental para el bien común. En términos de prevención de la corrupción y el tráfico de influencias, CA Auto Bank Group debe atenerse a sus valores, sobre todo: honestidad, integridad, lealtad, transparencia, imparcialidad. El componente anticorrupción incorpora los principios fundamentales de implantación de medidas adecuadas para evitar, detectar y disuadir prácticas corruptas o el tráfico de influencias mediante la aplicación de la “tolerancia cero”. Otras áreas incluyen regalos e invitaciones, pagos facilitadores, conflictos de intereses, patronazgo, patrocinio y ejercicio de presiones.

- **SER VIGILANTES DE FORMA CONSTANTE**

Para seguir siendo dignos de confianza, debemos asumir la responsabilidad por el empleo que pueda realizarse de los recursos y la información disponibles en la Empresa, y protegernos frente a cualquier riesgo de conflictos de intereses.

Todo el personal debe hallarse exento de conflictos de intereses a fin de garantizar, en todo momento, que prevalezcan los intereses de nuestros clientes.

Debemos también asegurarnos de no divulgar o explotar de forma inadecuada, ya sea por cuenta propia o en nombre de terceros, cualquier información confidencial que

custodiamos. La vigilancia por parte de todos debe permitirnos proteger los intereses de nuestros clientes, luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, respetar la ley sobre sanciones internacionales, luchar contra la evasión fiscal, evitar el fraude y proteger la integridad de los mercados.

Cada persona debe asegurar un nivel de vigilancia adecuado en función de las líneas de negocio del Grupo y, en caso necesario, emplear el mecanismo de alerta conforme a las normas y los procedimientos vigentes.

• **ABSTENERSE DE LLEVAR A CABO CUALQUIER ACTO QUE PUEDA DAÑAR LA REPUTACIÓN DE CA AUTO BANK GROUP**

Somos responsables de garantizar la imagen de CA Auto Bank y del grupo, tanto a nivel interno como externo. El riesgo de publicidad negativa podría dañar la imagen de CA Auto Bank Group y minar la confianza de nuestros clientes. Para evitarlo, debemos encargarnos de preservar nuestra reputación mediante el respeto de todos los principios establecidos en el presente Código, asegurándonos de no realizar ningún comentario que pudiera comprometer al Grupo, no divulgar cualquier información confidencial acerca de su entorno profesional, o no ser parte interviniente en la propagación de rumores.

Todo el personal es embajador de la imagen del Grupo. Se exige en todo momento un comportamiento ético y responsable bajo cualquier circunstancia: no se permitirá ninguna acción que pueda perjudicar la reputación e integridad de la imagen del Grupo.

## PRINCIPIOS

### RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

#### 1. RELACIONES CON CLIENTES

##### DEFINICIÓN

CA Auto Bank Group actúa en todo momento teniendo en cuenta fundamentalmente la confianza y satisfacción de sus clientes y accionistas mutuos. CA Auto Bank Group desea que todos sus empleados se impliquen en esta relación, considerando que el interés de los clientes es la prioridad en todas las acciones desarrolladas por nuestros empleados, incluidos los que desempeñan una función de soporte para el Grupo.

##### DETALLES

Para garantizar el cumplimiento de las expectativas de los clientes, se realizan encuestas de satisfacción en todos los mercados. Las quejas de los clientes se tramitan a nivel interno con vistas a la mejora continua de nuestros servicios y la búsqueda de la excelencia en nuestras relaciones con los clientes. Se imparte formación a los empleados de manera regular, traten o no directamente con los clientes.

##### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Se espera de todos los empleados que adopten altos niveles de conducta profesional y empresarial y que animen a los demás a hacer lo propio. Actuarán en integridad con los valores del Grupo, la legislación aplicable, las prácticas profesionales del sector y la normativa interna. Han de ser capaces de demostrar competencia, diligencia, respeto y un comportamiento ético en sus relaciones con los clientes de CA Auto Bank Group. Evitarán cualquier conducta indebida y protegerán la reputación y la sostenibilidad empresarial de CA Auto Bank Group. Además, proporcionarán soporte a las necesidades de los clientes mediante el empleo de las herramientas y aplicaciones digitales de que disponga el Grupo a fin de crear valor para los clientes, dando prioridad absoluta a la satisfacción de los mismos. Todos los empleados se atenderán a la siguiente declaración en sus actividades cotidianas, en función de su propia responsabilidad y labor:

- **Operaciones justas y ventas indebidas**

La contratación con los clientes, y la documentación de marketing y ventas deberían siempre basarse en valores de justicia, transparencia y exhaustiva evaluación financiera.

Los destinatarios no ejecutarán una venta incorrecta de productos o servicios en circunstancias en las que el contrato no esté claro o en las que el producto/servicio no se adecue a las necesidades del cliente.

- **Necesidades del cliente**

Los empleados adoptarán las acciones oportunas a fin de comprender las necesidades y expectativas del cliente. Harán un esfuerzo razonable para apoyar a los clientes a la hora de encontrar una solución ventajosa para ambas partes.

Los empleados no pueden utilizar información del cliente o externa de otro tipo obtenida en el transcurso de su actividad laboral en la ejecución de transacciones personales ni para lograr cualquier beneficio a título particular a pesar de las necesidades/expectativas del cliente.

- **Quejas del cliente**

Los empleados deberían tramitar e investigar las reclamaciones de los clientes a fin de garantizar que las necesidades de estos últimos sean atendidas y filtradas por la Organización, además de abordarse en la definición de futuros productos y procesos, marketing, ventas y asesoramiento.

- **Gobernanza de productos**

El diseño, marketing, ventas y asesoramiento de productos deberían estar motivados por las inquietudes referentes a las necesidades de los clientes y la mejor forma de atenderlas, todo ello con una mentalidad comercial. La atención posventa a los clientes debería garantizar la satisfacción de estos últimos en función de una idoneidad permanente de los productos en lugar de centrar la atención únicamente en directrices comerciales.

**¿Qué debo hacer?**

- Escuchar a los clientes y tener en cuenta sus intereses en cada acción que proponga;
- Conocer mejor a sus clientes al tiempo que respeta su derecho a la intimidad, de tal forma que pueda informarles y prestarles apoyo de manera adecuada;
- Proporcionar siempre a los clientes información clara, precisa y completa y que no sea engañosa;
- Solicitar al Comité responsable de la aprobación de Nuevos Productos y Actividades que analice todas las actividades, los productos y servicios de reciente comercialización a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, especialmente en lo relativo a información al cliente,

además de asegurarse de que el producto satisfaga las necesidades de estos últimos;

- Estar vigilante a fin de evitar toda forma de fraude y proteger así a los clientes y luchar contra el blanqueo de dinero, la financiación del terrorismo, la corrupción, etc.;
- Informar a su supervisor de cualquier irregularidad o situación que pudiera ocasionar un conflicto de intereses;
- Aplicar a los clientes condiciones económicas en consonancia con las anunciadas;
- Durante el proceso de venta, facilitar a los clientes toda la documentación necesaria y exigida por las normas del código de transparencia y consumo.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Anteponer sus intereses personales o los de CA Auto Bank Group a los de los clientes;
- Facilitar, fomentar o ayudar a los clientes en el desarrollo de cualquier acción que pretenda infringir leyes y reglamentos;
- Proponer un producto que no haya sido aún autorizado por el Comité a cargo de la aprobación de Nuevos Productos y Actividades;
- Proporcionar información relativa a los productos de CA Auto Bank a clientes en un formato que no sea conforme a los requisitos normativos.

### **EJEMPLO**

*Una vez revisada mi propuesta de nuevo producto, el Comité a cargo de la aprobación de nuevos productos y actividades emitió una condición. Sabiendo que, por motivos de competencia, este nuevo producto debería lanzarse rápidamente en los próximos días, ¿puedo aún así comercializarlo?*

No, no puede. La función del procedimiento del Comité a cargo de la aprobación de nuevos productos y actividades constituye la parte fundamental del mecanismo aplicado a fin de garantizar la protección de los intereses de los clientes y evitar comercializar productos que puedan perjudicarles. En caso de que, una vez verificados los riesgos y el cumplimiento, el Comité a cargo de la aprobación de los productos y actividades otorgue una aceptación condicionada, las cláusulas restrictivas promulgadas son de naturaleza suspensiva. Por lo tanto, no puede

comercializar el producto o servicio hasta que se hayan levantado todas las condiciones.

*Quiero modificar el contenido de los materiales informativos sobre nuestros productos que se entregan a los clientes. ¿Qué precauciones debo adoptar?*

Antes de distribuir cualquier material de apoyo al cliente, ha de verificar que el documento ha sido aprobado por el Departamento Legal de antemano.

## 2. DATOS PERSONALES

### DEFINICIÓN

Datos personales significa cualquier información relativa a una persona física identificada o susceptible de identificación (“Interesado”); una persona física susceptible de identificación es aquella que puede ser identificada, de forma directa o indirecta mediante referencia a un identificador tal como el nombre, un número de identificación, datos sobre su ubicación, un identificador *online* o mediante uno o más factores específicos a la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de dicha persona física. Se espera que los empleados traten de forma cuidadosa los datos personales de clientes, proveedores, interesados, potenciales clientes y de cualquier tercero.

Este Código proporciona un marco de referencia a los empleados que gestionen este tipo de datos. Constituye un recordatorio de los compromisos adoptados por el Grupo así como de las mejores prácticas a observar. CA Auto Bank Group ha definido una Política de Protección de Datos del Grupo y políticas y procedimientos asociados a la misma a fin de adecuarse a los requisitos del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group se ha posicionado en la delicada cuestión de los datos personales mediante su compromiso de actuar de forma ética y responsable y de adoptar un enfoque transparente e instructivo a la hora de tratar con sus clientes, proveedores y otros terceros.

#### **¿Qué debo hacer?**

- Involucrar a expertos en materia de protección de datos al comienzo de los proyectos a fin de garantizar el cumplimiento de todas las normas relativas a protección de datos personales;
- De igual forma, contar con la participación de expertos y representantes en materia de seguridad informática en el proyecto;

- Cuando sea necesario, recabar el consentimiento oportuno para el tratamiento de datos personales;
- Únicamente realizar el tratamiento de datos personales para los fines empresariales específicos que hayan motivado su obtención;
- Informar a los clientes y otros terceros acerca de los fines para los cuales se recogen y se tratan sus datos personales, así como acerca de la identidad del encargado de dicho tratamiento.
- Asegurarse de que el proyecto se atenga a los principios del Código: seguridad, integridad y fiabilidad, ética, transparencia y educación, etc.;
- Asegurarse de que se respetan adecuadamente los derechos de los interesados;
- Participar en acciones formativas sobre protección de datos organizadas por el Grupo;
- En caso de duda, contactar siempre con el experto en tratamiento de datos y libertades civiles de su proyecto o con el Responsable de Protección de Datos (DPO);

### **¿Qué no debo hacer?**

- Proponer un proyecto que suponga el tratamiento de datos personales sin haber verificado la conformidad del mismo con el Responsable de Protección de Datos (DPO);
- Realizar cualquier uso de datos personales que no respete los principios clave indicados en el Código;
- Realizar el tratamiento de cualesquiera datos personales para fines no previstos o sin el conocimiento y el consentimiento previos del cliente;
- Omitir el cumplimiento de las normas y recomendaciones establecidas en el Grupo a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, especialmente mediante la concesión de acceso a los mismos por parte de personas no autorizadas.

### **EJEMPLOS**

*He recabado los datos personales de mis clientes y posteriormente declarado el tratamiento y los resultados de los mismos a las Autoridades competentes antes de la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Por aquel entonces ya habíamos recibido aprobación de la Autoridad competente. ¿Puedo aún así utilizar esos datos?*

Con arreglo a las nuevas normas que entraron en vigor en mayo de 2018, podrá emplear o realizar el tratamiento de dichos datos personales conforme a la declaración realizada. No obstante, el nuevo reglamento exige a las empresas mantener un registro de todas las operaciones de tratamiento de datos. En él debe indicar las características de la operación de tratamiento de datos aprobada por la Autoridad competente en cuestión.

*Quiero desarrollar mi base de datos de clientes con información pública (tal como perfiles publicados en las redes sociales). Esto me permitiría realizar análisis más profundos y obtener un mejor conocimiento de sus vidas privadas. ¿Tengo derecho a hacerlo?*

Aunque dichos datos hayan sido publicados, necesita el consentimiento de sus clientes para utilizarlos. También debe tener en cuenta el hecho de que dicha información se obtiene de redes sociales y no es necesariamente fiable; no obstante, desde el punto de vista de los clientes esta información es de carácter sensible. Solicite consejo al Responsable de Protección de Datos (DPO) o a nuestros expertos de los Departamentos Legal, Compliance y/o Tecnologías de la Información y Comunicación.

### **3. ELECCIÓN JUSTA Y EQUITATIVA DE PROVEEDORES**

#### **DEFINICIÓN**

La elección de un proveedor de forma equitativa y justa exige, sobre todo, asegurarse de que todos los proveedores de servicios reciban idéntico tratamiento.

#### **DETALLES**

Una elección equitativa de proveedores debe ser la consecuencia de una competencia justa entre todas las empresas participantes. Dicha elección debe basarse en elementos objetivos que incluyan, especialmente, el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales.

#### **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

Creemos que una actitud clara y transparente contribuye al mantenimiento de relaciones duraderas con nuestros proveedores. Estamos convencidos de que la integridad es una premisa fundamental en dichas relaciones. Por tanto:

- Nuestra elección se basa en criterios claros y contrastados y se realiza mediante un procedimiento objetivo y transparente;
- Somos leales a las políticas de empresa que fundamentan las relaciones en una absoluta honestidad, sobre todo en lo referente a la gestión y el cierre de contratos, evitando situaciones de conflictos de intereses, incluso potenciales;

- En el caso concreto de la consultoría profesional, fundamentamos nuestras decisiones en criterios profesionales y de competencia y evitamos conflictos de intereses, incluso potenciales;
- Para que la elección en cuestión sea justa, todas las empresas deben recibir el mismo tratamiento por parte de compradores, personas involucradas en la toma de decisiones y/o cualquier otro empleado de CA Auto Bank que pudiera verse implicado. La elección debe basarse en elementos objetivos. Esto implica que los compradores, las personas que intervienen en la toma de decisiones y cualquier otro empleado de CA Auto Bank adoptarán una actitud responsable y justa respecto a las empresas licitantes a lo largo del proceso. En consecuencia, debe evitarse tomar en cuenta intereses puramente individuales a la hora de seleccionar a la empresa en cuestión.

#### **¿Qué debo hacer?**

- Informar acerca de cualquier posible riesgo de conflicto de intereses (por ejemplo, la existencia de un miembro de la familia empleado en una de las compañías licitantes. etc.);
- Cerciorarse de que todas las empresas intervinientes reciban una respuesta en un plazo de tiempo suficiente e idéntico; para ello, distribuya la documentación de licitación una vez identificadas todas las empresas licitantes y no incorpore empresas nuevas a la lista una vez iniciado el llamamiento a participar;
- Garantizar que todas las empresas licitantes entrevistadas reciban la misma información inicial y modificada, datos y materiales documentales (documentos de licitación, especificaciones, documentación técnica, documentación funcional, etc.);
- En caso de celebrarse entrevistas orales, garantizar que todas las empresas licitantes sean invitadas a una o más sesiones, cuya duración debe ser idéntica para cada empresa entrevistada.

#### **¿Qué no debo hacer?**

- Durante los procesos de licitación o las negociaciones contractuales, facilitar información únicamente a algunas de las empresas contactadas;
- Aceptar cualquier invitación, regalo o remuneración en especie de una o más empresas licitantes durante el proceso de licitación o las negociaciones contractuales; una vez finalizada la fase de negociación contractual, podrá aplicar de nuevo la “Política corporativa de regalos y entretenimiento”;
- Facilitar a cualquiera de las empresas licitantes indicaciones sobre el contenido de las ofertas o del grado de respuesta de las demás empresas intervinientes en el proceso de licitación;

- Modificar los criterios de selección, y/o sus ponderaciones, tras la fecha de recepción de respuestas del proceso de licitación.

## EJEMPLO

*He oído que durante los periodos de negociación no pueden aceptarse obsequios. ¿Es así?*

Desde luego, todos los obsequios (incluso de naturaleza promocional) e invitaciones deben rechazarse de forma automática. En términos absolutos, esto supone que no se deben aceptar beneficios en especie porque ello podría distorsionar su buen juicio a la hora de seleccionar al proveedor.

*He contactado y me he reunido con una empresa que cumple mis necesidades a la perfección. Incluso ha formulado propuestas adicionales. Decidí transmitir los datos de la empresa a nuestro Departamento de Compras para que pudiera incluirla en la lista de empresas a entrevistar en el contexto de una licitación. ¿Este enfoque es correcto?*

En primer lugar, tiene que resumir lo que necesita y, a continuación, redactar una hoja de especificaciones. Un proveedor potencial no puede hacerlo, ya que podría verse inclinado a proponer soluciones, herramientas o servicios que no se adecuaran necesariamente a sus requisitos. Debe elaborar, con ayuda de su Departamento de Compras, la lista de empresas a entrevistar y contar con el respaldo de un miembro de dicho departamento a lo largo del proceso de entrevistas (y en las posteriores fases), a fin de encontrar el proveedor que mejor se adapte a sus necesidades.

## 4. RELACIONES RESPONSABLES CON PROVEEDORES

### DEFINICIÓN

Es necesario un proceso razonable de *due diligence* a fin de garantizar que todos los intervinientes en la cadena de suministro actúen conforme a una serie de compromisos y principios, sobre todo en lo relativo al respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales, normativa laboral, lucha contra toda forma de discriminación, fomento de la diversidad, así como la protección del medio ambiente y el respeto de la ética empresarial. Si una parte interviniente en la cadena de suministro no actúa conforme a dichos compromisos y principios, el rendimiento, la reputación y la imagen del Grupo podrían verse gravemente afectados.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group deberá garantizar que su adquisición de bienes, servicios y recursos se halle en sintonía con sus objetivos y procesos empresariales, incluyendo

el aumento del valor accionarial, el mantenimiento de los máximos niveles de calidad, y cuidar de nuestra gente y de las comunidades en las que desempeñamos nuestra actividad.

Los compromisos y principios de CA Auto Bank Group incluyen:

- Igualdad financiera: remunerar a los proveedores conforme a las leyes y las normas aplicables;
- Igualdad de trato;
- Transparencia de nuestros procesos;
- Fomento de relaciones sostenibles;
- Evitación de la corrupción mediante el cumplimiento de normas conocidas por parte de los proveedores;
- Realización de un exhaustivo análisis de costes respecto a todas las partidas de gasto asociadas al ciclo de vida de los bienes o servicios.

#### **¿Qué debo hacer?**

- Comportarse de forma honesta en los tratos con proveedores a fin de forjar un vínculo de confianza, se trate de una relación puntual o de una relación duradera;
- Implicar a un comprador que se encuentre situado en una fase suficientemente temprana a fin de garantizar la totalidad del proceso de compra y la gestión de riesgos, sobre todo a nivel legal, financiero y operativo;
- Dejar que el comprador informe a las empresas (licitantes) que no hayan sido seleccionadas a consecuencia de la licitación y ofrecerles criterios objetivos que justifiquen dicha decisión;
- Comparar las ofertas presentadas por los proveedores entrevistados en función de todos los criterios de licitación, teniendo en cuenta el coste global;
- Respetar un tiempo de suministro suficiente en caso de producirse un cambio de proveedor, a fin de conceder un periodo de retirada viable y aceptable.

#### **¿Qué no debo hacer?**

- Durante intercambios formales o informales con un proveedor, revelar y, en concreto, facilitar información relativa a la estrategia de CA Auto Bank Group y cualesquiera demás datos sensibles que no sean de conocimiento público;

- No analizar ni tener en cuenta todos los criterios que pudieran ocasionar una dependencia económica del proveedor, una vez seleccionado este último, y en el transcurso de la relación del Banco con el mismo;
- Poner fin a un contrato sin respetar el periodo de preaviso establecido en el mismo.

## **EJEMPLOS**

Quiero poner en marcha un proceso de licitación y tengo cinco días para escoger proveedor: ¿Esto es posible?

Los proveedores requieren un tiempo mínimo para responder. Esto es especialmente cierto en relación a nuestros proveedores o para asegurarnos de que las respuestas que nos ofrezcan sean relevantes y completas.

Quiero trabajar con un proveedor con el que estoy en totalmente satisfecho. Llevo ya 10 años trabajando con este proveedor y casi todas sus ventas se generan a través de CA Auto Bank Group. ¿Hay algún riesgo?

El comprador obtendrá información acerca del proveedor, en relación a su dependencia económica, y propondrá soluciones alternativas. Si el servicio sufriera una brusca interrupción el riesgo sufrido podría ser de naturaleza financiera, operativa y/o legal, incluido el respeto del periodo de preaviso exigido para la extinción contractual.

## **5. COMPETENCIA**

### **DEFINICIÓN**

Las leyes en materia de competencia constan de una serie de normas aplicables tanto a empresas públicas como privadas que operan en diferentes mercados. La finalidad de las mismas es el mantenimiento del principio de competencia libre y justa con el objeto de garantizar la protección del consumidor.

### **DETALLES**

Hay muchos tipos de comportamiento, tales como cárteles y abuso de dominio, que pueden poner en peligro la libre competencia. Un cártel es un acuerdo, comportamiento concertado, o colaboración planificada y deliberada entre empresas cuyo objeto o efecto, incluso potencial, es concertar sus acciones a fin de limitar la competencia. Un acuerdo con otra empresa, sea competidora o no, puede adoptar la forma de pacto oral, escrito, formal o informal (durante un almuerzo de negocios, en un evento sectorial, etc.). Además de las formas más graves de acuerdos de cártel (tales como la fijación concertada de precios de venta o condiciones comerciales), el reparto de clientes o mercados, la coordinación de ofertas o la decisión de boicotear

a un cliente o proveedor concreto, constituyen también un cártel. El abuso de posición dominante hace referencia a empresas que se encuentran en situación de actuar de forma unilateral en un mercado dado: políticas de fijación de precios encaminadas a eliminar a la competencia o estrategias de embargo comercial y prácticas discriminatorias, etc.

## **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

CA Auto Bank Group reconoce el valor de la competencia como parte integrante de la cultura de la empresa y de su compromiso permanente e intenso a este respecto. Todas las actividades deben realizarse en conformidad con las leyes y las políticas internas en materia de competencia. El principio básico es que las empresas que operan en un mercado deben establecer su estrategia de forma autónoma.

Quedan, por tanto, estrictamente prohibidos los pactos con la competencia y la compartición de información sensible con ella. Es información sensible toda aquella compuesta por datos no disponibles al público y que posea utilidad estratégica (información sobre precios y tendencias, listas de clientes, capacidad del mercado y métodos de distribución, estrategia y costes, etc.). Sin embargo, es posible intercambiar cierta información una vez hecha pública y con arreglo a la Política de CA AUTO BANK Group sobre intercambio de información con terceros. CA Auto Bank Group y sus directivos, ejecutivos y demás empleados trabajarán vigilantes para evitar prácticas empresariales que infrinjan las leyes antimonopolio. En el marco de una competencia justa, el Grupo no infringirá de forma premeditada cualesquiera derechos de propiedad intelectual de ningún tercero.

Las consecuencias legales del no cumplimiento de dichas leyes pueden ser muy graves. Las empresas cuyo comportamiento en el mercado no cumpla las reglas de la competencia y las personas responsables de las infracciones pueden sufrir importantes sanciones, incluyendo prisión para las personas físicas. La infracción de este principio constituye base suficiente para la adopción de acciones disciplinarias, incluyendo la extinción del empleo.

Además, el cumplimiento de las leyes en materia de competencia es crucial para la reputación del Grupo.

Con el objeto de respetar nuestro compromiso de cumplimiento en todos los países donde operamos, el Grupo participa en el Programa de Cumplimiento Antimonopolio del accionista industrial (o cualquier otro Programa de Cumplimiento Antimonopolio que pueda establecer CA Auto Bank Group en el futuro), que debe ser considerado como parte integrante del Código. Los empleados que tengan preguntas sobre legislación aplicable o el curso de acción adecuado deben solicitar asesoramiento al Departamento Legal.

### **¿Qué debo hacer?**

- Evitar tratar cuestiones delicadas cuando interactúe con terceros ajenos al Grupo, independientemente del contexto;
- Si se suscitan dichos temas, ponga fin a la conversación y comuníquelo de inmediato a su supervisor y al Departamento Legal;
- Si tiene dudas sobre el grado de sensibilidad de la información, consúltelo con su supervisor o con el Departamento Legal antes de entablar conversaciones con competidores o asociaciones sectoriales (incluyendo comprobaciones sobre la adopción de un código de conducta antimonopolio por parte de dichas asociaciones);
- En el contexto de relaciones formales y necesarias con la competencia, indicar claramente la finalidad del intercambio, limitar la conversación de forma estricta a su finalidad y mantener un registro escrito de la misma;
- Devolver cualquier información de carácter sensible en materia comercial sin guardar copias y explicar por escrito que no desea obtener dicha información;
- Contactar con el Departamento Legal antes de suscribir cualquier acuerdo que pueda probablemente tener un efecto competitivo significativo en el mercado en cuestión.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Consultar con un competidor o intercambiar información con el mismo en relación a precios de servicios interbancarios o precios aplicados a clientes;
- Suscribir con la competencia cualquier acuerdo de reparto de clientes, territorios o mercados;
- Boicotear a ciertos clientes o proveedores;
- No discutir ni intercambiar información individualizada con terceros en relación a temas de especial importancia comercial tanto para CA Auto Bank Group como para sus socios industriales, tales como tipos de interés actuales o futuros, comisiones y honorarios, precios, métodos de fijación de precios, ofertas especiales, términos contractuales para clientes, márgenes de beneficio, capacidad, producción, inventario, ventas, cuotas de mercado, costes, planes de negocio o de marketing, ofertas en licitaciones, clientes individuales;
- Nunca discutir con terceros cualesquiera términos de ofertas para licitaciones, tales como precios, condiciones de venta, etc., y/o su participación o retirada en un proceso de licitación;

- Negociar cláusulas tales como las que limitan la libertad comercial de socios de operaciones sin haber recabado Consejo del Departamento Legal.

### **EJEMPLO**

*Debo asistir a una reunión o participar en conversaciones en calidad de representante de CA Auto Bank Group en el seno de una asociación sectorial. ¿Qué temas tengo derecho a tratar y qué precauciones debo adoptar?*

Puede conversar sobre diferentes temas con la competencia, siempre que no hagan referencia a cuestiones calificadas como sensibles.

Recuerde que asistir a una reunión (incluso de forma pasiva) en la que se trate un tema que pudiera ser calificado como limitación de la competencia es susceptible de ser considerado como la pertenencia a un cártel. Antes de acudir a dichas reuniones, asegúrese de que existe un orden del día. En caso de incumplimiento de la legislación en materia de competencia y de las políticas de CA Auto Bank al respecto, abandone la reunión y solicite que se deje constancia en acta de tal circunstancia. No dude en solicitar asistencia al Departamento Legal sobre la actitud a adoptar antes, durante y después de dichas reuniones.

## CUESTIONES SOCIALES, MEDIOAMBIENTALES Y CORPORATIVAS

### 1. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE LOS EMPLEADOS

#### DEFINICIÓN

Todo el mundo tiene derecho a que se respete su intimidad. Sólo pueden recogerse, tratarse y almacenarse datos personales para fines específicos y legítimos. Dicha información debe ponerse en conocimiento de todos los empleados.

#### DETALLES

El empleo de datos personales está sujeto a un control estricto:

- Sólo debería realizarse el tratamiento de datos que sean relevantes y necesarios en relación a los objetivos perseguidos, los cuales deben haberse definido claramente con antelación;
- Los datos personales no deben almacenarse por un periodo de tiempo ilimitado; deben adoptarse medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos y evitar cualquier comunicación a terceros no autorizados;
- Debe informarse a todo el mundo acerca del tratamiento de cualquiera de sus datos personales. Las personas interesadas tienen también derecho a acceder a su información y modificarla, pudiendo oponerse al tratamiento de sus datos por motivos legítimos. La destrucción, pérdida, alteración, revelación o acceso no autorizado a datos personales podrían constituir infracciones de los derechos de las personas físicas, así como de las libertades individuales y colectivas de los empleados. Por lo tanto, deben respetarse las normas y los procedimientos de carácter interno.

#### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

En un contexto en que cada vez se exige más a las personas comunicar sus datos personales en formato sin papel, CA Auto Bank Group concede importancia a la integridad, fiabilidad, ética y transparencia en lo que respecta al empleo de datos personales. Como empleador, CA Auto Bank Group garantiza a sus empleados la protección de sus datos personales y el respeto de su intimidad.

#### ¿Qué debo hacer?

- Garantizar la pertinencia y relevancia de la información recogida;
- Garantizar que la forma en que se emplean los datos personales conste en el registro de tratamiento de datos personales, de conformidad con los procedimientos internos;

- Informar a nuestros empleados sobre cómo se utilizan los datos personales que nos han facilitado;
- Garantizar el derecho de los empleados al mantenimiento de su privacidad, especialmente no transmitiendo su información a personas no autorizadas y cerciorándonos de que sus datos se guardan de forma segura;
- Solicitar que se completen los datos que faltan o se eliminen todos los datos inexactos;
- Respetar las prescripciones relativas a Seguridad de la Información a fin de garantizar la seguridad de los datos personales;
- En caso de infracciones en materia de datos, informar de forma oportuna al referente interno (por ejemplo, DPO);
- En caso de subcontratación, asegurarse de que los proveedores de servicios respeten idénticos principios.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Recoger información personal que no se adecue a una utilización específica y necesaria;
- Comunicar datos de personas a cualquier tercero no autorizado, sea interno o externo, sin su consentimiento expreso;
- Conservar datos personales una vez transcurrido el periodo de almacenamiento establecido.

### **EJEMPLO**

*Como parte integrante de mis deberes, poseo acceso a los datos personales de todos los empleados de mi área de gestión. No he tenido tiempo suficiente para finalizar mi expediente está tarde y he copiado información a mi dispositivo USB para poder avanzar de camino a casa. Lamentablemente, en el tren alguien me ha robado el portátil con el dispositivo USB enchufado al mismo. ¿Debería comunicárselo a alguien?*

Es indispensable que informe de dicho robo a su supervisor, además de a otras figuras competentes (Seguridad Industrial, TIC – Función de Servicios en el Centro de Trabajo y a Usuarios Finales, Responsable de Seguridad de TIC y Responsable de Protección de Datos) de CA Auto Bank Group, tal y como se describe en la “Política de Gestión de Incidencias de Seguridad de la Información” y en la “Política de Uso de software y hardware”. Además, deberá denunciar el robo a la policía con arreglo a los procedimientos del Grupo, al haber tenido lugar fuera de las instalaciones de la empresa. No solamente hay información empresarial en su ordenador, sino que

también ha copiado datos personales. La pérdida de dicho dispositivo USB podría tener consecuencias graves y causar daños significativos, tanto para la Empresa como para los empleados de la misma. Nunca copie datos personales ni a su ordenador ni a dispositivos externos, sobre todo si dichos datos no están cifrados. A fin de garantizar la seguridad de los datos personales, es esencial respetar las normas y los procedimientos internos.

## 2. SALUD Y LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y JUSTO

### DEFINICIÓN

Las empresas deben tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y proteger la salud física y mental de sus empleados. Dichas medidas incluyen sobre todo la implantación de una estrategia encaminada a evitar riesgos laborales así como la realización de campañas informativas y sesiones formativas.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Todas aquellas personas que trabajan para CA Auto Bank Group o con esta entidad deben ser capaces de desarrollar su pleno potencial en un entorno seguro y protegido. CA Auto Bank Group se compromete a adoptar todas las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad y proteger la salud física y mental de sus empleados. Sin embargo, la seguridad en el lugar de trabajo depende también de todos nosotros. Todos los empleados de la empresa deben encargarse, con arreglo a su formación y según su mejor capacidad, de su propia salud y seguridad y de la de todas aquellas otras personas afectadas por sus acciones u omisiones en el trabajo.

CA Auto Bank Group cree firmemente en la divulgación de una cultura de prevención de accidentes y concienciación sobre riesgos entre los trabajadores y la promueve de forma activa, en concreto mediante el suministro de formación e información adecuadas. Esperamos que los miembros de nuestro personal compartan dicho compromiso con nosotros y que fomenten la concienciación en materia de cumplimiento de todas las directrices sobre seguridad y salud junto a las medidas preventivas establecidas por CA Auto Bank Group para la protección de las mismas.

### ¿Qué debo hacer?

- Familiarizarse con las normas de seguridad y salud de CA Auto Bank Group y respetarlas;
- Asegurarse de que sus acciones y conducta no representen un riesgo para usted o para los demás;
- Contribuir a la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. Ello incluye participar en simulacros de seguridad y programas de formación organizados por la Empresa e informar al Departamento de Recursos Humanos de cualquier

situación que pudiera constituir un riesgo para la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Ignorar las normas de CA Auto Bank Group en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- Ignorar cualquier situación que pudiera comprometer la seguridad y la salud de nuestro entorno de trabajo.

### **EJEMPLOS**

*He observado un cambio de conducta de un colega: parece muy estresado, se aísla, lleva algún tiempo comiendo sólo y se niega a conversar sobre cualquier cosa. Me preocupa, pero no sé qué puedo hacer.*

Esta situación le preocupa. Es importante que comparta esta información con su superior o con el Departamento de Recursos Humanos, para que puedan intervenir de forma rápida en interés de la persona afectada y en beneficio de la misma.

*Durante el último simulacro de incendios, me di cuenta que las dos personas responsables de la evacuación de mi unidad estaban ausentes; un colega no sabía qué hacer. ¿Debería comunicárselo a alguien?*

Durante el simulacro observó una fisura en el procedimiento que podría haber puesto en peligro la seguridad de un colega. Debe informar por escrito al responsable de seguridad para que este último pueda rectificar la situación y adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de todas las personas presentes en el lugar.

## **3. NO DISCRIMINACIÓN**

### **DEFINICIÓN**

La discriminación es una forma de tratamiento desigual que se fundamenta en un criterio prohibido y es objeto de legislación reguladora. En términos específicos, la discriminación es el acto de distinguir a alguien en función de un conjunto de criterios o de características distintivas.

### **DETALLES**

La legislación en materia de discriminación define el término conforme a diversos criterios tales como:

- origen;
- género;
- situación familiar;
- embarazo;

- aspecto físico;
- vulnerabilidad especial de una persona derivada de su situación socioeconómica, que es clara para el autor o conocida por el mismo;
- apellido;
- dirección;
- información bancaria;
- estado de salud;
- pérdida de autonomía;
- discapacidad;
- características genéticas;
- moral;
- orientación sexual;
- identidad de género;
- edad;
- opinión política;
- actividades sindicales o cooperativas;
- capacidad de expresarse en un idioma distinto a la lengua local;
- pertenencia o no pertenencia real o supuesta a un grupo étnico, a una nación o una supuesta raza;
- convicciones religiosas.

**Según la ley, la discriminación puede ser directa:** “la situación en la cual... una persona es tratada menos favorablemente de lo que otra ha sido o hubiera sido tratada en una situación comparable”.

o

**indirecta:** “Una disposición, criterio o práctica de apariencia neutra que podría, por uno de los motivos indicados en el anterior párrafo, causar un especial perjuicio a unas personas en relación con otras, salvo que dicha disposición, criterio o práctica estén objetivamente justificados por un fin legítimo y que los medios para lograrlo sean necesarios y adecuados”.

## **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

CA Auto Bank Group se compromete a concienciar a sus ejecutivos, supervisores y empleados acerca de cuestiones de no discriminación. Actuar a favor de la igualdad de género y de la diversidad significa permitir a los empleados sentir que son tratados de forma justa desde el momento en que se incorporan a la Empresa y a lo largo de su carrera profesional en el seno de la misma. Un entorno laboral en el que todo el mundo se sienta respetado independientemente de sus singulares características mejora el rendimiento y aumenta la motivación.

### **¿Qué debo hacer?**

- Rechazar toda forma de discriminación contra empleados, clientes, proveedores, prestadores de servicios y demás personas que tengan relaciones con CA Auto Bank Group;
- No aceptar ninguna práctica o comportamiento que sea o pudiera resultar discriminatorio contra empleados, proveedores, clientes, etc. Ayudar, hablar sobre ello y, en caso necesario, consultar con su superior y con el Departamento de RRHH;
- Si usted es supervisor, tenga cuidado de fundamentar sus decisiones en criterios objetivos y actúe sin prejuicios.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Tratar a las personas de forma diferente en función de criterios prohibidos por ley, de tal forma que queden en desventaja frente a otras;
- Contribuir a crear un clima hostil que fomente la discriminación.

### **EJEMPLO**

*Un empleado me cuenta que quiere un día libre para celebrar una festividad religiosa que no cae en día festivo. ¿Puedo concederle el día libre?*

No hay motivo para tomarse un día libre a causa de una festividad religiosa que no caiga en día festivo. Deben decidirse los días de permiso con el supervisor teniendo en cuenta el adecuado funcionamiento del servicio en cuestión. En caso necesario debe poder justificar su negativa a aceptar la solicitud de permiso de forma objetiva.

## **4. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO**

### **DEFINICIÓN**

Las empresas deben cumplir las obligaciones relativas a igualdad de género y empleo de personas con discapacidades.

### **DETALLES**

El respeto de las personas a pesar de diferencias de género, edad, origen étnico, religión, orientación sexual e identidad, idioma o discapacidad es una obligación de toda empresa. Comportamientos tales como evitar la discriminación en función de la nacionalidad, religión o sexo, garantizando la igualdad entre mujeres y hombres en el lugar de trabajo, así como el fomento de la integración de las personas discapacitadas, permiten cumplir los estándares éticos internacionales.

### **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

Aparte de sus obligaciones legales, CA Auto Bank Group considera que la diversidad es un factor que impulsa el rendimiento y el atractivo. Fomentar la diversidad de género consiste en crear una cultura corporativa abierta y responsable que promueva la cohesión interna y el progreso. Los equipos compuestos de perfiles y talentos diversos son un reflejo de la Empresa y nos permiten inventar nuevos modelos, cumplir de mejor manera las expectativas de nuestros clientes y, por tanto redundan en beneficio de todos. Dicho compromiso se plasma en acciones concretas, tales como el ascenso de mujeres a cargos con responsabilidad directiva y en los comités de gestión, o la integración de personas con discapacidades.

### **¿Qué debo hacer?**

- Tener la consideración de realizar juicios objetivos centrados en las habilidades en todas las decisiones directivas;
- Recabar diferentes opiniones para promover la objetividad;
- Asegurarse de que sus equipos consten de una proporción equilibrada de hombres y mujeres.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Tomar decisiones en base a criterios no objetivos;
- Implantar procesos que podrían ocasionar un tratamiento desigual entre géneros e incluso discriminación, aunque la finalidad de dichos procesos sea inicialmente la de resolver las desigualdades.

## **EJEMPLOS**

*La mayor parte de los miembros de mi equipo son hombres. Uno de ellos se jubila dentro de unas semanas y estoy pensando en sustituirle por otra persona. ¿Debería centrarme en ascender a una mujer?*

Por encima de todo, fundamente su juicio en las habilidades de todos los miembros de su equipo y elija a la persona más apta para desarrollar las funciones del puesto.

*He recibido varias solicitudes para un puesto vacante en mi equipo. Tras realizar diversas entrevistas, la persona cuyas habilidades son más adecuadas para los requisitos del trabajo es discapacitada. ¿Cómo reaccionará mi equipo?*

Es esencial recordar que las habilidades de la persona son el único factor a tener en cuenta en la contratación. Como supervisor, si tiene cualquier inquietud acerca de la correcta integración de este nuevo empleado en su equipo, no dude en preguntar a sus contactos en Recursos Humanos.

## **5. LUCHA CONTRA EL ACOSO**

## DEFINICIÓN

La ley castiga el acoso de los demás a través de comentarios o comportamientos reiterados cuya finalidad o efecto sea causar un deterioro en las condiciones de trabajo y que puedan infringir los derechos y la dignidad de las personas, socavar su salud física o mental, o comprometer su futuro profesional.

## DETALLES

El acoso moral puede adoptar varias formas:

- comentarios despectivos;
- humillación o intimidación;
- insultos.

Acoso sexual es el acto de realizar comentarios sexuales reiterados hacia una persona o imponerla un comportamiento de naturaleza sexual que socaven su dignidad a causa de su naturaleza degradante o humillante o creen un entorno intimidatorio, hostil u ofensivo. Acoso sexual comprende también el empleo, reiterado o no, de cualquier forma de coacción grave con el fin de obtener un acto de naturaleza sexual, sea a beneficio del perpetrador o de un tercero.

## EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group se compromete a garantizar la prevención, detección y resolución de dichos actos, constitutivos de infracciones que serán objeto de castigo severo. Ningún empleado, aprendiz o becario puede ser sancionado, despedido o discriminado por haber sufrido o negarse a aceptar acoso sexual o actos de acoso moral o por testificar en relación a dichos actos o por haberlos denunciado.

### ¿Qué debo hacer?

- Observar atentamente a todos los que le rodean, ponerse en contacto con el Departamento de Recursos Humanos si tiene conocimiento de un caso de acoso.
- Familiarizarse con las políticas y los procedimientos internos de prevención y actuación de la Empresa.

### ¿Qué no debo hacer?

- Ignorar una situación de acoso que conozca, sea en calidad de víctima o de testigo, independientemente del motivo o de las supuestas implicaciones.

## EJEMPLOS

*Un colega mío está siendo sometido de forma reiterada y humillante a críticas por su trabajo y siendo regañado delante del resto del equipo. Se cuestiona de forma automática su trabajo y es amonestado sin haber comprobado el desempeño de sus tareas. Cada vez se toma más tiempo de baja por enfermedad.*

Recordamos a todo el mundo que las relaciones en el lugar de trabajo deben ser justas y respetuosas. En caso necesario póngase en contacto rápidamente con su supervisor o su contacto en Recursos Humanos para que puedan emprender acciones inmediatas con objeto de poner fin a esta situación de acoso.

*Un colega es especialmente intimidante y vejatorio. Con frecuencia realiza insinuaciones sexuales hacia mi y hace gestos inapropiados. A pesar de mi insistencia en que cese este comportamiento, sigue molestándome para que le dé una cita.*

Informe de este comportamiento inaceptable con rapidez a su supervisor o su contacto en Recursos Humanos a fin de alertarles.

## 6. ACTIVIDADES EXTRAPROFESIONALES

### DEFINICIÓN

Una actividad extraprofesional es aquella que desempeña fuera de su horario laboral. Puede definirse el concepto de pluriactividad como el ejercicio simultáneo de dos o más actividades de naturaleza profesional, sindical o política por parte de la misma persona.

### DETALLES

Tener un trabajo remunerado por cuenta ajena no le impide realizar una actividad independiente o por cuenta propia al mismo tiempo. No obstante, aunque el principio es la libertad de trabajo, los empleados deben respetar un código ético profesional hacia sus empleadores. De hecho, durante la vigencia de su contrato de empleo, los empleados están vinculados por una obligación de lealtad hacia su empleador. En general, esta obligación supone tener cuidado de no manchar la reputación o impedir el debido funcionamiento de la Empresa, sobre todo mediante la comisión de actos de descrédito o la realización de prácticas competitivas que pudieran ser contrarias a los intereses de la empresa.

### ¿Qué debo hacer?

- Todos los empleados han de informar a su supervisor y a Recursos Humanos respecto a cualquier relación laboral estable con empresas que no pertenezcan al Grupo, así como de cualquier relación financiera, comercial, profesional,

familiar o de amistad que pudiera afectar a la imparcialidad de su conducta respecto a un tercero;

- Ser transparente con su supervisor, y declarar su situación a los órganos competentes;
- Respetar la obligación de confidencialidad, secreto profesional y secreto comercial;
- Familiarizarse bien con los términos de su contrato laboral a fin de aplicar las cláusulas que se le exige respetar. En caso necesario, pida al Departamento de Recursos Humanos que se los explique.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Ejercer una actividad que entre en competencia con la de la Empresa durante la vigencia de su contrato de empleo (incluyendo la utilización de un periodo de permiso para llevar a cabo una actividad remunerada o un periodo de formación con una empresa, sea o no de la competencia);
- Realizar una actividad extraprofesional adicional a su actividad profesional que pudiera impedirle alcanzar los objetivos definidos en el contexto de su actividad remunerada, o generar conflictos de intereses;
- Ejercer su actividad extraprofesional durante las horas de trabajo definidas en su contrato;
- Utilizar los equipos y recursos puestos a su disposición en el contexto de su trabajo relativo a actividades extraprofesionales.

### **EJEMPLO**

*Soy voluntario en una asociación local cuyos valores parecen ser muy similares a los de CA Auto Bank Group. ¿Puedo utilizar la fotocopiadora de la oficina para imprimir los materiales publicitarios de la asociación?*

No, no puede utilizar materiales de la Empresa ni cualquier otro recurso corporativo para los fines de cualquier actividad extraprofesional.

## **7. ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL**

### **DEFINICIÓN**

La Comisión Europea define Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como la responsabilidad de las empresas en relación a los efectos que tienen sobre la sociedad y, más en particular, la forma en que las empresas integran inquietudes sociales y medioambientales en sus operaciones de negocio y en sus interacciones con sus partes interesadas de forma voluntaria.

## DETALLES

Las empresas deben contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

A tal fin, deben comprometerse a:

- Tener en cuenta las expectativas de los accionistas;
- Cumplir plenamente o incluso exceder sus obligaciones legales;
- Invertir más en capital humano y en el medio ambiente, integrando dicha responsabilidad a todos los niveles de la organización y aplicándola en todas las relaciones internas y externas.

## EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Crear una cultura de sostenibilidad requiere una gestión eficaz de los riesgos, una toma de decisiones responsable y proactiva, e innovación. Estos esfuerzos minimizan los impactos negativos sobre los recursos naturales y el **entorno global**. Más concretamente, CA Auto Bank Group considera la protección al medio ambiente como una consideración clave a promover en el enfoque global de la actividad. CA AUTO BANK Group se halla comprometido con la mejora continua del desempeño medioambiental de sus operaciones, así como con el cumplimiento de todos los requisitos legales y normativos pertinentes.

### **¿Qué debo hacer?**

- Reconocer la protección activa del medio ambiente como la esencia de la identidad de CA Auto Bank Group e incorporarla como tal en sus actividades profesionales diarias, tanto internas como externas;
- Ser consciente del impacto diario de su comportamiento sobre el medio ambiente;
- Asumir responsabilidad personal y tener en cuenta los impactos medioambientales, tanto directos como indirectos, generados por su actividad profesional;
- Comprometerse a contribuir a los objetivos y las acciones medioambientales del Grupo, especialmente en conversaciones con clientes y accionistas y a la hora de hablar fuera de la Empresa.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Ignorar los objetivos y compromisos medioambientales formulados por el Grupo;

- Creer que CA Auto Bank Group no se preocupa por el medio ambiente.

## EJEMPLOS

*Un colega cree que como ya cumplimos la legislación medioambiental, no tiene sentido implantar nuevas medidas medioambientales.*

Puede responderle diciendo que el compromiso del Grupo respecto al medio ambiente va más allá del cumplimiento de leyes y normativas. Además de los impactos positivos generados para las partes interesadas, la reducción del consumo de materias primas disminuye de forma significativa nuestros costes. Tener los riesgos medioambientales en cuenta de antemano ayuda a reducirlos.

*No entiendo por qué a nosotros, como banco, debería preocuparnos el medio ambiente. No somos una empresa industrial con fábricas.*

Como intervinientes en el sector bancario, tenemos la obligación, como líderes, de servir de modelo de ejemplo. Estas operaciones (a saber, viajes de trabajo de empleados, impactos de nuestro Sistema informático, y la actividad de clasificación de residuos) pueden mejorarse aún más a fin de reducir nuestra huella medioambiental.

## 8. APOYO A NUESTRAS COMUNIDADES

### DEFINICIÓN

Dado que CA Auto Bank Group se halla comprometido en el fomento de sus valores societarios, contribuye al desarrollo de las comunidades ofreciéndolas apoyo en sus iniciativas económicas y sociales.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group cree firmemente que es nuestra misión invertir e implicarnos en **programas de la comunidad** mediante el suministro de apoyo financiero y promoviendo el voluntariado de los empleados a fin de ayudar a enriquecer la vitalidad de las comunidades en las que vivimos y trabajamos. El desarrollo de iniciativas filantrópicas y el apoyo a diversos grupos demuestran compromiso con nuestras comunidades.

### ¿Qué debo hacer?

- Entender que el apoyo a nuestra comunidad es parte integrante de la cultura del Grupo. Relaciones estrechas con clientes, responsabilidad y solidaridad son los valores que deberían motivarle para contribuir mediante acciones concebidas para mejorar las condiciones de desarrollo;

- Asegurarse de que toda iniciativa filantrópica esté dirigida por la gerencia local responsable.

**¿Qué no debo hacer?**

- Realizar donaciones a particulares o a organizaciones con ánimo de lucro en nombre de CA Auto Bank Group;
- Apoyar a una organización que pudiera generar un impacto negativo en la reputación de CA Auto Bank Group.

**EJEMPLO**

*¿Dé qué forma se interesa CA Auto Bank Group en contribuir a las comunidades locales?*

En el caso de eventos específicos que causan un impacto en las comunidades locales, CA Auto Bank Group suele prestar especial atención a la importancia de las necesidades sociales, realizando contribuciones a las comunidades mediante la promoción de iniciativas caritativas y filantrópicas.

## ANTICORRUPCIÓN

### 1. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

#### DEFINICIÓN

Corrupción es el acto de una persona que ocupa un cargo público o privado concreto mediante el cual solicita, propone o acepta un obsequio, una oferta o una promesa con el fin de realizar, retrasar u omitir la realización de un acto que recae, de forma directa o indirecta, en el ámbito de sus deberes.

#### DETALLES

La legislación antisoborno y anticorrupción que aplica el Convenio de la OCDE sobre Lucha contra el Soborno de Funcionarios Públicos en Transacciones Empresariales Internacionales, las directrices de la OCDE y otras normas extranjeras, prohíben dar cualquier cosa de valor, de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un intermediario), no sólo a terceros nacionales, sino también a terceros extranjeros (por ejemplo, empleados gubernamentales, políticos o militares, etc.), o a representantes de organismos internacionales (tales como Naciones Unidas o el Banco Mundial), o a entidades privadas/personas físicas, con objeto de obtener o conservar negocios o de asegurarse cualquier ventaja indebida.

El soborno activo es el acto deliberado de realizar, de forma directa o indirecta, ofertas, promesas, donaciones, obsequios o de proporcionar cualquier otra ventaja a funcionarios públicos o particulares a fin de que realicen o se abstengan de realizar un acto dentro de su esfera de responsabilidad.

El soborno pasivo afecta a funcionarios públicos o particulares que soliciten o autoricen, de forma directa o indirecta, promesas, donativos, obsequios o cualquier otra ventaja para sí mismos o para otros, a fin de realizar o abstenerse de realizar un acto dentro de su esfera de responsabilidad.

#### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group se halla comprometido con los máximos estándares de integridad, honestidad y justicia en todos los asuntos internos y externos y no tolerará ningún tipo de soborno. Las leyes de prácticamente todos los países en los que opera CA Auto Bank Group prohíben el soborno.

Es política de CA Auto Bank Group que nadie –directivos, ejecutivos y demás empleados, agentes o representantes-, de forma directa o indirecta, dé, ofrezca, pida, prometa, autorice, solicite o acepte sobornos o cualquier otro requisito previo (incluyendo obsequios o gratificaciones, con excepción de artículos comerciales universalmente aceptados en un contexto internacional, de escaso valor económico,

permitidos por las leyes aplicables y conformes al Código y todas las Políticas y los Procedimientos aplicables) en relación con su trabajo para CA Auto Bank Group en cualquier momento y por cualquier motivo.

### **¿Qué debo hacer?**

- Si se siente presionado por un tercero o éste le solicita algo, informe a su supervisor, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Compliance, y evalúe también la posibilidad de denunciar el caso mediante los canales facilitados al efecto por parte de CA Auto Bank Group;
- Declarar internamente todos los obsequios y beneficios por un valor superior a 100 EUR que le ofrezcan o reciba o que sean directamente enviados a su domicilio;
- Respetar los procedimientos de aprobación existentes en relación a gastos contraídos por miembros del personal;
- Estar en constante alerta y hacer un seguimiento atento de todas sus relaciones con intermediarios y proveedores;
- Respetar los procedimientos de contratación definidos por el Grupo;
- Asegurarse de que todos los pagos quedan justificados, documentados y han sido debidamente autorizados.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Ofrecer, prometer o acordar la concesión de un beneficio (financiero o de otro tipo) a un tercero, con el fin de inducirle a realizar de forma indebida un acto o abstenerse de realizarlo;
- Solicitar, recibir o aceptar cualquier beneficio (financiero o de otro tipo) a cambio de realizar una tarea, prestar consentimiento en virtud de un acuerdo comercial o llevar a cabo cualquier otro acto en el transcurso de sus obligaciones o actividades;
- Favorecer a un tercero en procesos de licitación;
- Ofrecer o aceptar obsequios y beneficios distintos a los autorizados;
- Aceptar una oferta de un tercero de financiarle un viaje, ya sea de forma parcial o total, incluso si es por motivos de negocio.

## **EJEMPLOS**

*Uno de mis proveedores me ha ofrecido un fin de semana en la costa. Todo lo que tengo que hacer a cambio es acortar unas cuantas semanas la fecha de vencimiento de un pago a su favor. ¿Puedo hacerlo?*

Está prohibido aprovecharse de su cargo o funciones para recibir cualquier obsequio o beneficio. Alerta de inmediato a su supervisor, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Compliance en relación al hecho de que alguien ha tratado de sobornarle y evalúe asimismo la posibilidad de denunciar el caso mediante los canales facilitados al efecto por CA Auto Bank Group.

*En el contexto de una licitación para seleccionar un proveedor o de un contrato con nuevos socios empresariales me contactó un posible nuevo socio que reclama condiciones comerciales y contractuales más ventajosas (por ejemplo, mayores comisiones), a cambio de una transferencia de dinero a mi cuenta personal. ¿Qué debo hacer?*

Rechazar de inmediato esta propuesta e informar de la situación a su supervisor y al Departamento de Compliance.

*Un proveedor con el que tengo muy buenas relaciones me ha invitado a una feria comercial en la otra punta del mundo; se ha ofrecido también a pagar parte de mi viaje. ¿Qué debo hacer?*

Rehúse la oferta de forma educada. A fin de mantener la independencia del Grupo y sus empleados, no es posible permitir a un tercero pagar parte o la totalidad de un viaje, aunque sea de negocios.

*Uno de mis superiores jerárquicos me ha pedido que solicite a uno de nuestros contratistas externos habituales que emplee a un miembro de su familia. ¿Qué debo hacer?*

Rehúse de forma educada la solicitud e informe a su supervisor directo.

*Mi puesto de trabajo me permite acceder a archivos de clientes. Me contactó uno de mis conocidos, que desea obtener expedientes o datos de clientes a cambio de una cantidad de dinero. ¿Qué debo hacer?*

Rechazarlo e informar de inmediato de la situación a su supervisor y al Departamento de Compliance.

La revelación de información confidencial de clientes a cambio de una ventaja indebida es un acto de corrupción susceptible de ser castigado por la ley.

## **2. LUCHA CONTRA EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS E INTERACCIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS**

### **DEFINICIÓN**

Tráfico de influencias es el acto de personas en un cargo de autoridad pública o a quienes se haya confiado una misión de servicio público, o de cargos electos, mediante el cual solicitan o aceptan de forma ilegal ofertas, promesas, donaciones, regalos o beneficios de cualquier tipo para sí mismos o para terceros, con objeto de utilizar su influencia real o supuesta para obtener concesiones, encargos, mercados o cualquier otra decisión positiva de parte de una autoridad o administración pública.

## **DETALLES**

El tráfico de influencias es el acto de obtener una ventaja monetaria del cargo de una persona o de su influencia real o supuesta a fin de influir en una decisión a tomar por parte de un tercero. Esta situación implica a tres partes: el beneficiario (que ofrece los beneficios o realiza las donaciones), el intermediario (que emplea el crédito que posee con motivo de su cargo) y la persona destinataria (que ostenta el poder de toma de decisiones, por ejemplo, una autoridad o administración pública, un magistrado, experto, etc.).

## **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

Todos los empleados deben adoptar un comportamiento empresarial conforme a las normativas aplicables en los países en los que operamos. Queda terminantemente prohibido ofrecer obsequios, beneficios o actividades de relaciones públicas a funcionarios públicos. Ciertas actividades que implican a funcionarios públicos exigen especial vigilancia.

### **¿Qué debo hacer?**

- Si se siente presionado por un funcionario público o éste le solicita algo, informe a su supervisor, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Compliance, y evalúe también la posibilidad de denunciar el caso mediante los canales facilitados al efecto por parte de CA Auto Bank Group;
- Cumplir los procedimientos relativos a actividades en las que participan funcionarios públicos;
- Estar constantemente alerta y supervisar de forma regular todas las transacciones en las que intervengan funcionarios públicos;
- Asegurarse de que todos los pagos y gastos que impliquen a funcionarios públicos hayan sido debidamente autorizados, contabilizados y documentados.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Ofrecer, prometer o consentir la concesión de un beneficio (financiero o de otro tipo) a un funcionario público, con el fin de inducirle a realizar de forma indebida un acto o abstenerse de realizarlo;

- Favorecer a un familiar de un funcionario público en el contexto de la apertura de un proceso de licitación o de selección;
- Dar dinero en efectivo u otros beneficios a funcionarios públicos.

## EJEMPLOS

*Para abrir una filial en un país extranjero, necesitamos obtener una licencia bancaria. Un empleado de un departamento gubernamental de dicho país ha ofrecido ejercer influencia en la persona a cargo de la concesión de las licencias y me ha pedido que abone parte del importe exigido a una cuenta bancaria. ¿Qué debo hacer?*

Negarse y comunicarlo a su supervisor lo antes posible, y solicitar asesoramiento a Compliance a fin de evitar verse involucrado en un proceso de corrupción.

*Estoy a cargo de un departamento de ventas del Grupo. Un ayuntamiento que busca financiación está pidiendo información a empresas de créditos al consumo y de leasing, incluido nuestro Grupo. Uno de mis conocidos, que es el teniente de alcalde del municipio, me ofrece emplear su influencia para obtener de forma discreta, del alcalde, una copia de las ofertas competidoras. A cambio quieren un obsequio caro.*

Rechace la solicitud, que constituye un caso activo de tráfico de influencias. Háblelo con su supervisor.

*Estoy realizando una obra de ampliación en mi vivienda habitual y solicito un permiso de construcción. Uno de mis conocidos, teniente alcalde del municipio, me propone utilizar su influencia a fin de acelerar el proceso de obtención de permisos, con total discreción. A cambio quiere que contrate a su esposa a mi servicio. ¿Qué debo hacer?*

Rechazarlo e informar de inmediato de esta situación a su supervisor y al Departamento de Compliance.

## 3. LUCHA CONTRA PAGOS DE FACILITACIÓN

### DEFINICIÓN

Pagos facilitadores son, por lo general, pequeñas sumas de dinero que se abonan directa o indirectamente a funcionarios públicos a fin de llevar a cabo o acelerar procedimientos administrativos formales. Dichos pagos se realizan, especialmente en el contexto de tramitación de solicitudes de visados, expedición de autorizaciones, permisos y licencias y en procedimientos aduaneros.

### DETALLES

Los pagos facilitadores se consideran actos de corrupción. Están prohibidos por el Convenio de la OCDE sobre Lucha contra el Soborno de Funcionarios Públicos en Transacciones Empresariales Internacionales de 17 de diciembre de 1997.

## EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Quedan terminantemente prohibidos los pagos facilitadores. Únicamente en casos aislados, sobre todo cuando se vea amenazada la seguridad o integridad física de un empleado, se permiten excepciones. En dichas situaciones, deberían comunicarse a Compliance los hechos lo antes posible. Además, deben identificarse debidamente los pagos facilitadores y registrarse en los libros de contabilidad y los documentos de la Empresa.

### ¿Qué debo hacer?

- Consultar con su supervisor o con Compliance en caso de recibir una solicitud de un pago facilitador por parte de un funcionario público;
- Alertar a su supervisor o Compliance si, en el contexto de una situación excepcional, ha realizado una transacción que puede considerarse como pago facilitador;
- Conservar todos los documentos relativos a cualquier transacción que pueda considerarse un pago facilitador.

### ¿Qué no debo hacer?

- Ofrecer, prometer o conceder un beneficio (financiero o de otro tipo) a un funcionario público en el contexto de la realización de una tarea administrativa de rutina;
- En caso de solicitársele un pago facilitador, no actúe por su propia cuenta.

## EJEMPLOS

*Para obtener un permiso en el contexto de una ampliación de las instalaciones, un funcionario me ofrece acelerar el proceso de autorización, que normalmente tarda varios meses, a cambio de un obsequio. ¿Debo pagar?*

No, no debería, porque dicho importe no es un gasto legítimo. Informe a su supervisor o a Compliance, porque los pagos facilitadores pueden considerarse como actos de corrupción.

*Tengo que realizar un viaje de negocios a un país para el cual necesito visado. En la embajada, un agente me informa de que el plazo de obtención del visado es superior a lo que yo había previsto. Me ofrece acelerar el proceso si le ofrezco la concesión de una solicitud financiera. ¿Qué debo hacer?*

Para evitar cualquier acto de corrupción, rehúse de forma educada la oferta e informe de inmediato a su supervisor o a Compliance.

## 4. CONFLICTOS DE INTERESES

### DEFINICIÓN

Un conflicto de intereses es una situación en la que los intereses personales de un empleado pueden entrar en conflicto con los de CA Auto Bank Group. Dicho de otra forma, cuando los intereses personales de los empleados o de los miembros de los órganos de dirección pueden influir en su discreción o en su capacidad de toma de decisiones a la hora de desempeñar sus deberes profesionales. Los conflictos de intereses pueden ser de naturaleza personal (tales como vínculos familiares), profesionales (tales como relaciones comerciales), financiera (como en préstamos personales) o política (poseer influencia en la Empresa).

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Pueden surgir conflictos de intereses cuando los miembros del personal de CA Auto Bank Group desempeñan actividades o poseen intereses que ponen en peligro los intereses de nuestra Empresa, dado que dichas actividades o intereses pueden comprometer la toma de decisiones empresariales objetiva o de otra forma interferir en el desarrollo de funciones relacionadas con el trabajo. Dichas actividades pueden perjudicar a la Empresa en lo financiero, pero incluso de forma más significativa, pueden ser dañinas para nuestra reputación. Surgen también conflictos de intereses cuando un empleado, ejecutivo o directivo o un miembro de su familia reciben beneficios personales indebidos a consecuencia de su cargo en la Empresa. Es por ello esencial que gestione de forma adecuada sus relaciones y actividades, tanto dentro como fuera del entorno laboral, de manera que no interfieran ni parezcan interferir con su capacidad de desempeñar sus funciones y de tomar decisiones empresariales objetivas y justas. Esperamos que nuestro personal mantenga en todo momento el máximo grado de integridad a la hora de tratar con nuestros socios de negocio y que actúe únicamente en el mejor interés de la Empresa.

### ¿Qué debo hacer?

- Respetar los principios y las medidas de prevención del Grupo, sobre todo en lo que respecta a obsequios y beneficios, actividades de relaciones públicas y actividades extraprofesionales, a fin de asegurarse de mantener su independencia de juicio y evitar situaciones de conflictos de intereses;
- Para asegurarse de que CA Auto Bank Group se beneficie plenamente del tiempo y el talento de los empleados, en caso de prestar servicio en cualquier consejo, sea remunerado o no, por favor consulte con cualquiera de las personas o grupos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List> a fin

de establecer si su servicio debe ser aprobado de antemano por las partes correspondientes;

- Declarar sus cargos públicos electos a su supervisor y al Responsable de Compliance;
- Declarar a su supervisor y al Responsable de Compliance todos los mandatos administrativos, directivos o ejecutivos que ostente a título personal en organizaciones con y sin ánimo de lucro, clientes o proveedores del Grupo, y solicitar autorización previa para ostentar un cargo corporativo fuera del Grupo;
- Informar a su supervisor en relación a cualesquiera vínculos personales o familiares que pueda tener con un tercero en relación a la Empresa;
- Informar a su Responsable de Compliance en relación a cualquier posible conflicto de intereses, ya sea directo o indirecto, y abstenerse de participar en debates o en la toma de decisiones referentes a las materias en cuestión;
- Cualquier situación que constituya un conflicto o dé la impresión de constituir un posible conflicto debe ser inmediatamente, por parte de los empleados, puesta en conocimiento de las personas o grupos indicados en la Lista de Contactos de Ética y Cumplimiento de CA Auto Bank <CA AUTO BANK Ethics and Compliance Contact List> que se publica conjuntamente con el Código en el área correspondiente de Sharepoint.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Tomar decisiones si su discrecionalidad o las mismas pudieran verse influidas o alteradas por consideraciones personales o por presiones ejercidas por terceros;
- Ocultar información acerca de cualquier conflicto de intereses o situaciones que pudieran crear tales conflictos;
- Adquirir participaciones en un competidor, cliente o proveedor.

### **EJEMPLOS**

*Mi supervisor me ha pedido opinión sobre la selección de un nuevo proveedor porque duda entre dos empresas. Resulta que el director de una de las empresas es un amigo mío de la infancia. ¿Cómo debo actuar?*

Para evitar conflictos de intereses informe a su supervisor por escrito acerca de su relación y retírese del proceso de selección.

*Un miembro de mi familia o un amigo está montando una empresa de intermediación de préstamos. Quiere establecer un acuerdo con CA Auto Bank Group. ¿Qué debo hacer?*

Informe de esta situación por escrito a su supervisor, quien adoptará todas las medidas oportunas para evitar un posible conflicto de intereses. En concreto, no participe en el proceso de selección.

*Soy empleado de CA Auto Bank Group y he sido designado miembro del Consejo de una empresa de la que CA Auto Bank Group es accionista. ¿Qué debo hacer?*

Informe de la situación a su supervisor y/o a Compliance, y no participe en ninguna conversación o toma de decisiones sobre cuestiones que pudieran crear un conflicto de intereses.

## 5. OBSEQUIOS E INVITACIONES

### DEFINICIÓN

Son obsequios de empresa aquellos que se ofrecen en el contexto de las relaciones de negocio. Algunos pueden tener un valor considerable (viajes, equipos electrónicos, etc.) y están, por tanto, sometidos a control a fin de evitar cualquier riesgo de corrupción. Las invitaciones incluyen cualquier forma de contacto social e invitación, se ofrezca o se reciba. En un contexto comercial, dichas interacciones de relaciones públicas adoptan la forma de comidas, alojamientos en hotel, seminarios, convenciones o conferencias, o invitaciones a eventos deportivos, culturales y sociales, así como viajes de negocios y de prensa.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

Los empleados no deben aceptar obsequios o invitaciones, de forma directa o indirecta, que puedan, incluso de forma no intencionada, comprometer su independencia, imparcialidad o integridad. Deben rechazar todos los regalos o invitaciones que puedan colocarles en una situación de conflicto de intereses. De igual manera, queda prohibido solicitar obsequios de personas o empresas que tengan o estén intentando desarrollar relaciones de negocio con el Grupo.

En lo que respecta obsequios y beneficios, tanto ofrecidos como recibidos, el importe monetario máximo se establece en 100 EUR. No deberían aceptarse regalos que posean un valor monetario superior a dicho importe. La gestión de obsequios recibidos por importe superior se define en la Política de Corporativa de Obsequios y Entretenimiento.

CA Auto Bank Group no prohíbe a sus empleados formular o aceptar invitaciones de relaciones públicas. Se trata de gestos de cortesía y bienvenida entre socios empresariales. No obstante, dichas relaciones públicas deben justificarse claramente a nivel empresarial. En lo que respecta a todas las actividades de relaciones públicas, los clientes deben estar siempre acompañados por un empleado de la entidad que haya formulado la invitación.

### **¿Qué debo hacer?**

- Si es supervisor, asegurarse de que el personal a su cargo conozca las normas relativas a obsequios e invitaciones, actividades de relaciones públicas y viajes de negocios, según lo definido en la Política Corporativa de Obsequios y Entretenimiento;
- Antes de aceptar un obsequio o una invitación, pregúntese cómo podría ser percibido públicamente tal gesto y rechace ofertas que puedan crearle un conflicto de intereses;
- Ser transparente con su supervisor a fin de evitar sospechas;
- No aceptar obsequios por valor monetario superior a 100 EUR. Además, la parte que realice el obsequio debería ser informada acerca de los requisitos establecidos en las políticas del Grupo.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Solicitar cualquier forma de obsequio o beneficio por cuenta propia o en nombre de cualquier tercero;
- Recibir cualquier forma de remuneración de una contraparte, un intermediario, un proveedor o un cliente, ya sea de manera directa o indirecta;
- Dar o recibir obsequios en efectivo;
- Ofrecer o aceptar obsequios o invitaciones de relaciones públicas que pudieran dañar la imagen del Grupo.

## **EJEMPLOS**

*¿Puedo ofrecer a un cliente entradas para un espectáculo sin asistir yo mismo?*

No, debe asistir como representante de su actividad empresarial. Lo mismo se aplica a invitaciones recibidas de proveedores. En cualquier caso, la gestión de todos los obsequios, incluidas entradas para espectáculos, eventos deportivos y otros eventos de carácter público, debe someterse a los pasos del proceso definido en la Política Corporativa de Obsequios y Entretenimiento.

*He recibido algunos pequeños obsequios enviados a mi dirección personal de parte de uno de mis contactos empresariales. No me siento muy cómodo, porque mi supervisor lo desconoce: ¿qué debo hacer?*

Lo correcto es informar a su supervisor y solicitar asesoramiento de Compliance. Le comunicarán la forma más adecuada de tratar la situación y evitar involucrarse en operaciones de corrupción.

## 6. EJERCICIO DE PRESIONES Y FINANCIACIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS

### DEFINICIÓN

El ejercicio de presiones o representación de intereses, describe cualquier comunicación directa o indirecta con funcionarios públicos con el fin de influir en decisiones de carácter público. Consultar con personas que representen intereses permite al legislador obtener información sobre cómo se aplica la ley y la forma en que puede mejorarse. También proporciona a quienes toman decisiones públicas mayor información sobre lo que espera la sociedad. Queda terminantemente prohibida la financiación a partidos políticos por parte de entidades legales (empresas, fundaciones, etc.).

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group se compromete a desarrollar sus relaciones con gobiernos e instituciones públicas –incluyendo el ejercicio de presiones- conforme a las leyes y normas éticas aplicables y en total cumplimiento del Código y de cualesquiera procedimientos locales. Las relaciones de CA Auto Bank Group con cualquier agencia gubernamental, demás Autoridades y otras instituciones públicas se gestionará únicamente por parte de los departamentos debidamente designados al efecto.

En la medida de lo permitido por la legislación local y según lo aprobado conforme a los procedimientos correspondientes de CA Auto Bank Group y en cumplimiento de las medidas antisoborno y anticorrupción, cualquier obsequio o gratificación a favor de representantes de cualquier gobierno o institución pública serán de valor modesto y proporcionales al fin empresarial legítimo en cuestión y no deberán dar la impresión de que CA Auto Bank Group obtiene o trata de obtener una ventaja indebida.

Queda prohibida toda transferencia monetaria o de valor (pagos, préstamos o similares) a un funcionario o empleado gubernamental, a excepción de la oferta de negocio normal de la Empresa, salvo que dichas acciones se permitan con arreglo a las leyes aplicables, las normas éticas gubernamentales, si proceden, y según lo establecido por los procedimientos pertinentes de CA Auto Bank Group.

#### ¿Qué debo hacer?

- Ser transparente acerca de sus actividades de ejercicio de presiones, dentro y fuera del Grupo;
- Declarar los cargos que posea en diferentes asociaciones sectoriales;
- Fundamentar sus argumentos en información fiable que haya sido analizada y auditada a nivel interno;

- Destacar las consecuencias para las diferentes partes interesadas;
- Dejar constancia, en el registro de representantes de intereses, si existe, de todas las organizaciones en nombre de las cuales ejerce actividades de presión;
- Declarar sus cargos públicos electos a su supervisor y al Responsable de Compliance;
- Cerciorarse de que no compromete al Grupo con sus opiniones y actos de carácter político;
- Rehusar cualquier solicitud, cualquiera que sea su forma, que recabe su apoyo político y que pudiera hacer al Grupo también responsable;
- Conservar y actualizar la lista de reuniones que celebre con representantes públicos a fin de influir en sus decisiones.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Emplear prácticas corruptas y deshonestas o abusivas;
- Utilizar los recursos o fondos del grupo para participar en actividades de captación de fondos o de apoyo político;
- Ofrecer o aceptar obsequios y beneficios; organizar coloquios, eventos o reuniones, en los cuales las modalidades de intervención de dichas personas se vinculen al pago de remuneraciones de cualquier tipo;
- Utilizar, con fines comerciales o publicitarios, información obtenida del Gobierno o de una autoridad administrativa o pública de carácter independiente;
- Vender a terceros copias de documentos procedentes del Gobierno o de una autoridad administrativa o pública de carácter independiente, o utilizar el membrete y el logotipo de dichas autoridades y organismos administrativos de carácter público.

Nota: Es aconsejable respetar todas las anteriores normas en lo que concierne a sus relaciones con personas directamente vinculadas a las anteriores.

### **EJEMPLO**

*¿Qué debo hacer si uno de nuestros socios empresariales me pide que apoye su campaña política en las elecciones locales?*

Rehúse su solicitud de apoyo a fin de asegurar la neutralidad política del Grupo e informe de inmediato a su supervisor o a Compliance.

## 7. PATRONAZGO Y ACCIONES BENÉFICAS

### DEFINICIÓN

El patronazgo permite a las empresas realizar donaciones a organizaciones en forma de apoyo financiero o material con el fin de respaldar una labor de interés general o de adquirir un objeto cultural. Una aportación benéfica es una asignación o donación realizada a una organización con fines benéficos. Puede adoptar la forma de aportaciones en efectivo o en especie o de un servicio.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group cree firmemente que es nuestra misión invertir e implicarnos en programas de la comunidad mediante el suministro de apoyo financiero y promoviendo el voluntariado de los empleados a fin de ayudar a enriquecer la vitalidad de las comunidades en las que vivimos y trabajamos. El desarrollo de iniciativas filantrópicas y el apoyo a diversos grupos demuestran compromiso con nuestras comunidades. CA Auto Bank Group apoya de forma activa el voluntariado y otras oportunidades de participación en la comunidad. Devolver algo a la comunidad es parte del marco común que nos une. Las iniciativas filantrópicas de CA Auto Bank Group deben ser guiadas por la dirección local responsable. A la hora de considerar las iniciativas que apoyamos, la Empresa tiene en cuenta que el apoyo a una organización y/o iniciativa no ocasione un desprecio o una ofensa al prójimo en el seno de nuestro personal o de nuestra comunidad, y de que nunca debería emplearse para disfrazar un beneficio ilegítimo que tenga como fin o parezca ir encaminado a influir en la toma de decisiones.

#### **¿Qué debo hacer?**

- Preferir organizaciones benéficas cuyas cuentas sean objeto de publicación y auditoría periódicas;
- Seleccionar el proyecto que cuente con recursos financieros y de personal adecuados para el logro de sus objetivos;
- Asegurarse de que todos los contratos establecidos con las organizaciones en cuestión incorporen cláusulas de cumplimiento y cerciorarse de que se encuentre en posición de verificar la forma en que se emplean tales fondos;
- Asegurarse de que todos los gastos contraídos por organizaciones benéficas hayan sido adecuadamente autorizados, contabilizados y documentados;
- Asegurarse de que no existen conflictos de intereses con la organización (por ejemplo, que su supervisor sea un directivo de la organización).

#### **¿Qué no debo hacer?**

- Realizar donaciones a personas u organizaciones con ánimo de lucro;
- Financiar obras que beneficien de forma indirecta a políticos, funcionarios públicos o sus familiares o que estén controladas por ellos;
- Apoyar a organizaciones que pudieran tener un impacto negativo en la reputación de la Empresa;
- Realizar pagos en efectivo.

## EJEMPLOS

*Un funcionario público me ha contactado para averiguar si CA Auto Bank Group ayudaría a financiar la organización benéfica de su esposa para niños desfavorecidos. ¿Qué debo hacer?*

Póngase en contacto de inmediato con su supervisor o con Compliance para evaluar la situación y definir el proceso a seguir.

*CA Auto Bank Group lleva varios años ofreciendo apoyo financiero a una organización benéfica medioambiental. En el contexto del control de la utilización de los fondos, he observado que las aportaciones financieras realizadas por el Grupo se han destinado a imprimir folletos, que no era el propósito inicial del apoyo del Grupo. Además, la imprenta es propiedad de la hermana del tesorero de la asociación. ¿Qué debo hacer?*

Hablar de inmediato sobre ello con su supervisor o con Compliance.

## 8. PATROCINIO

El patrocinio es una forma de marketing mediante la cual la Empresa asume la totalidad o parte de los gastos de un proyecto o programa a cambio de obtener visibilidad en plataformas de medios o en eventos.

### DETALLES

La Empresa se beneficia del hecho de que sus logotipos y marcas se muestren en el proyecto o programa en cuestión, así como de recibir mención específica indicando que ha contribuido a la financiación. Estas acciones pueden involucrar a organizaciones sin ánimo de lucro y entidades comerciales. El patrocinio es parte integrante de la estrategia de marketing y de comunicaciones de CA Auto Bank Group.

La selección de todos los eventos a celebrar o en los que tomar parte durante el año (junto al coste asociado a los mismos) debe realizarse como parte integrante del proceso presupuestario por parte de Marketing y aprobarse por el CD/DP.

Los patrocinios deben cumplir los principios y las normas internas del Grupo y no utilizarse nunca para favorecer de manera indebida, influir inadecuadamente o dar la

impresión de lo anterior en lo que respecta a cualquier persona encargada de la toma de decisiones. La gestión de los patrocinios se encuentra íntegramente regulada en la Política Corporativa de Regalos y Entretenimiento.

### **¿Qué debo hacer?**

- Seleccionar detenidamente la organización a patrocinar en función de su experiencia y reputación;
- Preferir organizaciones patrocinadas cuyas cuentas sean objeto de publicación y auditoría periódicas;
- Redactar un contrato que incluya cláusulas de cumplimiento con la organización patrocinada;
- Informar del patrocinio a todas las partes interesadas;
- Transferir los fondos en varios plazos y asegurarse de que cada pago se emplee de forma adecuada;
- En la selección de eventos y participantes patrocinados, seguir todos los pasos definidos en la Política Corporativa de Regalos y Entretenimiento;
- Enviar la lista de invitados, incluidos aquellos afiliados al PA, al Consejero Delegado o al Gerente de País para su aprobación.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Patrocinar a un organismo sugerido por un funcionario público;
- Patrocinar a una organización que beneficie de forma indirecta a políticos, funcionarios públicos o sus familiares o que esté controlada por ellos;
- Patrocinar a una organización que se encuentre asociada a proyectos en los cuales participa CA Auto Bank Group con fines comerciales.

## **EJEMPLOS**

*Como representante de Marketing, fui contactado por el tesorero de un grupo que me sugirió que CA Auto Bank Group patrocine un evento a cambio de un contrato de muchos millones de euros. ¿Cómo debo actuar?*

Rehúse la oferta, porque conductas como esta constituyen una forma de corrupción, y hable de inmediato con su supervisor o con Compliance.

*He leído en el periódico que un torneo deportivo patrocinado por CA Auto Bank Group se halla envuelto en escándalos financieros. Tengo miedo de que el nombre del Grupo pueda relacionarse con este escándalo. ¿Cómo debo actuar?*

Hable de inmediato con su supervisor o con Compliance a fin de definir las acciones apropiadas que han de emprenderse. Esta situación podría causar impacto en la reputación del Grupo o sus empleados.

## **PROTECCIÓN Y REPUTACIÓN DEL GRUPO**

### **1. CONFIDENCIALIDAD**

#### **DEFINICIÓN**

Confidencialidad y secreto profesional son los principios fundamentales de la profesión bancaria. Deben ser tenidos constantemente en mente por parte de todos los empleados, independientemente del área en que realicen sus funciones.

#### **DETALLES**

Toda la información relativa a clientes, así como a CA Auto Bank Group, las demás entidades del Grupo, (sus empleados, clientes y organización interna), sus sistemas de información, procedimientos de seguridad, proveedores y subcontratistas, es de carácter confidencial. La revelación de cualquier información confidencial hace responsable al establecimiento y al empleado implicado. Cuando se refiere a información no pública de una empresa cotizada, la violación de confidencialidad podría ser sancionada por lo penal, o por vía administrativa o profesional. La confidencialidad bancaria es pertinente en todo tipo y formato de información de clientes. Dicha información no puede ser revelada fuera de la Empresa ni compartirse en el seno de la misma con personas que no requieran acceso a ella para realizar sus funciones.

#### **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

CA Auto Bank Group garantiza la confidencialidad en todas las circunstancias y la aplica a todo tipo de soportes. Todos los empleados de CA Auto Bank Group son custodios y responsables de la información confidencial que reciban. Los empleados podrán utilizar dicha información de forma interna para fines profesionales y realizar revelaciones fuera de la Empresa únicamente si están autorizados a hacerlo o en los casos previstos por la ley. Garantizan la seguridad de sus datos confidenciales mediante el uso, de forma exclusiva, de los dispositivos facilitados por el Grupo. Los empleados de CA Auto Bank Group pueden también aplicar el principio de confidencialidad con el máximo rigor a la hora de utilizar redes sociales. Son responsables de todo lo que publican en Internet respecto al Grupo y deben cerciorarse de no divulgar a través de este medio cualquier información que no

divulgarían fuera de CA Auto Bank Group por cualquier otro medio. Este principio de confidencialidad se aplica también a redes sociales empresariales.

### **¿Qué debo hacer?**

- Respetar la estricta confidencialidad de la información a la que tiene acceso en lo que se refiere a los clientes de CA Auto Bank Group y, de forma más general, del Grupo;
- Recabar siempre autorización expresa por escrito de los clientes cuando necesite transmitir un fragmento de información confidencial que les afecte;
- Compartir únicamente información confidencial en el seno de CA Auto Bank Group con las personas interesadas y exclusivamente para fines relacionados con sus funciones;
- Gestionar los mensajes de correo electrónico conforme al grado de confidencialidad de la información que contengan;
- Asegurarse siempre de la existencia de un acuerdo de confidencialidad antes de compartir información confidencial con un profesional externo;
- Proteger la información confidencial frente a utilización y acceso no autorizados, tanto en lo que respecta a datos en papel como electrónicos;
- En caso de cualquier duda acerca de información que desea compartir en las redes sociales, preguntar de antemano a su supervisor o a Compliance.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Revelar cualquier información acerca de clientes del Grupo o de CA Auto Bank Group a partes externas;
- Enviar cualquier información confidencial a correos electrónicos, buzones o servicios *online* personales de almacenamiento de datos;
- Publicar cualquier información de carácter confidencial o que pudiera perjudicar a clientes, su empresa, su función o a CA Auto Bank Group en las redes sociales o en otros medios.

## **EJEMPLOS**

*Cuando viajo en transporte público, ¿puedo aprovechar el tiempo para avanzar en mi trabajo?*

Los ordenadores portátiles sin filtros de privacidad pueden ser fácilmente leídos por otros pasajeros. No trabaje con documentos confidenciales en dichas condiciones. Esto también se aplica a *tablets* y teléfonos móviles.

*Tengo que redactar las actas del Comité y un colega se ha ofrecido a ayudarme con el formato. ¿Puedo enviárselas?*

Deberá garantizar la confidencialidad de dicho documento y limitar su circulación. Si su colega no ha asistido a la reunión del Comité, no puede hacerlo.

## **2. LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE DINERO Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

### **DEFINICIÓN**

El blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo son fenómenos de una escala sin precedentes. Afectan a nuestras sociedades en general y al desarrollo económico de los países. Posibilitan que los criminales se infiltren en las instituciones financieras, controlen ciertos sectores económicos y corrompan órganos de gestión y gobiernos, afecten a las vidas de los ciudadanos y también a principios claves tales como la democracia.

### **DETALLES**

Blanqueo de dinero es el proceso de hacer que capitales obtenidos de fuentes ilícitas o delictivas, parezcan limpios. El blanqueo de fondos ilegales se utiliza también para financiar el terrorismo. Puede también financiarse el terrorismo mediante fondos legales utilizados para llevar a cabo acciones terroristas. Éste fenómeno se conoce como “blanqueo de dinero inverso”.

### **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

CA Auto Bank Group prohíbe el blanqueo de dinero o cualquier actividad que lo facilite, o que fomente la financiación del terrorismo u otras actividades delictivas. Antes de establecer cualquier relación empresarial con un tercero, CA Auto Bank Group y sus ejecutivos o empleados comprobarán la información disponible (incluyendo la información financiera) sobre sus socios y proveedores comerciales propuestos a fin de asegurarse de que gozan de buena reputación y se dedican a actividades legítimas. CA Auto Bank Group siempre cumplirá las leyes y normativas aplicables en materia de lucha contra el blanqueo de capitales.

Como institución financiera, CA Auto Bank Group aplica instrumentos de control adecuados conforme a las políticas del Grupo y en cumplimiento de las normas en materia de Blanqueo de Dinero y Financiación del Terrorismo.

### **¿Qué debo hacer?**

- Asegurarse de mantenerse informado sobre dichos temas, incluso si no se halla directamente expuesto;

- Si es supervisor, hacer lo máximo para cerciorarse de que sus empleados estén bien informados sobre dichos temas;
- Aplicar de forma activa normas internas en materia de lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo;
- Prestar especial atención para cerciorarse de que sabe todo lo que puede sobre sus clientes a la hora de iniciar una relación con el Banco;
- Permanecer vigilante en todo momento y buscar transacciones infrecuentes, atípicas y complejas que no tengan justificación económica aparente y que puedan ser claramente ilegales;
- Pedir a los clientes que proporcionen una explicación razonable de sus transacciones;
- Negarse a efectuar cualquier transacción que carezca de justificación económica o en caso de que existan dudas sobre las identidades de los remitentes o de los beneficiarios;
- Remitir todas las transacciones sospechosas a la unidad de Antiblancqueo de Capitales.

#### **¿Qué no debo hacer?**

- Omitir la estricta aplicación de los procedimientos, por ejemplo por motivos comerciales;
- Decir a los clientes que pueden ser sospechosos de blanqueo de dinero, o revelar dicha información a un tercero;
- Perpetrar, asesorar o colaborar en cualquier operación de colocación, ocultación o consolidación.

#### **EJEMPLOS**

*Durante la evaluación de un crédito he observado varias alertas de operación sospechosa. ¿Cómo debo proceder con el análisis de esta transacción?*

Informe sin demora a su unidad Antiblancqueo de Capitales.

### **3. LUCHA CONTRA LA EVASIÓN FISCAL**

#### **DEFINICIÓN**

Evasión fiscal es el acto de evitar o disminuir los impuestos mediante la declaración de patrimonio o beneficios sujetos a impuestos en un país distinto a aquel en el que deberían declararse. La evasión fiscal afecta tanto a empresas como a personas físicas que omiten la declaración de sus impuestos. En un sentido más amplio, la

evasión fiscal implica la utilización de diversos medios legales para reducir la carga fiscal propia. Difiere respecto al fraude fiscal, que es una práctica ilegal.

## DETALLES

Los reguladores han establecido varias medidas fiscales que han de cumplir los bancos a fin de limitar y desalentar la evasión fiscal (por ejemplo, FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act (*Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras*), aprobada para obtener información sobre activos y rentas que poseen los contribuyentes estadounidenses que viven fuera de Estados Unidos; CRS – Common Reporting Standard (*Norma Común de Información*), iniciativa de la OCDE encaminada a realizar intercambios multilaterales de información con el fin de identificar los activos que poseen residentes fiscales que viven fuera de su jurisdicción de origen).

## EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group estima que un enfoque fiscal coherente y responsable es parte esencial de su estrategia a largo plazo. CA Auto Bank Group trata cualquier cuestión fiscal con integridad y transparencia. Todas las operaciones y transacciones llevadas a cabo se fundamentan en una realidad económica y CA Auto Bank Group no trata de eludir impuestos a través de estructuras desarrolladas al efecto.

CA Auto Bank Group se compromete a no realizar o proponer operaciones únicamente con fines fiscales ni a ayudar a sus clientes a eludir sus obligaciones tributarias, así como a no operar en estados o territorios cuyas jurisdicciones sean clasificadas como "no cooperativas" (paraísos fiscales) por parte de la UE.

### ¿Qué debo hacer?

- Respetar las leyes y normativas en vigor en los estados y territorios en los que llevamos a cabo nuestras actividades;
- Permanecer atento para identificar, e informar con presteza, respecto a cualquier acto cuyo objeto, directo o indirecto, sea la elusión de las normas tributarias;
- En caso de duda, contactar con Cumplimiento Fiscal.

### ¿Qué no debo hacer?

- Blindar de forma deliberada a CA Auto Bank Group frente a sus obligaciones fiscales;
- Asesorar a un cliente y/o participar en un entramado financiero urdido para eludir normas fiscales;

- Firmar cualquier autocertificación en nombre de sus clientes; eliminar u ocultar cualquier información a fin de tapar cualquier evidencia de transacciones vinculadas a paraísos fiscales.

## EJEMPLO

*Vivo en Italia y poseo doble nacionalidad ítaloamericana. No creo que se me deba considerar ciudadano estadounidense.*

Como posee doble nacionalidad, se considera “Persona Estadounidense”, con las obligaciones inherentes a ello. Al contrario que en la mayoría de las demás jurisdicciones, la responsabilidad tributaria estadounidense está aparejada a la nacionalidad, no al lugar de residencia. Esto supone que los ciudadanos estadounidenses que viven en el extranjero deben presentar una declaración fiscal anual en Estados Unidos, independientemente de su lugar de residencia.

## 4. SANCIONES INTERNACIONALES

### DEFINICIÓN

Las sanciones internacionales son medidas adoptadas por uno o más estados contra personas físicas y/o jurídicas (por ejemplo, la congelación de activos) y contra países o gobiernos (medidas de bloqueo económico). Se adoptan sanciones para combatir el terrorismo, las actividades de proliferación nuclear y las violaciones de derechos humanos.

### DETALLES

La mayoría de las sanciones internacionales aplicables a nivel de CA Auto Bank Group y de la totalidad del mismo se emiten, se administran o ejecutan por parte del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, la Unión Europea, Italia y las autoridades locales competentes de las jurisdicciones en las que opera el Grupo.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group trata de garantizar el estricto cumplimiento de las leyes sobre sanciones internacionales, lo cual puede ser complejo y de ámbito extraterritorial en los países y territorios en que el grupo lleva a cabo sus actividades. El cumplimiento de dichos requisitos queda garantizado mediante el refuerzo de los procedimientos y programas internos que aseguran el acatamiento de la ley de sanciones internacionales. Dichos procedimientos y programas se aplican a todos los empleados del Grupo, independientemente del país y del tamaño de su entidad, abarcando más allá de las meras actividades bancarias. CA Auto Bank Group no tolera ninguna infracción de las sanciones internacionales.

### ¿Qué debo hacer?

- Permanecer atento ante cualquier violación o intento de violación de sanciones internacionales, identificar dichas acciones e informar de ellas con presteza, así como de cualquier acción emprendida, de forma directa o indirecta, a fin de eludir dichas sanciones;
- Conservar sus archivos de conocimiento del cliente actualizados y completos;
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de las operaciones en materia de sanciones internacionales;
- En caso de duda, contactar con su Departamento de Compliance.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Participar en cualquier transacción financiera que no justifique su complejidad;
- Eliminar u ocultar cualquier información a fin de tapar evidencias de transacciones con países o personas que estén sujetos a sanciones internacionales;
- Modificar herramientas o procesos informáticos a fin de eliminar información que sea útil para detectar el riesgo de sanciones internacionales;
- Asesorar a un cliente y/o participar en un entramado financiero urdido para eludir normas de sanciones internacionales;

### **EJEMPLO**

*Poseo doble nacionalidad italoamericana y soy empleado de CA Auto Bank Group.  
¿A qué normas debo atenderme?*

Se le considera “Persona Estadounidense” afiliada al Grupo. Como tal, dondequiera que trabaje debe informar de su situación al Departamento de Recursos Humanos. Además, debe leer atentamente la nota técnica referente a esta materia. Con ello se garantizará el cumplimiento, por su parte, de las disposiciones legales de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) que le corresponde y, en el ejercicio de sus funciones, el cumplimiento de las sanciones internacionales impuestas por Estados Unidos.

## **5. PREVENCIÓN DEL FRAUDE**

### **DEFINICIÓN**

Fraude es un acto deliberado que se realiza con el fin de obtener un beneficio material o intangible, en perjuicio de un tercero o de una organización. En el caso de infracciones de leyes, normativas o reglas internas, el fraude se caracteriza por

infringir los derechos de los demás y la ocultación total o parcial de una operación, conjunto de operaciones o características de las mismas.

## DETALLES

Existen dos tipos de fraude en función del origen de las partes implicadas:

- fraude externo: acto realizado por personas (clientes o no), por su cuenta o en grupo, con el fin de obtener fondos, documentos o información que puedan utilizar a beneficio propio y en detrimento de una empresa, sus clientes o terceros;
- fraude interno: acto malintencionado llevado a cabo por un empleado en detrimento de su empresa o de los intereses de terceros que gestione la misma. El fraude puede también caracterizarse por un acto malintencionado llevado a cabo por un empleado con complicidad de personas ajenas a la empresa. Este último se denomina fraude mixto.

## EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group otorga gran importancia a la prevención del fraude, que emplea un creciente número de técnicas cada vez más sofisticadas, especialmente en vista de la transformación digital. A fin de combatir la escalada del número de casos de fraude, es esencial abordar la cuestión tanto en fase inicial como final. Todos los empleados, independientemente de su función, han de jugar un papel en la prevención del fraude. Gracias a la vigilancia diaria de todos en el Grupo, podemos evitar y detectar intentos de fraude.

### ¿Qué debo hacer?

- Familiarizarse bien con la ley y las mejores prácticas relativas a prevención del fraude y aplicarlas de forma responsable y con vigilancia constante;
- Si sospecha de cualquier cosa fraudulenta o tiene dudas al respecto, alerte de inmediato a su supervisor y a los departamentos de Riesgo y Control Permanente y de Seguridad Industrial a fin de que puedan actuar con rapidez. Evalúe también la posibilidad de informar del caso mediante los canales de denuncia facilitados por CA Auto Bank Group;
- Si tiene cualquier duda acerca de la identidad del remitente de un correo electrónico, reenvíelo a su contacto en el departamento de informática;
- Si usted es supervisor, debería evaluar el riesgo de fraude asociado a sus actividades y velar por el cumplimiento de los principios de buena conducta;
- Realizar un análisis de riesgo de fraude al inicio del proceso de diseño de nuevos productos y actividades;

- Respetar el principio de separación de tareas, por el cual aquellos que efectúen o ejecuten una operación no pueden aprobarla o liquidarla.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Comunicar su contraseña a cualquiera, prestar su tarjeta de acceso, o dejar documentos o información de carácter confidencial sobre su escritorio;
- Abrir correos electrónicos o elementos adjuntos procedentes de un remitente desconocido;
- Tratar en lugares públicos cuestiones delicadas que podrían implicar a CA Auto Bank Group;
- Emplear soportes externos (discos duros externos o memorias USB) sin tomar precauciones.

### **EJEMPLOS**

*Acabo de recibir un correo electrónico con un elemento adjunto procedente de una dirección desconocida. ¿Puedo abrirlo?*

A fin de limitar el riesgo de *phishing* y de quedar infectado por *spyware*, nunca abra un correo electrónico si no conoce al remitente.

*Un amigo me ha prestado su memoria USB, que contiene artículos interesantes. ¿Puedo usarla en mi lugar de trabajo?*

Si lo hace, podría crear problemas de seguridad informática. Por tanto, en primer lugar debe asegurarse de que la memoria USB no contenga virus que puedan infectar el sistema informático.

## **6. PREVENCIÓN DEL ABUSO DEL MERCADO**

### **DEFINICIÓN**

Información privilegiada, manipulación del precio de las acciones y divulgación de información falsa o engañosa son ejemplos de abuso del mercado. La lucha contra el abuso del mercado implica preservar la integridad y la transparencia de los mercados, así como la confianza pública en los mismos. Por tanto, es responsabilidad de todos respetar el principio de igualdad de información entre inversores.

La persona implicada en dichas actividades puede estar sujeta a penas disciplinarias, multas, y sanciones civiles y penales.

### **DETALLES**

Si se hace pública información confidencial relativa a una empresa cotizada, dicha información “privilegiada” puede influir en el precio de mercado de los instrumentos financieros asociados o relacionados con ella. La información confidencial puede comunicarse por escrito, oralmente o, sencillamente inferirse. La utilización, transmisión y recomendación de dicha información a beneficio propio o de un tercero puede constituir un acto de uso de información privilegiada y, como tal, está estrictamente prohibido y sujeto a graves sanciones.

## **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

La política de CA Auto Bank Group es que ningún directivo, ejecutivo o miembro del personal nunca debería adquirir o vender bonos emitidos por la entidad o por cualquiera de sus filiales, ni títulos de accionistas de CA Auto Bank Group o de sus filiales, ya sea a título personal o en nombre de terceros, en base a información importante de carácter no público, ni desvelar o comunicar la misma a otros para que puedan comprar o vender títulos. Se exige de forma estricta al personal de CA Auto Bank Group que cumpla todas las normas oportunas que prohíben la utilización de información privilegiada. Revelar información a terceros es una infracción de la política de CA Auto Bank Group y puede constituir un incumplimiento de la ley.

### **¿Qué debo hacer?**

- Estar atento y adoptar todas las medidas necesarias para evitar la revelación de cualquier información de carácter privilegiado. Ello supone respetar las barreras informativas existentes;
- Si figura en una lista de personas con información privilegiada, debe cumplir las obligaciones de abstención pertinentes;
- Si cree estar en posesión de información privilegiada, dígaselo a su supervisor, quien a su vez informará al departamento de Compliance;
- Informar de inmediato de cualquier transacción en la que exista una sospecha de abuso del mercado;
- Preservar la naturaleza confidencial de cualesquiera declaraciones de transacciones sospechosas y, en consecuencia, no comunicarse con aquellos sospechosos de haber cometido abuso del mercado, demostrado o no.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Utilizar información privilegiada a la hora de adquirir o transmitir instrumentos, contratos, títulos financieros o bursátiles a los que haga referencia dicha información, sea por cuenta propia o en nombre de CA Auto Bank Group o de terceros;

- Comunicar información privilegiada a un tercero fuera del ámbito normal de sus deberes, a personas ajenas a CA Auto Bank Group o empleados que no estén autorizados a acceder a dicha información;
- Recomendar a terceros la toma de posiciones en un título en función de información privilegiada (empleado de la entidad o de otra entidad del Grupo, o de un tercero externo, etc.).

## **EJEMPLOS**

*Estoy en el metro con un colega y me gustaría tratar algo que surgió durante una reunión. ¿Puedo hablar de ello de inmediato?*

Espere hasta llegar a un lugar privado antes de hablar: con ello limitará el riesgo de revelar información posiblemente privilegiada que pudiera ser oída por una persona malintencionada.

*Tengo cierta información sobre operaciones estratégicas que el banco ha incluido en su Plan Estratégico (por ejemplo, la adquisición de una nueva Empresa) y un cliente me pregunta al respecto. ¿Puede revelar algún fragmento de dicha información?*

Queda terminantemente prohibido revelar este tipo de información. La revelación de información estrictamente confidencial podría constituir un delito de información privilegiada y poner en peligro la actividad, reputación e integridad legal del Grupo.

## **7. GESTIÓN DE NUESTROS ACTIVOS E INFORMACIÓN**

### **DEFINICIÓN**

La gestión de activos e información hace referencia al empleo adecuado y debido de los recursos del Banco, dado que la protección de los activos de la empresa es una obligación colectiva y un requisito en calidad de miembros de CA Auto Bank Group.

### **DETALLES**

Gestionar activos e información supone cerciorarse de:

- la efectividad de la comunicación con partes internas y externas;
- la protección de los activos de la empresa;
- el mantenimiento de registros adecuados, ya que una buena información es vital para satisfacer los requisitos legales, tributarios o normativos.

## **EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP**

CA Auto Bank Group reconoce el papel vital que desempeña una comunicación honesta, clara y eficaz en el sostenimiento de la relaciones internas y externas y a la hora de garantizar elevados niveles de desempeño en nuestra actividad.

Cada uno de nosotros tiene la misión de proteger los recursos de la Empresa y de garantizar que se utilicen únicamente para los fines previstos. Por lo tanto, es responsabilidad de cada miembro del personal proteger y utilizar de forma adecuada los activos de la Empresa mediante la adopción de medidas preventivas encaminadas a preservar los bienes de la misma y los bienes de terceros en posesión de la Empresa frente a pérdidas, robo, daños, abuso, así como frente a utilización, acceso o enajenación no autorizados, incluyendo su uso ilegal o de cualquier forma que se estime indebida.

Nuestros clientes, inversores, socios empresariales, entidades gubernamentales y otras personas se basan en información exacta generada a partir de los registros de la actividad de la Empresa. Además, se nos exige conservar ciertos registros a fin de satisfacer exigencias legales, tributarias o normativas.

#### **¿Qué debo hacer?**

- Fomentar una comunicación clara y transparente con los clientes;
- Compartir datos confidenciales únicamente con personas interesadas y exclusivamente con el fin de desempeñar sus funciones en el seno de CA Auto Bank Group;
- Proteger los recursos de la Empresa y cerciorarse de que se emplean únicamente para sus fines previstos;
- Preservar y usar adecuadamente los activos de la Empresa mediante la adopción de medidas preventivas;
- Siempre crear, gestionar y mantener registros adecuados, veraces, fiables y utilizables.

#### **¿Qué no debo hacer?**

- Facilitar a los clientes información contradictoria acerca de los productos y servicios de CA Auto Bank Group;
- Utilizar de forma ilegal los activos de la Empresa de cualquier manera que se estime indebida;
- Revelar información confidencial sobre activos de la Empresa a terceros;
- Crear registros que no cumplan los requisitos internos y externos.

## EJEMPLO

*He perdido mi ordenador, que contenía información confidencial que podría utilizarse por parte de personas ajenas. ¿Qué tengo que hacer en esta situación?*

Informe de inmediato a su supervisor y al Departamento de Compliance. La pérdida de un bien de la empresa que incluye información relevante podría dañar la actividad y la reputación de CA Auto Bank Group.

## 8. UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES

### DEFINICIÓN

El término “redes sociales” hace generalmente referencia a todos los sitios web que pueden utilizarse para desarrollar una red de contactos personales o profesionales e intercambiar opiniones o información.

### DETALLES

Los medios sociales (redes sociales, blogs, foros, etc.) forman ya parte de nuestra vida diaria y afectan a todos los empleados de CA Auto Bank Group, tanto a nivel personal como profesional. No obstante, presentan riesgos y, dado el número de diferentes plataformas de medios y el volumen de la información intercambiada en ellos, el dominio de este tipo de comunicación se ha convertido en un verdadero desafío.

### EL COMPROMISO DE CA AUTO BANK GROUP

CA Auto Bank Group está presente en las redes sociales a fin de poder interactuar con clientes y partes interesadas y responder a sus solicitudes, al tiempo que se toma nota de cualquier comentario realizado sobre el Grupo y sus servicios. Salvo en casos de abuso, todos los empleados de CA Auto Bank Group disfrutan de libertad de expresión, tanto dentro como fuera de la Empresa. Sin embargo, todos hemos de actuar de forma responsable y comportarnos de forma adecuada mediante la adopción de mejores prácticas. Los empleados pueden ocasionalmente utilizar las redes sociales con fines privados en su estación de trabajo, siempre y cuando no abusen de este privilegio y lo empleen de forma adecuada y puntual, sin interferir con su capacidad de desempeñar su trabajo y sin que ello suponga abusar de su derecho a la libertad de expresión en perjuicio de la Empresa, sus ejecutivos y supervisores y los compañeros en el lugar de trabajo.

#### ¿Qué debo hacer?

- Respetar las reglas de confidencialidad y de secreto bancario a las que deba atenerse por obligación profesional;

- Conocer las condiciones generales de uso en relación a sus datos personales y la información que publica *online*;
- Prestar especial atención a redes sociales cuyos servidores se alojen en países extranjeros, que pueden estar sujetas a normas de protección de datos personales distintas;
- Comprobar sus parámetros de configuración a fin de asegurarse de la confidencialidad de su perfil y comentarios;
- Especificar que sus comentarios son responsabilidad exclusiva suya y que expresan su opinión personal;
- No intervenir directamente si lee cualquier comentario negativo o calumnioso acerca del Grupo a fin de evitar proporcionar más visibilidad a los autores;
- En caso de duda acerca de la naturaleza de la información, no haga nada y consúltelo con su supervisor.

### **¿Qué no debo hacer?**

- Llevar a cabo su actividad empresarial en las redes sociales sin haber obtenido autorización de su supervisor o sin haber efectuado un análisis de riesgos;
- Expresarse de forma oficial el nombre de CA Auto Bank Group si no es un portavoz designado por el Departamento de Comunicaciones;
- Realizar comentarios que puedan dañar la posición de CA Auto Bank Group y de sus empleados;
- Realizar comentarios tales como críticas malintencionadas e insultos, o de naturaleza despreciativa, difamatoria o indiscreta; o divulgar cualquier información de carácter confidencial.

### **EJEMPLOS**

*Hice algunas fotos en el cóctel de despedida de uno de mis colegas y me gustaría publicarlas en mi página personal a modo de souvenir.*

A fin de respetar el derecho a la protección de la propia imagen, pida autorización previa a las personas afectadas. En relación a cualquier publicación, debe valorar si hay riesgo de perjudicar su propia reputación o la de cualquier otra persona física o jurídica.

*Quiero crear o actualizar mi cuenta de LinkedIn y publicar información sobre mi actividad en CA Auto Bank Group.*



Puede presentar sus funciones y la actividad de la Empresa a nivel general, pero no puede compartir información confidencial alguna ni mencionar cualquiera de sus funciones “sensibles”.



**CA AUTO BANK**

Corso Orbassano, 367, 10137, Torino  
[www.ca-autobank.com](http://www.ca-autobank.com)