

# Código de Conducta de BBVA

Trabajamos por un futuro mejor para las personas



Estimado/a amigo/a:

En BBVA nos enorgullecemos de trabajar por un futuro mejor para las personas y de hacerlo conforme a los principios de prudencia, integridad y transparencia, que forman parte de los pilares de nuestra estrategia.

Actuar conforme a estos principios es un compromiso con nuestros clientes, compañeros y con la sociedad; compromiso que constituye el fundamento de nuestra sólida reputación como empresa.

Hoy os presento el nuevo Código de Conducta de BBVA, recientemente aprobado por el Consejo de Administración, para proporcionar pautas de comportamiento acordes con nuestros principios así como procedimientos para ayudarnos a resolver dudas y facilitarnos el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Ha pasado ya tiempo desde la aprobación del anterior Código de Conducta y es un buen momento para actualizarlo, poniendo en valor la experiencia adquirida a lo largo de estos años y abordando los nuevos retos que van surgiendo en nuestro entorno.

Este nuevo Código es uno de los más avanzados de la industria y refleja de forma muy clara una idea que hemos reiterado en numerosas ocasiones: en todo momento nuestro comportamiento ha de ser legal, ajustándose a la letra y al espíritu de la Ley, que debemos cumplir sin buscar interpretaciones forzadas para eludirla; además, ha de ser moralmente aceptable y susceptible de ser publicado sin que ello nos genere ninguna incomodidad. Si tenemos dudas razonables de si una conducta cumple estos tres patrones, no la llevemos a cabo ni permitamos que ocurra en BBVA.

Os invito a que leáis con detenimiento este nuevo Código y apliquéis sus pautas de actuación en vuestro trabajo diario. Su cumplimiento reforzará la reputación de BBVA y la confianza que en nosotros depositan nuestros clientes, nuestros accionistas y la sociedad, en su conjunto,

Un cordial saludo.



**Francisco González**  
Presidente de BBVA

Estimados amigas y amigos:

Me es grato dirigirme a ustedes para darles a conocer el Nuevo Código de Conducta de BBVA, en su versión para Grupo Financiero BBVA Bancomer, y que ha sido aprobado por el Consejo de Administración.

En BBVA Bancomer estamos convencidos de que la única forma de trabajar y entender nuestra actividad, es con integridad. Un Código de Conducta como el que ahora tenemos, debe de ser visto como un aliado para ello, ya que establece las pautas de comportamiento esperadas en nuestras relaciones con los clientes, con la empresa, con nuestros compañeros y con la sociedad.

De una manera más práctica, nos presenta mediante llamados a la acción, cómo actuar ante las situaciones que se nos presentan en el día a día. En aquellos tópicos donde se requiere mayor profundidad, el mismo Código refiere a las normativas específicas. Por esto te reitero que el Código debe de verse como ese aliado que está presente en la toma de decisiones, en la atención a un cliente, en la negociación con un proveedor, en la gestión de los equipos de trabajo, en el trato respetuoso, etc.

Ante la duda, siempre es mejor consultar el Código. Si no encuentras la respuesta a tu inquietud, consulta a las personas o áreas que el mismo Código prevé dependiendo del tema que se trate.

Con este nuevo Código de Conducta, refrendamos nuestro compromiso de conducir nuestras actividades profesionales conforme a sus valores y principios.

Te invito a conocerlo y aplicarlo. No toleremos comportamientos que se separen del deber ser, recuerda que contamos con los “Canales de Denuncia”.

La reputación de BBVA Bancomer se ha construido con el tiempo y es deber de todos nosotros engrandecerla con la integridad de nuestras acciones.

Recibe un cordial saludo,

**Luis Robles Miaja**

**Presidente del Consejo de  
Administración de BBVA Bancomer**

## Código de Conducta de BBVA

Este Código, establece las pautas de comportamiento que debemos seguir para ajustar nuestra conducta a los valores de BBVA.

Todos cuantos integramos BBVA debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que nuestros accionistas y clientes han depositado en nosotros.

Aquí puedes encontrar nuestros valores



# ¿Cuáles son tus obligaciones?

Antes de tomar una decisión, deberías plantearte las siguientes preguntas claves:

¿Vulnera alguna ley o regulación?

NO

SI

▶ Stop!

¿Es contraria a los valores, normas o políticas de BBVA?

NO

SI

▶ Stop!

¿Si mi comportamiento se hiciera público se consideraría inadecuado o poco profesional?

NO

SI

▶ Stop!

Si tienes dudas, consulta

## adelante



Como integrante de BBVA tu obligación es:

- ⊗ **Conocer y aplicar** las pautas de comportamiento establecidas en este Código así como las políticas y procedimientos que las desarrollan y complementan.
- ⊗ **Consultar en caso de duda.** El Código no contempla todas las situaciones que pueden plantearse a un empleado en una actividad tan amplia como la de BBVA pero establece pautas claras de conducta. Tu obligación es aplicar los principios inspiradores del Código y, si en un caso concreto se plantea una duda sobre cómo proceder, debes consultar con tu superior, con *Cumplimiento* o con tu gestor de *Recursos Humanos*.
- ⊗ **No tolerar comportamientos que se separen del Código o cualquier conducta en el desempeño de tus funciones profesionales que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de BBVA<sup>(1)</sup>.** Si observas o alguien te informa sobre una actuación o situación relacionada con BBVA que, aunque no esté comprendida en el ámbito de tu responsabilidad, pueda ser contraria a la normativa o a los valores y pautas de este Código, comunícalo, por uno de los siguientes canales:

1

### Trata el caso con tu superior o tu gestor de *Recursos Humanos*

Si consideras que, por alguna razón, no es apropiado u oportuno utilizar esta vía, o tienes dudas de que sea la más adecuada para resolver la situación,

2

### Notifica el caso a través del *Canal de Denuncia local*:

**HPD:** “Canal de Denuncia”

**Correo Electrónico:**

canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com

**Telefónicamente:** (55) 5621-4188 o al 01-800-001-0011

**Consultas sobre la aplicación del Código:**

consultas.codigo.conducta.mx@bbva.com

Si consideras que, por alguna razón, no es apropiado u oportuno utilizar esta vía, o tienes dudas de que sea la más adecuada para resolver la situación

3

Haz uso del *Canal de Denuncia Corporativo*, notificando el caso a *Cumplimiento Holding* en el email [canaldenuncia@bbva.com](mailto:canaldenuncia@bbva.com) o el tño: **(34) 91 537 7222**.

(1) La aplicación del Código de Conducta, no debe entenderse, en ningún caso, como una limitación de los derechos de los trabajadores. Las obligaciones del Código sólo serán vinculantes en cuanto sean compatibles con las disposiciones del derecho del trabajo.

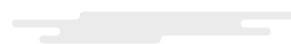
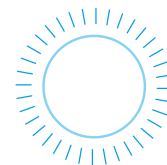
Este Código es de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA (BBVA, en adelante). Las políticas y procedimientos en desarrollo de este Código podrán extender el ámbito de aplicación del mismo a otras personas o entidades vinculadas empresarial o profesionalmente con BBVA cuando, por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación profesional pueda afectar en alguna medida, a la reputación o el buen nombre de BBVA o generar para BBVA algún tipo de responsabilidad.

La aplicación del contenido del Código, en ningún caso, podrá dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables. De ser apreciada tal circunstancia, los contenidos del Código deberán ajustarse a los previstos en dichas disposiciones legales.

Este Código prevalecerá sobre aquellas normas internas o locales y códigos de conducta locales que pudieran contradecirlo, salvo que éstos establezcan requisitos de conducta más exigentes, permitiéndose adaptaciones concretas de los países, previa consulta a *Cumplimiento Holding*.

Este Código no modifica las relaciones de trabajo entre las entidades de cualquier grupo y sus empleados, ni constituye un contrato de trabajo o una promesa de empleo para cualquier período de tiempo especificado.

Los incumplimientos de este Código pueden motivar la adopción de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral, aparte de aquellas posibles responsabilidades legales que puedan resultar de aplicación.







# Índice

## 1 Conducta con el cliente

1.1.	Conocimiento del cliente.	P. 12
1.2.	Transparencia.	P. 12
1.3.	No discriminación. Inclusión financiera.	P. 13
1.4.	Responsabilidad financiera.	P. 13

## 2 Conducta con nuestros compañeros

2.1.	Estilo de gestión: Responsabilidad y equipo.	P. 16
2.2.	Respeto: No toleres la discriminación, el acoso o la intimidación.	P. 16
2.3.	Objetividad en la selección, contratación y promoción.	P. 17
2.4.	Seguridad y salud en el entorno laboral.	P. 18

## 3 Conducta con la empresa

3.1.	Contabilización y registro de operaciones.	P. 22	3.9.	Proveedores.	P. 25
3.2.	Conservación de documentos.	P. 22	3.10.	Tratamiento de conflictos de interés.	P. 26
3.3.	Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades.	P. 22	3.11.	Adquisición de activos de BBVA Bancomer.	P. 26
3.4.	Utilización de los recursos de BBVA.	P. 23	3.12.	Aceptación de regalos o beneficios personales.	P. 27
3.5.	Uso de herramientas informáticas y correo electrónico.	P. 23	3.13.	Conducta en el mercado de valores.	P. 28
3.6.	Propiedad intelectual e industrial.	P. 24	3.14.	Libre competencia.	P. 28
3.7.	Confidencialidad y protección de datos.	P. 24	3.15.	Gestión del patrimonio personal.	P. 29
3.8.	Gastos.	P. 25	3.16.	Desarrollo de otras actividades.	P. 30
			3.17.	Relaciones con los medios de comunicación.	P. 31
			3.18.	Presencia en las redes sociales.	P.32

## 4 Conducta con la sociedad

4.1.	Prevención del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas.	P. 36
4.2.	Normas sobre sanciones, embargos y reglas anti-boicot.	P. 36
4.3.	Política anti-corrupción.	P. 37
4.4.	Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos.	P. 38
4.5.	Compromiso con nuestro entorno.	P. 38
4.6.	Obligaciones tributarias y contribuciones a sistemas públicos de protección social.	P. 39
4.7.	Inversión en la sociedad: patrocinios y voluntariado.	P. 39
4.8.	Compromiso de neutralidad política.	P. 40

## 5 Aplicación del código

5.1.	Nuestra responsabilidad.	P. 44
5.2.	La función de Cumplimiento.	P. 44
5.3.	Comités de Gestión de la Integridad Corporativa.	P. 44
5.4.	El Canal de Denuncia.	P. 45



# 1. Conducta con el cliente

En BBVA situamos a los clientes como centro de nuestra actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.



## 1.1. Conocimiento del cliente



### 1.1.1

Conoce al cliente, atiéndele respetuosa y profesionalmente, ofreciéndole productos y servicios acordes a sus necesidades financieras.

Ten en cuenta lo establecido en el **apartado 3.7** del presente Código sobre Confidencialidad y Protección de Datos de los clientes.

## 1.2. Transparencia

### 1.2.1

Proporciona información clara y veraz, comunicando de manera transparente las características y los riesgos de los productos y servicios, teniendo en cuenta el cliente de que se trate.

Conoce las características y riesgos de los productos y servicios que vas a comercializar, estudiando la información que se ponga a tu disposición y participando en las acciones de formación.

### 1.2.2

Ofrece y publicita productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos, o que omitan información relevante.

### 1.2.3

Evita las situaciones de conflicto de interés. Si no puedes evitarlas ponlas en conocimiento de BBVA Bancomer y del cliente. No promuevas ni llesves a cabo ninguna mala práctica de contratación, de venta o fraude. No condiciones la concesión de productos y servicios al cliente a la obtención de un beneficio o ventaja personal. Ten en cuenta lo establecido en el **apartado 3.10** del presente Código en materia de Tratamiento de Conflictos de Interés.

Aplica la *Norma de Conflictos de Intereses*.

## 1.3. No discriminación. Inclusión financiera

Evita cualquier discriminación injustificada en el acceso de los clientes a los productos y servicios.

1.3.1

Aplica las políticas de BBVA para promover la inclusión financiera y el acceso a servicios y productos financieros para aquellas personas con menores ingresos.

1.3.2

## 1.4. Responsabilidad financiera

Escucha a los clientes y resuelve con prontitud y diligencia sus solicitudes, quejas y reclamaciones o, en su caso, dirígeles a los canales de resolución establecidos por BBVA.

1.4.1

Documenta los acuerdos con los clientes.

1.4.2

Sé responsable en las propuestas de financiación a los clientes y en la búsqueda de soluciones viables cuando se encuentren en dificultades financieras.

1.4.3

No lleves a cabo ni colabores con actuaciones ilícitas para defraudar los legítimos derechos de acreedores o terceros.

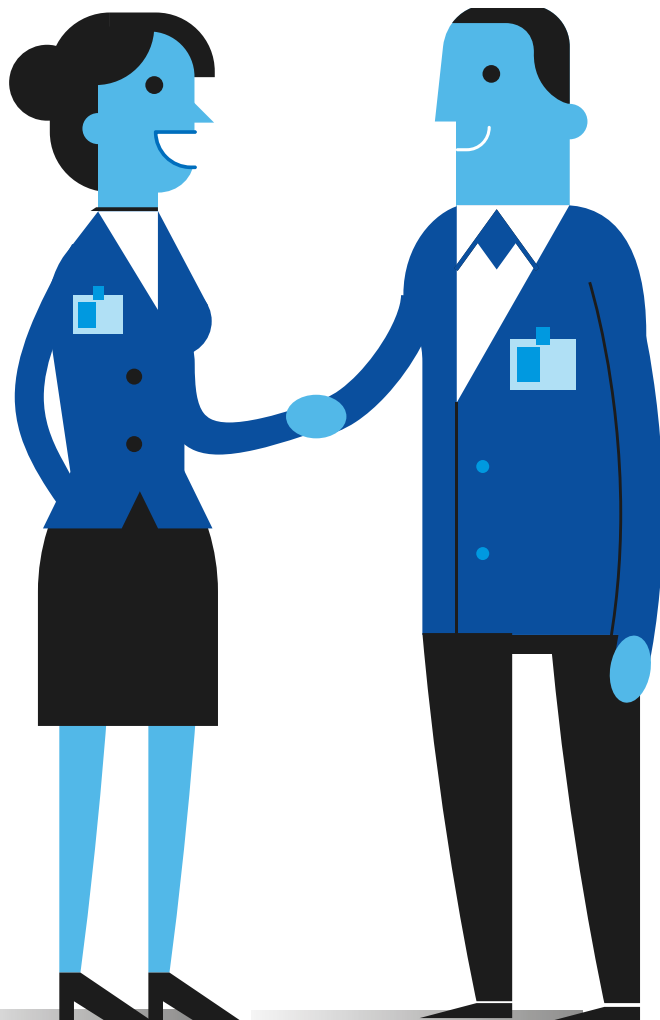
1.4.4





## 2. Conducta con nuestros compañeros

En BBVA queremos promover un entorno de trabajo que facilite tu desarrollo profesional y humano. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas diferentes es una de las fuentes de éxito de BBVA.



## 2.1. Estilos de gestión: Responsabilidad y equipo

### 2.1.1

Toma decisiones en el ámbito de tus responsabilidades, respetando las normas y procedimientos aplicables y los valores de BBVA. Si es tu responsabilidad decidir, decide.

### 2.1.2

Ejerce tus responsabilidades de acuerdo con el estilo de gestión de BBVA. Recuerda que en éste es importante la confianza y el valor del equipo, lo que implica:

- A** El respeto y respaldo mutuo: compórtate con tus compañeros como esperas que se comporten contigo.
- B** La comunicación fluida: escucha todas las opiniones y mantén debidamente informado a tu equipo y a todos los que deben participar en el proceso, facilitando a tiempo la información necesaria para tomar una decisión fundada.
- C** El desarrollo y la promoción profesional: forma a tus colaboradores, identifica sus necesidades de conocimiento y fomenta su participación en acciones formativas.
- D** La objetividad y el rigor en los procesos de evaluación del desempeño.



## 2.2. Respeto: No toleres la discriminación, el acoso o la intimidación

### 2.2.1

Respetas y exiges respeto en las relaciones laborales. No discrimines ni permitas que discriminen a otros por razones de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable.

### 2.2.2

Evita cualquier forma de acoso, ya sea sexual, laboral o personal.



Evita cualquier comportamiento que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.

2.2.3

Si tienes conocimiento de cualquier conducta que pueda constituir un caso de discriminación, acoso o intimidación, comunícalo según lo establecido en este Código y, si puedes hacerlo con seguridad, toma medidas razonables para impedir que continúe. Si observas alguna de estas conductas discriminatorias o de abuso en los empleados de un proveedor que preste servicios a BBVA, comunícalo también.

2.2.4

## 2.3. Objetividad en la selección, contratación y promoción

Los procesos de selección y promoción, internos y externos, estarán fundados en la cualificación profesional y capacidad de los candidatos para el puesto de trabajo, aplicarán las políticas locales para promover la inclusión y la diversidad, sin admitir la influencia de otros factores que puedan alterar la objetividad de la decisión.

2.3.1

No debes formular ofertas de trabajo o contratar a autoridades o empleados públicos que tengan o hayan tenido recientemente un rol relevante en asuntos que afecten directamente a los intereses de BBVA.

Cuando conozcas que familiares directos<sup>(2)</sup> de autoridades o empleados públicos descritos en el párrafo anterior están participando en procesos de selección, comunícalo a *Cumplimiento*.

2.3.2

Los familiares directos<sup>(2)</sup> de una persona sujeta al Código no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquica o funcionalmente de su familiar, pudiendo optar a otras posiciones con las mismas garantías y en igualdad de condiciones que el resto de candidatos.

La condición de familiar no supe la ausencia de requisitos.

En el caso de que familiares del Equipo de selección estén participando en algún proceso de cobertura de vacantes, se deberá informar previamente a la Dirección de *Recursos Humanos* del país.

2.3.3



(2) Entendemos como "familiar directo", al cónyuge o persona con relación afectiva análoga, padre, madre, hijo/a, hermano/a, abuelo/a, nieto/a, tío/a, sobrino/a, y familiares políticos de grado equivalente.

## 2.4. Seguridad y salud en el entorno laboral

### 2.4.1

Fomenta, respeta y cumple las normas de seguridad y salud en el entorno laboral. Cuida de tu propia seguridad y la de tus compañeros, comunicando cualquier situación que entiendas insegura o de riesgo para la salud.

### 2.4.2

No trabajes bajo los efectos del alcohol o las drogas. En el caso de medicamentos que puedan afectar a la seguridad en el desarrollo de tu trabajo, consulta con tu médico; no asumas riesgos.

### 2.4.3

En ningún caso está permitida la tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales ni de sustancias psicotrópicas en el trabajo o sus instalaciones<sup>(3)</sup>.

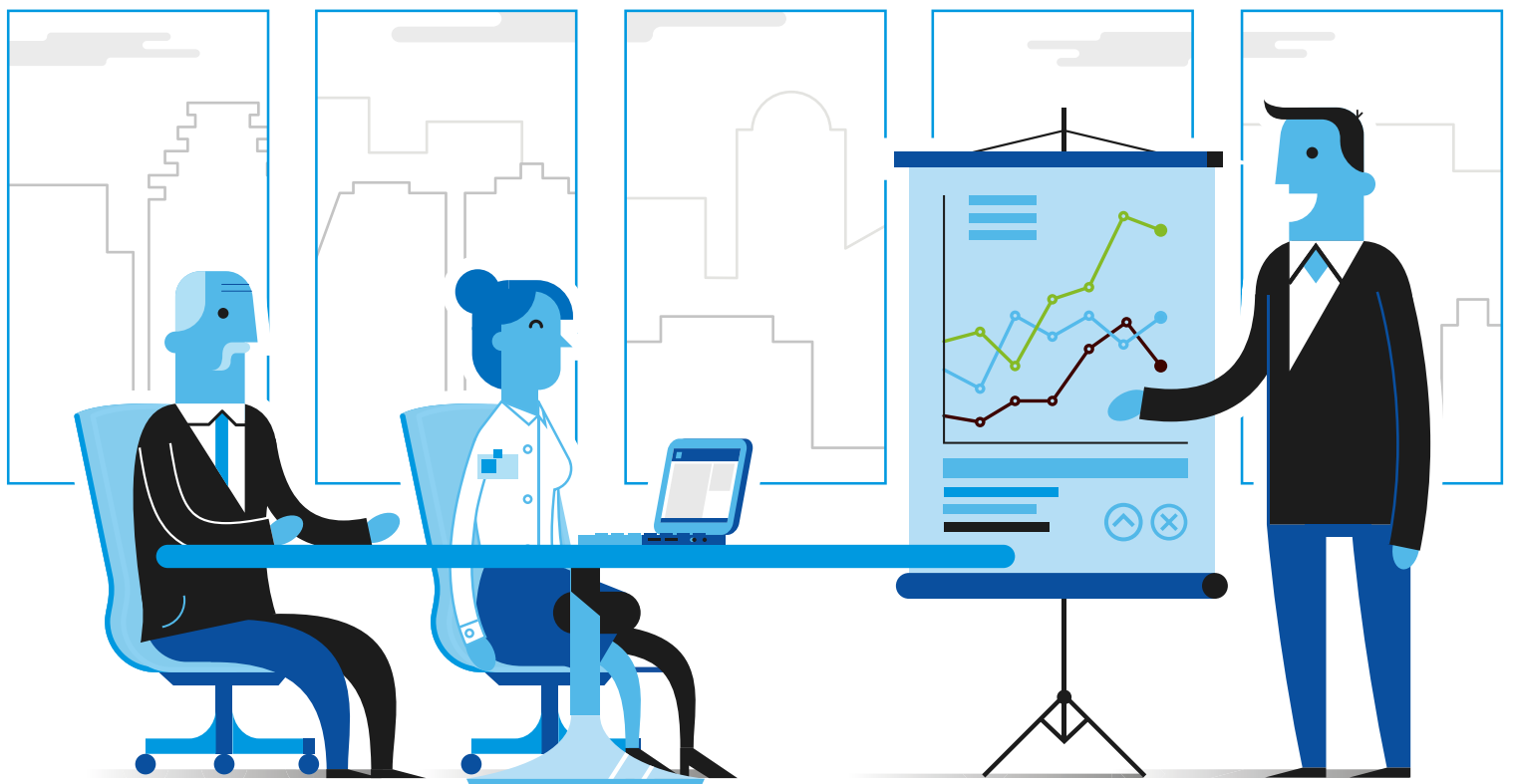




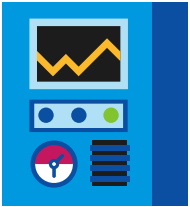


# 3. Conducta con la empresa

En este capítulo se contienen las pautas de actuación profesional y personal para un comportamiento íntegro y diligente con BBVA. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar que nuestra conducta sea contraria a las normas y políticas internas y pueda perjudicar al patrimonio, la imagen o la reputación de BBVA.



## 3.1. Contabilización y registro de operaciones



### 3.1.1

Contabiliza, registra y documenta adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, sin omitir, ocultar o alterar ningún dato o información; de manera que los registros contables y operativos reflejen fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y por los auditores, internos y externos.

## 3.2. Conservación de documentos

### 3.2.1

Conserva la documentación de tu actividad profesional, cumpliendo la normativa aplicable al efecto en cada momento, así como las normas que sean particularmente de aplicación al área en que trabajes y las instrucciones que pudieras recibir para casos concretos de los *Servicios Jurídicos* y de *Cumplimiento*.

## 3.3. Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades

### 3.3.1

Colabora con las áreas de control y supervisión de BBVA, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información que requieran.



### 3.3.2

Cuando recibas un oficio, requerimiento o mandato de autoridades administrativas, regulatorias o legales, comunícalo inmediatamente al área competente, y en caso de duda a los *Servicios Jurídicos*. Colabora con los supervisores, las autoridades administrativas y judiciales atendiendo con rapidez y exactitud sus requerimientos y solicitudes de información en ámbitos de su competencia.

## 3.4. Utilización de los recursos de BBVA

Utiliza adecuada y eficientemente los recursos que BBVA pone a tu disposición para el desempeño de tu actividad profesional. No los utilices para finalidades privadas, salvo que se trate de un uso ocasional que resulte moderado, proporcional a las circunstancias y no sea perjudicial para BBVA. Aplica las normas y políticas internas para su utilización y adopta las medidas necesarias para evitar su pérdida, robo, daño o desperdicio. En caso de duda, consulta a *Recursos Humanos*.

3.4.1

Todo el material propiedad de BBVA debe ser devuelto a la empresa cuando sea requerida su devolución, cuando ya no sea necesario para el desarrollo de la actividad profesional y, en todo caso, al cesar en la relación laboral o profesional.

3.4.2

## 3.5. Uso de herramientas informáticas y correo electrónico

El correo electrónico y las herramientas informáticas son instrumentos de trabajo que deben ser utilizados para el desarrollo de las funciones laborales conforme al **apartado 3.4** de este Código.

Aplica las *Normas de utilización de herramientas informáticas* y la *Política de uso del correo electrónico y herramientas colaborativas*; cumple con las políticas de seguridad de nuestras redes y dispositivos, comunicando a *Seguridad Informática* cualquier sospecha de ataque o manipulación. Recuerda que BBVA, para cumplir con sus obligaciones, podría acceder, monitorizar y revisar tu actividad en esas herramientas así como la información que almacenes o transmitas a través de sus sistemas.

3.5.1



## 3.6. Propiedad intelectual e industrial

3.6.1

Utiliza el logo, la marca, la imagen, la identidad corporativa y el nombre de BBVA sólo para el adecuado desarrollo de tu actividad profesional, según las normas internas de uso de marca.

3.6.2

Respetar la propiedad intelectual e industrial de BBVA: los cursos, proyectos, programas, sistemas informáticos, procesos, tecnología, *know how*, así como la información sobre clientes, productos, estrategias y operaciones corporativas sólo deben usarse para las finalidades profesionales propias de BBVA.

3.6.3

El resultado del desempeño profesional de quienes trabajan en BBVA pertenece a la empresa y, por tanto, los inventos, descubrimientos, desarrollos, conceptos, ideas o trabajos relacionados con el negocio que sean consecuencia de nuestro trabajo en BBVA son propiedad de BBVA.

3.6.4

Respetar también la propiedad intelectual e industrial de los productos y servicios de terceros.

## 3.7. Confidencialidad y protección de datos

3.7.1

La información de clientes, empleados o de cualquier tercero a la que hayas accedido por razón de tu actividad profesional es confidencial; manténla reservada y adopta las medidas necesarias para recabar, almacenar y acceder a esos datos conforme a la normativa aplicable, evitando el acceso indebido y cumpliendo las políticas corporativas en la materia.

3.7.2

Mantén la confidencialidad y reserva sobre los planes, proyectos y actividades estratégicas de BBVA así como sobre cualquier otra información de carácter estrictamente profesional a la que hayas accedido por razón de tu trabajo. Custodia de manera diligente la información almacenada referente a estos proyectos o actividades, de manera que no puedan acceder a ellas terceras personas.

3.7.3

La obligación de confidencialidad y reserva persiste una vez terminada tu relación con BBVA.





## 3.8. Gastos<sup>(4)</sup>

Cuando utilices o autorices a que se utilicen fondos de BBVA, obtén la aprobación necesaria conforme a las políticas de BBVA, asegúrate de que el gasto es apropiado, razonable, proporcionado a las circunstancias, está relacionado con la consecución de los objetivos empresariales de BBVA y documéntalo adecuadamente. Aplica la *Política de viajes* y las normas de gastos de representación.

3.8.1

## 3.9. Proveedores

Los proveedores de BBVA se seleccionarán mediante procesos objetivos y transparentes, aplicando la *Normativa para la adquisición de bienes y contratación de servicios* y la *Política de compra responsable*.

3.9.1

En la selección de los proveedores y en el seguimiento de los servicios que prestan ten en cuenta que su conducta con BBVA, con sus empleados y con terceros debe ser respetuosa con las pautas y principios de este Código.

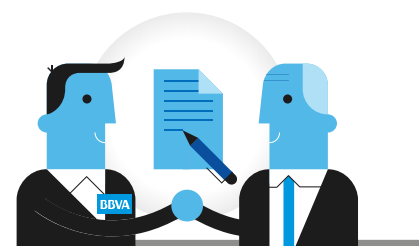
3.9.2

*Política de compra responsable*



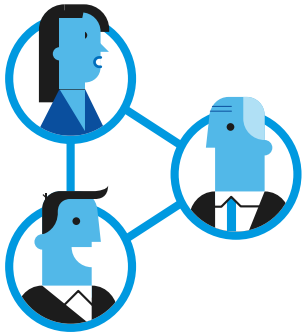
Debes tener especialmente en cuenta las pautas de comportamiento establecidas en el **apartado 3.10** para evitar conflictos de interés, así como las contenidas en el **apartado 4.3** para la prevención de la corrupción.

3.9.3



(4) Entre los que se encuentran a modo enunciativo y no limitativo, tanto los gastos de representación, viajes, comidas, asistencia a actos de promoción como en cualesquiera otros usos de tipo corporativo.

## 3.10. Tratamiento de conflictos de interés



### 3.10.1

Evita las situaciones de conflicto de interés que pueden influir en tu desempeño profesional. Existe un conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia externa pueda afectar tu objetividad profesional y a tu deber de actuar en el mejor interés de BBVA y de nuestros clientes.

### 3.10.2

Si te encuentras en una situación de conflicto de intereses, o que creas puede ser percibida como de conflicto, comunícalo siempre a tu superior jerárquico y, en caso de duda sobre cómo resolverlo, consulta a *Cumplimiento*.

### 3.10.3

En todo caso, abstente de participar en la toma de decisiones sobre asuntos a los que afecta el conflicto de interés o de ejercer influencia sobre las personas encargadas de tomarlas. Los conflictos pueden surgir de forma sobreenida. En ese caso, comunica el conflicto tan pronto se produzca y abstente de continuar en la actividad a la que afecte.

### 3.10.4

Aplica la normativa interna dirigida a prevenir y gestionar los conflictos de intereses y, particularmente, la *Norma para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en la prestación de servicios y actividades de inversión en BBVA*.

## 3.11. Adquisición de activos de BBVA Bancomer



### 3.11.1

La adquisición de activos de BBVA Bancomer por empleados o personas vinculadas (familiares directos) se ha de realizar con transparencia y evitando conflictos de interés. Emplea los *principios aplicables a los Procesos de Desinversión de Bienes y Equipos Propiedad del Grupo Financiero BBVA Bancomer y Filiales mediante la oferta a sus Empleados* y, si se trata de activos inmobiliarios, sus manuales y procedimientos específicos.

## 3.12. Aceptación de regalos o beneficios personales <sup>(5)</sup>

En el ámbito de tu actuación profesional con BBVA, no solicites ni aceptes regalos, pagos, comisiones o cualesquiera otros beneficios personales de clientes o proveedores de BBVA ni de quienes quieran establecer una relación con BBVA como clientes o potenciales proveedores, o por quien actúe por cuenta de ellos.

3.12.1

No obstante lo anterior, se pueden aceptar obsequios de carácter promocional, detalles de cortesía o atenciones habituales en los negocios. Es decir, aquellos en los que concurren todas las circunstancias siguientes:

3.12.2

- A** Tener un valor razonable. Se entiende que tienen valor razonable los obsequios cuyo importe no sobrepase los 150€ o su equivalente en la divisa correspondiente. Para calcular el importe se tendrán en cuenta todos los obsequios y atenciones recibidos de un mismo proveedor o cliente en un periodo de seis meses.
- B** Ser proporcionados a las circunstancias y a los usos sociales. No deben aceptarse aquellos que por la coincidencia temporal o por otras razones pueda percibirse que se realizan con el ánimo de influir en decisiones profesionales que tengas que adoptar.
- C** No haber sido solicitados.



Nunca aceptes dinero o equivalente (tarjetas regalo) sea cual sea su importe.

3.12.3

Los regalos entregados a tus “familiares directos” o, por indicación tuya, a otras personas u organizaciones benéficas son considerados, a los efectos de los apartados anteriores, como regalos propios.

3.12.4

Nunca aceptes o entregues un regalo que, en caso de ser conocido públicamente, se considerase inapropiado o poco profesional. Si tienes dudas, consulta a *Cumplimiento*.

3.12.5

Aplica la *Norma de aceptación de regalos por empleados*, salvo que tu área o unidad tengan una política más estricta, en cuyo caso aplica ésta.

3.12.6

(5) Regalos, bienes, servicios, entradas para espectáculos o eventos deportivos, viajes, trato preferencial, descuentos especiales... o cualquier otra cosa de valor. La asistencia a seminarios y actividades puramente formativas así como los almuerzos profesionales no tienen consideración de beneficios personales, salvo que por el coste, el lugar, el contexto, o por las prestaciones accesorias, resulten desproporcionados para su finalidad.

## 3.13. Conducta en el mercado de valores



3.13.1

No operes en activos y valores sobre los que estés en posesión de información privilegiada<sup>(6)</sup>. No comentes con terceros información privilegiada. Si como empleado de BBVA tienes conocimiento de información de esa naturaleza, comunícalo a *Cumplimiento*.

3.13.2

No alteres artificialmente el precio de los activos o la cotización de los valores negociados: ni mediante tu operativa en los mercados, ni difundiendo información falsa o engañosa, ni participando en cualesquiera otras operaciones que busquen alterar, de forma ficticia, el valor de mercado de compañías o activos.

3.13.3

No operes en el mercado de valores en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.

3.13.4

No realices operaciones especulativas intradía<sup>(7)</sup> ni aquellas que por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias requieran un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en tu actividad profesional en BBVA. En caso de duda, consulta con *Cumplimiento*.

3.13.5

Aplica la *Política de conducta en los mercados de valores de BBVA*. Las personas sujetas al *Reglamento interno de conducta en los mercados de valores* habrán de cumplir los preceptos contenidos en esas normas especiales, además de las pautas generales de este apartado.

*Política de conducta en los mercados de valores de BBVA*



*Reglamento interno de conducta en los mercados de valores*



## 3.14. Libre competencia

3.14.1

Desarrolla tu actividad profesional con respeto a la libre competencia y evita comportamientos que la restrinjan ilegalmente o que puedan considerarse como competencia desleal, entre otros:

(6) Definición de información privilegiada: toda información de carácter concreto que se refiera directamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación, o emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que si lo fuera podría influir de manera apreciable sobre su cotización.

(7) Definición intradía: Operaciones bursátiles de compra y venta de un determinado valor, que se realizan en una misma sesión.

- A** Negociar o llegar a acuerdos con los competidores sobre precios, oferta de productos, nivel de producción, reparto de clientes, mercados o cuotas, boicots a determinados clientes o proveedores; o cualquier otro supuesto contra la libre competencia.
- B** Actuaciones que puedan suponer un abuso de posición dominante.
- C** Denigrar la reputación de nuestros competidores.

3.14.1

## 3.15. Gestión del patrimonio personal

En la gestión de nuestro patrimonio personal debemos evitar situaciones que puedan generar conflicto de interés. No aceptes o pidas condiciones especiales o trato preferencial en tu operativa como cliente de BBVA, salvo que sean aplicables al colectivo en el que te encuentres o se funden en parámetros objetivos.

3.15.1

En la medida en que pueda suponer un conflicto de interés con BBVA:

- A** No inviertas en activos de los clientes o proveedores que gestiones, salvo que se trate de activos que coticen en mercados organizados. Si hay algún motivo o razón que justifica la inversión, consulta primero con *Cumplimiento*.
- B** No vendas activos de tu propiedad a clientes, proveedores o empresas relacionadas con los mismos.
- C** No solicites ni aceptes financiación, fondos o inversiones, avales o garantías de clientes, proveedores o personas en cuya relación con BBVA tengas que intervenir profesionalmente.
- D** No solicites ni aceptes financiación, fondos o inversiones, avales o garantías de empleados con los que tengas una relación de dependencia jerárquica o funcional, salvo que exista vínculo familiar. En caso de duda consulta con *Recursos Humanos*.

3.15.2



## 3.16. Desarrollo de otras actividades<sup>(8)</sup>

### 3.16.1

No desarrolles actividades profesionales<sup>(9)</sup> que puedan suponer una merma en el desempeño de tu trabajo, limiten la disponibilidad o flexibilidad de tu horario y dedicación, o puedan concurrir o competir con las de BBVA.

### 3.16.2

Antes de iniciar el desempeño de cualquier actividad profesional distinta a tu trabajo en BBVA, comunícalo formalmente a *Recursos Humanos*.

### 3.16.3

Si la actividad supone la prestación de cualquier servicio profesional o el desempeño de responsabilidades para personas o entidades que sean clientes o proveedores de bienes y servicios a BBVA, su realización tiene que ser autorizada expresamente por *Recursos Humanos*.

### 3.16.4

Tu participación como ponente en cursos o seminarios externos deberá ser ocasional y cumplir lo establecido en los apartados anteriores. En los casos en que tu participación se realice por tu condición de empleado y percibas una remuneración, que debe ser siempre proporcionada y razonable, comunícala a *Recursos Humanos* y a tu superior jerárquico, antes de realizarla, para su autorización.

### 3.16.5

Las personas que realizan funciones de dirección<sup>(10)</sup> no podrán desarrollar actividades profesionales distintas a su trabajo en BBVA. La gestión de asuntos y negocios personales y familiares, la realización de actividades benéficas, la enseñanza o la difusión de conocimientos, o cualquier otro tipo de actividades autorizadas conforme a los criterios que determine el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa habrán de autorizarse por tu superior y *Recursos Humanos* antes de iniciarlas.

### 3.16.6

No utilices el nombre de BBVA ni invoques tu condición de integrante de BBVA para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privadas.



(8) Esto no afectará a las personas sujetas al Código de Conducta que no tengan relación laboral con las empresas en el Grupo.

(9) A estos efectos se incluyen la gestión de negocios, asuntos personales o familiares, que tampoco deben afectar al desempeño de tu trabajo, limitar la flexibilidad de tu horario y dedicación ni concurrir o competir con las de BBVA.

(10) Personas que tengan equipos a su cargo, y estén incluidos en el nivel organizativo siguiente al comité de dirección de su Área o País.

## 3.17. Relaciones con los medios de comunicación

Si consideras que alguna de tus actuaciones profesionales pudiera tener repercusión o relevancia en los medios de comunicación o si estos contactaran contigo acerca de una actuación profesional, antes de atenderles, indícaselo a tu superior y a *Comunicación*. Coordínate con ellos para proporcionar una información completa e íntegra. La relación con los medios de comunicación corresponde a *Comunicación*.

3.17.1

Antes de publicar y/o compartir opinión o información como representante de BBVA, o de intervenir en un acto público, entrevista, conferencia o curso en esa condición o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que tus opiniones, declaraciones o la información que difundas sea atribuible a BBVA, consulta con tu superior y, en su caso, con *Comunicación*.

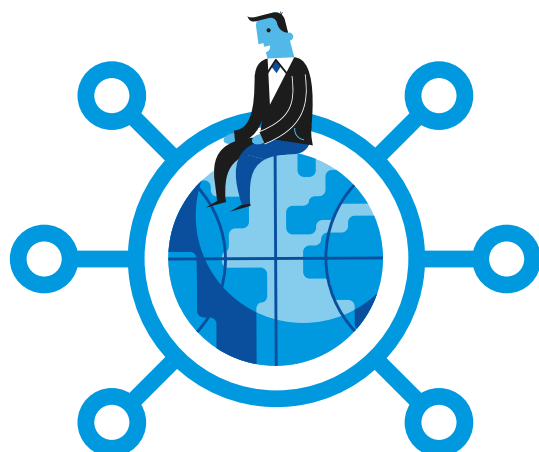
3.17.2

La información sobre los resultados y evolución de los negocios de BBVA, se encauzará siempre a través de las áreas y órganos que tienen encomendadas la relación con inversores.

3.17.3

Realiza las declaraciones de manera responsable, respetuosa y precisa, siguiendo las directrices establecidas por *Comunicación* y respetando la confidencialidad de la información de la empresa y sus clientes.

3.17.4



## 3.18. Presencia en las redes sociales

### 3.18.1

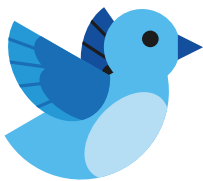
Cuando publiques información u opinión como empleado de BBVA aplica las normas internas de comportamiento en las redes sociales. Actúa con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que compartes. No publiques, en ningún caso, información confidencial de BBVA, de sus clientes o empleados ni opiniones que se puedan atribuir a BBVA. Solicita autorización previa a tu superior para subir imágenes de nuestras instalaciones o de eventos relacionados con BBVA.

### 3.18.2

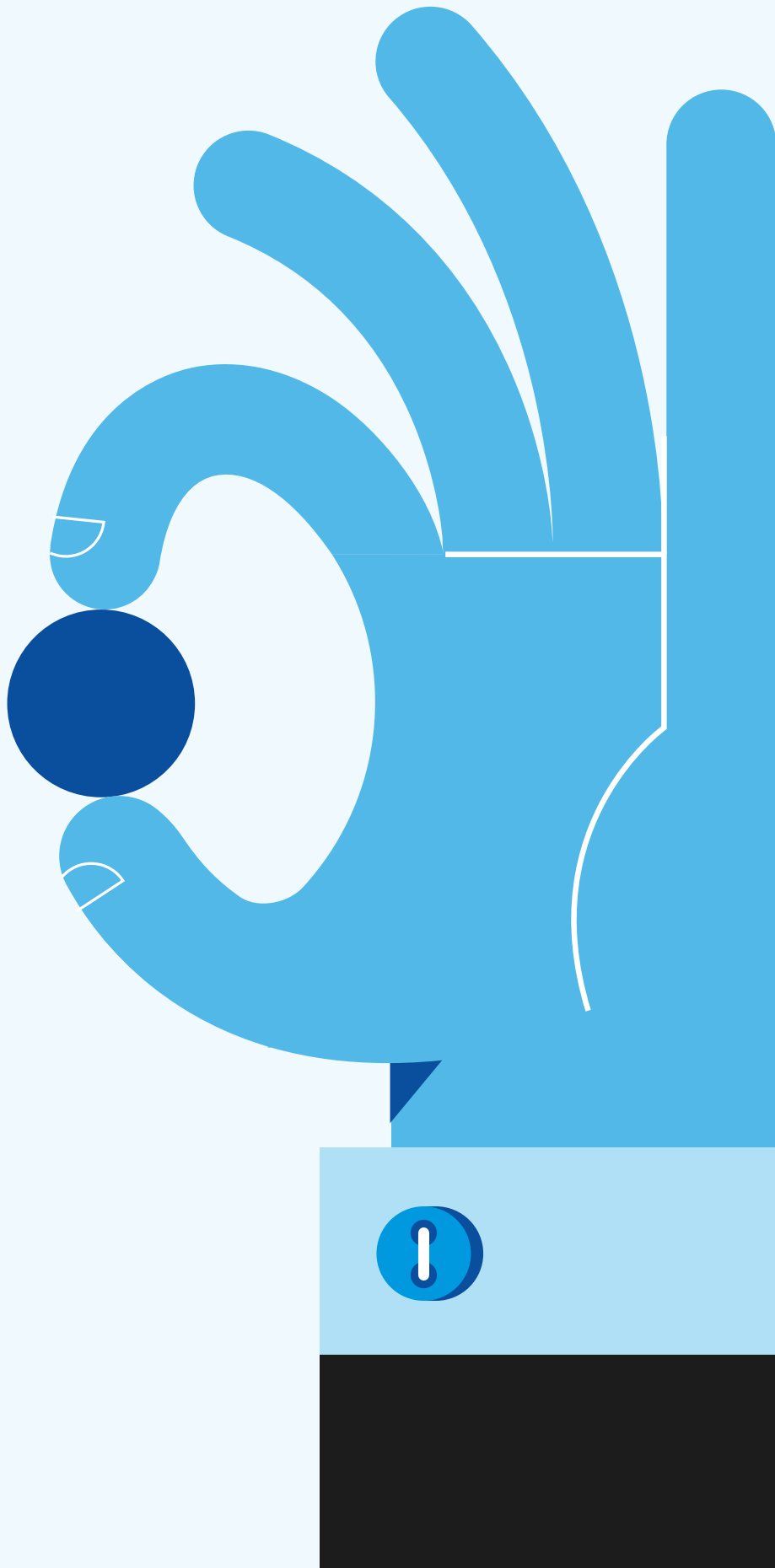
Cuando publiques información u opinión en nombre propio, no utilices la condición de empleado o ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido publicado a BBVA.

### 3.18.3

Aplica las *Recomendaciones de comportamiento en las redes sociales*.









# 4. Conducta con la sociedad

En BBVA trabajamos para un futuro mejor para las personas. Nuestra responsabilidad es contribuir con nuestras actuaciones al progreso y desarrollo sostenible de las sociedades en las que trabajamos, comprometiéndonos con sus ciudadanos e instituciones.



## 4.1. Prevención del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas



4.1.1

Nuestro deber es evitar que fondos de origen ilícito accedan y utilicen el sistema financiero.

4.1.2

Conoce a tus clientes, conforme al **apartado 1.1** de este Código, y el uso que hacen de los productos y servicios de BBVA, de acuerdo con nuestras políticas y legislaciones locales. Identifica a los clientes, acredita y documenta el origen de sus fondos y su actividad económica y financiera.

4.1.3

Comunica inmediatamente a *Cumplimiento* cualquier operación inusual, sospechosa o cualquier indicio de actividad irregular o ilícita.

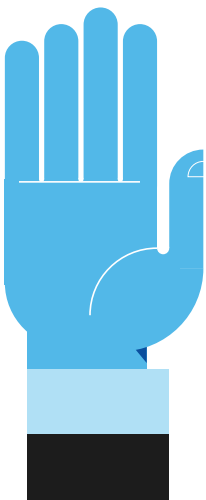
4.1.4

Sigue los programas de formación para prevenir el lavado de dinero y, en caso de duda, consulta con *Cumplimiento*.

4.1.5

Aplica la *Normativa interna de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo*.

## 4.2. Normas sobre sanciones, embargos y reglas anti-boicot



4.2.1

Aplica los procedimientos y sistemas de BBVA para dar cumplimiento a las sanciones y embargos económicos impuestos por la comunidad internacional y por algunas legislaciones para limitar la actividad con determinados países, entidades y personas. No llesves a cabo ninguna transacción que contravenga esas regulaciones o las políticas de BBVA para aplicarlas. En caso de duda, pon los hechos en conocimiento de *Cumplimiento*.

4.2.2

Fuera de los supuestos contemplados en la legislación internacional y en la de los países en que opera BBVA, no es lícito promover un boicot a un país. Comunica a *Cumplimiento* cualquier solicitud de acción o cualquier actuación en este sentido.

## 4.3. Política anti-corrupción

BBVA no tolera forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que desarrolla. Aplica las políticas y procedimientos de BBVA contra la corrupción.

4.3.1

No ofrezcas, ni prometas, ni realices, directa o indirectamente, cualquier tipo de pago, regalo, gratificación, donación, ofertas de trabajo, patrocinio, trato preferencial o beneficio de cualquier clase, que tenga por objeto influir o tratar de influir, para obtener un beneficio o ventaja no justificada, en las decisiones de terceros, particulares, empleados públicos o autoridades, respecto a la actividad de BBVA, o respecto a las personas que trabajan en BBVA. Esta prohibición afecta igualmente a los conocidos como pagos de facilitación<sup>(11)</sup>.

4.3.2

No realices regalos u obsequios que como empleado de BBVA no podrías aceptar conforme al **apartado 3.12** de este Código. Aplica la *Norma para la entrega de regalos y organización de eventos promocionales*.

4.3.3

En el caso de regalos de cortesía a empleados públicos y autoridades, ten en consideración las normas aplicables y, en caso de duda, consulta con *Cumplimiento* o *Servicios Jurídicos* antes de realizarlos.

4.3.4

Todos los gastos e ingresos deberán estar debidamente comunicados para su contabilización, documentados y autorizados. Deben ser proporcionados, responder a servicios efectivamente prestados y a un propósito económico legítimo, conforme a los **apartados 3.1** y **3.8** de este Código.

4.3.5

Para la contratación de proveedores, aplica el **apartado 3.9** de este Código. No emplees los servicios ni pagues comisiones a agentes o terceros para que lleven a cabo actuaciones prohibidas por este Código.

4.3.6

Pon en conocimiento de *Cumplimiento* cualquier actuación sospechosa.

4.3.7



(11) Los pagos de facilitación consisten en pagos de pequeñas cantidades de dinero a funcionarios públicos a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite administrativo o acción rutinaria como, por ejemplo, obtener un permiso o licencia sobre la cual la entidad tiene un derecho conferido por ley. Lo que caracteriza a los pagos de facilitación de otras formas de corrupción es que el que realiza un pago de este tipo no pretende obtener un negocio, contrato u operación comercial sino sólo agilizar un procedimiento y el hecho de que habitualmente lo que se trata de conseguir con el pago es algo a lo que se tiene derecho. BBVA tiene establecidas políticas y procedimientos para dar cumplimiento a las obligaciones que los distintos ordenamientos establecen en esta materia. Adicionalmente, como grupo financiero internacional, está comprometido con el estricto cumplimiento del Principio 10 del Pacto Mundial de la ONU sobre anti-corrupción.

## 4.4. Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos

Compromiso del Grupo BBVA con los Derechos Humanos



### 4.4.1

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales constituye un elemento fundamental de la conducta de BBVA. El *Compromiso del Grupo BBVA con los Derechos Humanos*, promueve la aplicación y el respeto a los derechos humanos conforme a la Carta Internacional de los Derechos Humanos, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

Norma de actuación en materia de defensa



### 4.4.2

Aplica la *Norma de actuación en materia de defensa*, que inspira la política crediticia a actividades de fabricación, comercialización y exportación de armamento, con la finalidad de evitar la financiación de actividades ilegales o contrarias a los pactos y compromisos a los que BBVA se ha adherido.

## 4.5. Compromiso con nuestro entorno

Política medioambiental



### 4.5.1

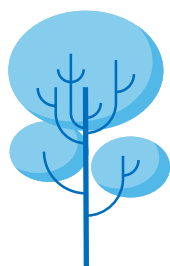
La protección del medioambiente, la sostenibilidad y la aspiración a la “ecoeficiencia”, son una prioridad para BBVA, que ha desarrollado una *Política medioambiental* y se ha adherido a los principales compromisos internacionales en esta materia: Pacto Mundial de las Naciones Unidas, UNEP-FI, Principios de Ecuador, Carbon Disclosure Project, Principles for Responsible Investment.

### 4.5.2

En tu conducta profesional, mantén un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente. Sigue las recomendaciones y procedimientos para reducir el impacto medio ambiental de tu actividad y conseguir los objetivos de sostenibilidad de BBVA.

### 4.5.3

En la financiación de proyectos, especialmente los de infraestructuras, energía, explotación de recursos minerales o forestales, sigue las políticas de riesgos que aplican los Principios de Ecuador y los Principios para una inversión responsable.



Si por tu trabajo en BBVA intervienes en proyectos de urbanización, edificación o transformación del territorio, asegúrate de que respetan los valores culturales, históricos, artísticos o naturales relevantes que puedan verse afectados. En todo caso comprueba que los elementos esenciales o distintivos de los espacios naturales protegidos quedan adecuadamente preservados.

4.5.4

## 4.6. Obligaciones tributarias y contribuciones a sistemas públicos de protección social

Desarrolla tu actividad profesional de forma que BBVA cumpla adecuadamente sus obligaciones tributarias y evita cualesquiera prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos o el perjuicio del Erario Público.

4.6.1

Desarrolla tu actividad profesional de forma que BBVA cumpla adecuadamente con los sistemas públicos de protección social.

4.6.2

## 4.7. Inversión en la sociedad: patrocinios y voluntariado

BBVA invierte en el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos, promoviendo y financiando iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes. En particular, la promoción de la educación, el conocimiento y la inclusión financiera, constituyen prioridades de la *Política de responsabilidad social corporativa de BBVA*.

4.7.1

*Política de responsabilidad social corporativa de BBVA*



BBVA facilita tu participación en actividades de voluntariado y en actividades benéficas. Participa en ellas, si lo deseas, y permite a tus colaboradores que participen, respetando su libre decisión. No utilices recursos ni el nombre de BBVA para estas actividades sin estar debidamente autorizado.

4.7.2

No condiciones la prestación de servicios o la concesión de facilidades o productos a clientes o proveedores a la aportación a causas benéficas.

4.7.3



4.7.4

En la concesión de patrocinios y causas benéficas, aplica la normativa interna que proceda. La concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones tiene que respetar la política anticorrupción del **apartado 4.3** de este Código y el principio de neutralidad política contenido en el **apartado 4.8.1**.

4.7.5

Si un cliente, un proveedor o un tercero solicitan la aportación de BBVA a una causa u organización benéfica, elévalo a *Responsabilidad y Reputación Corporativa*. En caso de duda, consulta con *Cumplimiento*.

## 4.8. Compromiso de neutralidad política

4.8.1

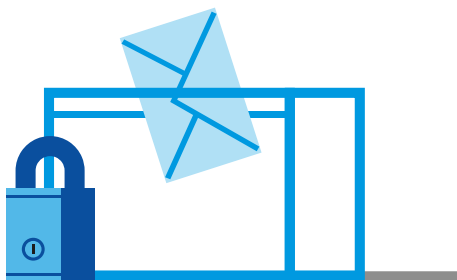
En BBVA desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político de las sociedades en las que estamos presentes.

4.8.2

BBVA no realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.

4.8.3

Si ejercitas tu legítimo derecho a participar en actividades políticas, hazlo a título estrictamente personal, sin utilizar recursos de la empresa, fuera del horario laboral, evitando cualquier referencia a BBVA y sin comprometer tu objetividad profesional ni afectar de modo alguno al compromiso de neutralidad política de BBVA.









# 5. Aplicación del Código



## 5.1. Nuestra responsabilidad

### 5.1.1

Como integrantes de BBVA debemos aplicar las pautas del Código en nuestra conducta individual, promover su aplicación en toda la organización, contribuyendo a crear una cultura de cumplimiento, evitar y corregir cualquier comportamiento que lo contravenga y trasladar a nuestros superiores, a *Cumplimiento* o al *Canal de Denuncia* toda conducta que creamos contraria al Código y de las que tengamos conocimiento<sup>(12)</sup>.

## 5.2. La función de Cumplimiento

### 5.2.1

*Cumplimiento* es un área global que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos y otros que puedan representar un riesgo reputacional para BBVA.

### 5.2.2

*Cumplimiento* tiene entre sus cometidos promover el conocimiento y la aplicación de este Código, promover la elaboración y difusión de las normas que lo desarrollen, ayudarte a resolver las dudas de interpretación que se susciten y gestionar el *Canal de Denuncia*. Colabora con *Cumplimiento* y apóyate en esa función para aplicar el Código.

## 5.3. Comités de Gestión de la Integridad Corporativa

### 5.3.1

En cada país o en cada unidad de negocio transversal existirá un Comité de Gestión de la Integridad Corporativa, que tendrá encomendada la función de velar por la efectiva aplicación de este Código.

### 5.3.2

Igualmente existe un Comité de Gestión de la Integridad Corporativa, de alcance global para todo BBVA, cuya misión fundamental es velar por una aplicación homogénea del Código en BBVA.



## 5.4. El Canal de Denuncia

El *Canal de Denuncia* forma parte esencial del sistema de cumplimiento de BBVA, como uno de los procesos establecidos para garantizar la aplicación efectiva de la normativa y de las pautas de este Código. Este canal constituye también un medio para ayudarte a comunicar los incumplimientos que observes o que te comuniquen tus colaboradores, clientes, proveedores o compañeros. Las comunicaciones a través de este canal incluyen pero no se limitan a informar sobre conductas ilegales sospechosas o profesionalmente poco éticas.

5.4.1

Colabora en los procesos de investigación y mantén confidencialidad sobre su existencia y sobre tu conocimiento y participación en los mismos.

5.4.2

*Cumplimiento* tramitará las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución, de acuerdo con los procedimientos de gestión del *Canal de Denuncia*. La información será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial. Se mantendrá reserva sobre quien haya denunciado. La información se pondrá exclusivamente en conocimiento de aquellas áreas cuya colaboración sea necesaria para las actuaciones de comprobación, evitando perjudicar el resultado de la investigación o el buen nombre de las personas a las que afectan. El resultado de las actuaciones de comprobación será comunicado a las áreas que hayan de aplicar las medidas de mitigación o corrección que correspondan, además de al denunciado y al denunciante, cuando proceda.

5.4.3

Quienes comuniquen de buena fe hechos o actuaciones al *Canal de Denuncia* no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación.

5.4.4



**BBVA**