

## Índice

<b>1. Descripción del documento</b> .....	<b>3</b>
1.1. Ámbito de aplicación .....	3
1.2. Objeto del Documento .....	3
1.3. Aprobación y vigencia .....	3
1.4. Resumen de cambios con la versión anterior .....	3
<b>2. Ámbito de aplicación del presente Código General de Conducta</b> .....	<b>4</b>
2.1. Ámbito del Código General de Conducta .....	4
2.2. Personas sujetas .....	4
2.3. Obligación de conocer y cumplir el Código General de Conducta .....	4
2.4. Control de la aplicación del Código .....	4
<b>3. Principios éticos y pautas generales de conducta</b> .....	<b>4</b>
3.1. Igualdad de oportunidades y no discriminación.....	4
3.2. Respeto a las personas .....	5
3.3. Conciliación de la actividad laboral y la vida personal.....	5
3.4. Prevención de riesgos laborales.....	5
3.5. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental .....	5
3.6. Derechos colectivos .....	5
3.7. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético .....	5
3.8. No competencia .....	6
3.9. Responsabilidad.....	6
3.10. Prevención penal .....	6
3.11. Compromiso con el Grupo .....	6
<b>4. Pautas de conducta en situaciones concretas</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....	<b>7</b>
4.1. Situaciones y relaciones .....	7
4.2. Reglas generales .....	7
4.3. Relación con el Grupo Arquia .....	8
4.4. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones. ....	8
4.5. Relaciones con proveedores .....	8
4.6. Relaciones con clientes .....	8
4.7. Regalos y comisiones .....	9
4.8. Relaciones anteriores .....	9
<b>CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>9</b>
4.9. Deber general de secreto .....	9
4.10. Protección de datos de carácter personal .....	10
<b>CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES</b> .....	<b>10</b>
4.11. Difusión de información .....	10
4.12. Relación con autoridades .....	10
4.13. Actividades políticas o asociativas.....	10



CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS.....	11
4.14.Oferta y contratación de productos y servicios.....	11
CAPÍTULO V. PREVENCIÓN: BCyFT, PENAL.....	11
4.15.Prevenición del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.....	11
4.16.Cumplimiento penal.....	11
CAPÍTULO VI. CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES.....	12
CAPÍTULO VII. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.....	12
4.17.Obligaciones tributarias del Grupo Arquia.....	12
4.18.Obligaciones tributarias de los clientes.....	12
CAPÍTULO VIII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	12
4.19.Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).....	12
CAPÍTULO IX. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.....	13
4.20.Derechos de propiedad intelectual e industrial del Grupo Arquia.....	13
4.21.Derechos de terceros.....	13
CAPÍTULO X. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.....	13
4.22.Incumplimiento.....	13
CAPÍTULO XI. LÍNEA ÉTICA.....	13
<b>5. Línea Ética.....</b>	<b>13</b>
5.1. Canal de denuncias y comunicaciones.....	13
5.2. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias.....	14
<b>6. Anexos.....</b>	<b>15</b>
6.1. Anexo 1 – Entidades del Grupo Arquia.....	15
6.2. Anexo 2 – Información básica sobre protección de datos de carácter personal dirigida a Usuarios del Canal de Denuncias interno.....	15



## 1. Descripción del documento

### 1.1. Ámbito de aplicación

Este Código General de Conducta es de aplicación a Arquia Bank, SA (en adelante también “Entidad” o “Arquia Banca”) así como a las sociedades que conforman el Grupo Financiero Arquia Banca (en adelante, también “Grupo”, “Grupo Arquia” o “Arquia”) que, por decisión de sus respectivos órganos de gobierno, se han adherido al mismo. La relación de entidades que conforman el Grupo Arquia figura en el Anexo 1 de este documento.

Asimismo, la Entidad podrá facilitar el presente Código a aquellas personas físicas y jurídicas que en su actividad se relacionen con Arquia.

### 1.2. Objeto del Documento

El presente Código General de Conducta fija los valores éticos y los principios de actuación que: las entidades que integran el Grupo Arquia individualmente, las personas que se relacionan con ellas y el propio Grupo en su conjunto, deberán cumplir para mantener una conducta respetuosa con las normas y estándares éticos.

### 1.3. Aprobación y vigencia

La presente Política General, que constituye el Código General de Conducta, aprobada por el Consejo de Administración en su reunión del día 19-07-2019, ha sido firmada electrónicamente por la Dirección General el día que consta en la firma digital.

Su vigencia es desde el día hábil siguiente al de su divulgación y hasta que se disponga de una nueva versión que anule esta.

### 1.4. Resumen de cambios con la versión anterior

El presente Documento anula su versión anterior (con código “P-001-02”) que fue aprobada por el, en su día, Consejo Rector en su reunión del día 21/10/2016, actualmente Consejo de Administración por cambio de forma social de la Entidad.

A grandes rasgos, los cambios fundamentales surgidos con respecto a la versión anterior y los motivos principales por los que se ha realizado la nueva versión son:

- a) Se amplía la relación de “compromisos con el Grupo”.
- b) Ampliación de aspectos relativos a los conflictos de interés.
- c) Ampliación del detalle de la “Línea Ética de la Entidad”.
- d) Inclusión de aspectos relacionados con la “responsabilidad penal de las personas jurídicas” en la que pudieran incurrir las sociedades del Grupo Arquia por actos y conductas delictivas cometidas por las Personas Sujetas al Código.



## 2. Ámbito de aplicación del presente Código General de Conducta

### 2.1. Ámbito del Código General de Conducta

El Código General de Conducta (en adelante, también “Código” o “Código General”) recoge los principios éticos y las normas de conducta que regirán la actuación de todas las personas vinculadas en una u otra forma al Grupo Arquia (a los que se hace referencia en el apartado 2.2 sobre “Personas sujetas”) y constituye el elemento central del Cumplimiento Normativo en el Grupo.

En determinadas materias específicas que precisan de una regulación específica, las normas de este Código se complementan con las que figuran en las políticas, reglamentos, normas, manuales, protocolos y circulares de cada materia.

Forman parte de esa normativa interna, por ejemplo, la Norma de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC), la Política General de Seguridad de la Información: principios y directrices, la Política del Marco de apetito al riesgo, la Política de Cumplimiento penal (prevención penal), el Documento de Seguridad en materia de Protección de datos de carácter personal, la Política de Riesgos, la Política de externalización, etc., así como el conjunto de documentos de carácter normativo y procedimental que las desarrollan.

### 2.2. Personas sujetas

El presente Código General de Conducta es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de las entidades del Grupo Arquia.

A estas personas se las denomina en lo sucesivo “Personas Sujetas al Código”.

### 2.3. Obligación de conocer y cumplir el Código General de Conducta

Las Personas Sujetas al Código tienen la obligación de conocer y cumplir con el contenido del mismo, así como de colaborar para facilitar su implantación en Arquia, incluyendo la comunicación (a través del correspondiente canal de denuncias) de cualquier incumplimiento que conozcan.

### 2.4. Control de la aplicación del Código

1. El Departamento de Recursos Humanos, en su función de gestión del personal, velará porque se comunique el Código General de Conducta a todos sus destinatarios y valide la lectura y la conformidad con su contenido por parte de todos ellos.
2. La Función de Auditoría Interna informará a la Dirección sobre el seguimiento y cumplimiento de las normas por parte de las Personas Sujetas al Código. Así mismo, periódicamente notificará las conclusiones al órgano de administración o a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.

## 3. Principios éticos y pautas generales de conducta

Los principios éticos de la organización que se recogen a continuación, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de las Personas Sujetas al Código son los pilares de la actividad de Arquia. Todas las actuaciones de las Personas Sujetas al Código, en su relación con las entidades que integran el Grupo, se deben regir por los valores corporativos que siguen.

### 3.1. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Un principio básico de actuación en las entidades del Grupo es el de proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al empleo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento que no se produzcan situaciones de discriminación por motivos de raza u origen étnico, sexo, estado civil, opiniones políticas, religión, creencias filosóficas, ideología política, militancia o afiliación sindical, condición genética, estado de salud, orientación sexual o condición social.



Por ello, las Personas Sujetas al Código que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se deben guiar en sus actuaciones y decisiones con objetividad y con actitud abierta a la diversidad a fin de identificar las personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

### 3.2. Respeto a las personas

Son inaceptables el acoso, el abuso, la intimidación, las faltas de respeto y de consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal; y, por tanto, no se permitirán ni tolerarán en el trabajo. Las Personas Sujetas al Código con personal a su cargo en las unidades organizativas y centros de trabajo del Grupo Arquia deben promover y asegurarse de que dichas situaciones no se produzcan.

Todas las Personas Sujetas al Código, y especialmente las que desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento y en todos los niveles profesionales unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

### 3.3. Conciliación de la actividad laboral y la vida personal

El Grupo Arquia asume su compromiso de responsabilidad social corporativa, tanto para su desarrollo como para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias. Las Personas Sujetas al Código promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

### 3.4. Prevención de riesgos laborales

Las Sociedades del Grupo Arquia consideran fundamental la seguridad y salud laboral de las Personas Sujetas al Código para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro. Para ello, constituye un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

Las Personas Sujetas al Código respetarán en todo momento las medidas preventivas que sean de aplicación en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la organización y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

### 3.5. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental

Las Personas Sujetas al Código, en el ámbito de sus competencias y en el ejercicio de sus funciones, se deben comprometer de forma activa y responsable con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales y siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Grupo para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

### 3.6. Derechos colectivos

Las Personas Sujetas al Código deben respetar los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente. De igual modo, deben respetar las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, y con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

### 3.7. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético

1. Las Personas Sujetas al Código cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares, directrices,..., de los organismos reguladores y supervisores, autoridades, etc.) como la normativa interna del Grupo Arquia que sea aplicable a su actividad.
2. Las Personas Sujetas al Código que resulten imputadas, inculpadas o acusadas en un procedimiento judicial penal deberán informar, tan pronto como sea posible, al Departamento de Recursos Humanos.
3. Las Personas Sujetas al Código deberán desarrollar una conducta profesional recta, imparcial, honesta y acorde con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo Arquia. Se abstendrán de participar



en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio a Arquia realizándolas. Resulta desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas, que en ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el Grupo.

### 3.8. No competencia

1. Las Personas Sujetas al Código darán prioridad en todo momento al ejercicio de sus funciones en el Grupo y se abstendrán de prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, cualquiera que sea la relación en que se basen.

### 3.9. Responsabilidad

Las Personas Sujetas al Código deberán emplear sus capacidades técnicas y profesionales y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el Grupo Arquia. En particular, y sin perjuicio de lo cual:

1. Serán responsables de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable en cada momento al tipo de operación de que se trate así como a las reglas y tarifas establecidas por el Grupo Arquia en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.
3. Respetarán los procedimientos internos, en especial en lo que se refiere al uso de las facultades que tenga delegadas y la aplicación de límites de riesgos.
4. Sus actividades no irán más allá del apetito al riesgo definido y los límites establecidos por la Entidad y las responsabilidades atribuidas en la gestión de riesgos.
5. Contabilizarán las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con los mismos criterios los archivos y registros que requiera su actividad.
6. Observarán las normas generales relativas a seguridad e higiene en el trabajo, a fin de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

### 3.10. Prevención penal

En los supuestos contemplados en el Código Penal, las personas jurídicas serán penalmente responsables:

- a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.
  - b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.
1. No se tolerarán conductas ni actividades (por parte de las Personas Sujetas al Código, ni de colaboradores externos) que constituyan o puedan constituir delitos que conlleven responsabilidad penal para cualquiera de las sociedades del Grupo Arquia.

### 3.11. Compromiso con el Grupo

Las Personas Sujetas al Código:

1. Deberán actuar siempre en el mejor interés del Grupo, utilizando de forma adecuada los medios puestos a su disposición y evitando cualquier actuación que pueda reportarle perjuicios.
2. No utilizarán en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.



3. Comunicarán en tiempo a la Entidad situaciones o relaciones actuales de conflicto de interés de las que sean parte directa o indirecta, y también por "relaciones anteriores" para que la Entidad considere si éstas suponen impacto, o no.
4. No realizarán conductas delictivas, ni tentativas, que comporten o puedan comportar responsabilidad penal de las personas jurídicas que conformen el Grupo Arquia.
5. No realizarán acciones que vulneren lo dispuesto en la legislación y en la normativa interna en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
6. Respetarán la normativa estatal, europea e interna en materia de protección de datos de carácter personal.
7. Guardarán el deber de secreto profesional y la debida confidencialidad en todos los ámbitos: información de clientes, empleados, directivos, consejeros y corporativa, canales de denuncia, etc.
8. Deberán cumplir con lo establecido en las políticas internas, prestando especial cuidado a las de Riesgos y de Marco de apetito al riesgo.

Además de lo anterior, se espera que las Personas Sujetas al Código se comporten con honestidad e integridad y que desempeñen sus funciones y tareas con la competencia, el esmero y la diligencia debidas.

#### 4. Pautas de conducta en situaciones concretas

### CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS.

#### 4.1. Situaciones y relaciones

Las directrices sobre gobierno interno, EBA/GL/2017/11, adoptadas como propias por el Banco de España (el 18/05/2018) recogen situaciones y relaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés para las Personas Sujetas al Código, y son, al menos, las siguientes:

- a) Intereses económicos (por ejemplo, acciones, otros derechos de propiedad y pertenencia a asociaciones, participaciones financieras y otros intereses económicos en clientes comerciales, derechos de propiedad intelectual, préstamos otorgados por la entidad a una empresa propiedad del personal, pertenencia a un órgano o propiedad de un órgano o una entidad con intereses enfrentados).
- b) Relaciones personales o profesionales con los propietarios de participaciones significativas en la entidad.
- c) Relaciones personales o profesionales con personal de la entidad o de entidades incluidas en el ámbito de consolidación prudencial (por ejemplo, relaciones familiares).
- d) Otros empleos y empleos anteriores en el pasado reciente.
- e) Relaciones personales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la entidad (por ejemplo, asociaciones con proveedores, consultores u otros proveedores de servicios esenciales).
- f) Influencia política o relaciones políticas.

#### 4.2. Reglas generales

Las Personas Sujetas al Código deberán actuar siempre de manera que sus intereses particulares, y los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos, no primen sobre los del Grupo o sus clientes.

Asimismo, se ha de evitar que los conflictos de interés afecten negativamente a los intereses de los clientes y a los del Grupo.

Sin perjuicio de lo establecido en la Política de Prevención y Gestión de conflictos de Interés, a continuación se exponen una serie de pautas de conducta que se aplicarán tanto en las relaciones de las Personas Sujetas al Código con el propio Grupo, como en las que mantengan con los clientes del mismo, proveedores, Administraciones Públicas, o cualquier otro tercero.



### 4.3. Relación con el Grupo Arquia

1. Las Personas Sujetas al Código podrán mantener con las diversas entidades del Grupo Arquia relaciones de clientela siempre que sean típicas del objeto social de la respectiva entidad y en condiciones de mercado (o en condiciones fijadas con carácter general para los empleados).
2. Las Personas Sujetas al Código no deberán participar (ya sea en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo realizadas por una entidad de Arquia en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de las citadas reglas generales:
  - a) No influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que ellas mismas tenga algún vínculo económico o familiar.
  - b) No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

### 4.4. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones.

1. Las Personas Sujetas al Código que entre cuyas funciones se incluya la facultad de autorizar operaciones o que dispongan de poderes para su contratación, no deberán aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes,..., ni intervenir o influir de cualquier otro modo en los procedimientos relativos a las operaciones en las que ellos mismos figuren como titulares, beneficiarios o garantes.
2. Así mismo, el deber de abstención establecido en el punto anterior también se aplicará a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o compartan intereses económicos con la persona sujeta, y de personas jurídicas con las que ésta mantuviera alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (sea o no financiero o relativo a las actividades de Arquia), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.
3. Cuando las Personas Sujetas al Código se encuentren ante una situación de las descritas en los puntos anteriores informarán inmediatamente a su superior. En todos los casos, la persona afectada se abstendrá de actuar o de influir en la operación, siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la documentación correspondiente.

### 4.5. Relaciones con proveedores

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en los puntos anteriores.

1. Las Personas Sujetas al Código, y especialmente las que intervengan en la toma de decisiones sobre la contratación de suministros y/o servicios o en la fijación de sus condiciones económicas, deberán evitar cualquier clase de interferencia que pudiera afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
2. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
3. La contratación de suministros y servicios externos se realizará conforme a los procedimientos establecidos al efecto en la normativa y usos sobre contratación, gestión de compras y facultades del Grupo.

### 4.6. Relaciones con clientes

1. Salvo autorización, ninguna Persona Sujeta al Código podrá aceptar personalmente compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con el Grupo Arquia, excepto los resultantes de relaciones familiares o los apoderamientos de personas jurídicas en las que la Persona Sujeta tenga una participación relevante o ejerza un cargo de administración.
2. Se evitarán las relaciones de exclusividad con clientes que puedan dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso de los mismos a otros empleados o canales del Grupo.
3. En ningún caso se estimulará la realización de operaciones por un cliente para beneficiar a otro.





4. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.
5. Las Personas Sujetas al Código no están autorizadas a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deban modificarlos o rectificarlos, siguiendo los procedimientos establecidos, salvo en caso de error manifiesto.

#### 4.7. Regalos y comisiones

1. Está prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por el Grupo Arquia, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.
2. Ninguna Persona Sujeta al Código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional en el Grupo Arquia y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
3. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

#### 4.8. Relaciones anteriores

Los conflictos de intereses de las Personas Sujetas al Código, incluidos los intereses de las partes vinculadas, también pueden surgir de relaciones personales o profesionales anteriores (es decir, distintas de las actuales).

La Entidad considera que las “relaciones anteriores” podrían tener un impacto sobre el comportamiento de las Personas Sujetas al Código y su participación en la toma de decisiones.

Por ello, cuando se planteen conflictos de interés por “relaciones anteriores”, se habrá de valorar su importancia e influencia y se acordarán y aplicarán medidas apropiadas para mitigarlos.

A esos efectos, las Personas Sujetas al Código también deberán comunicar a la Entidad sobre tales conflictos.

## CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

#### 4.9. Deber general de secreto

1. Con carácter general, las Personas Sujetas al Código guardarán secreto profesional respecto a todos los datos o información no públicos que conozcan por el ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, al Grupo Arquia, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior regla general:
  - a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en el Grupo, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
  - b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes se tratarán con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos al Grupo con autorización expresa del cliente y según los procedimientos establecidos al efecto legalmente.



- c) La información relativa a otros empleados, directivos y consejeros, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.
2. Esta obligación de secreto persistirá incluso una vez terminada la relación contractual con el Grupo Arquia.
3. Lo indicado en los párrafos anteriores no se extiende a la atención de los requerimientos que formulen las autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se consultará al Departamento de Recursos Humanos.

#### 4.10. Protección de datos de carácter personal

Las Personas Sujetas al Código están obligadas a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto empleados, clientes, como cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad del Grupo Arquia, lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

Todos los datos de carácter personal se tratarán de forma especialmente restrictiva, de manera que:

1. Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.
2. La captación, tratamiento informático y utilización se realizarán de forma que queden garantizadas su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones del Grupo Arquia que resultan de la normativa aplicable.
3. Solo las Personas Sujetas al Código autorizadas para ello por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Las Personas Sujetas al Código, al contestar a requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, autoridades, Administraciones Públicas o de cualquier otro organismo público que tenga legalmente facultades para hacerlo facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

El Grupo Arquia dispone de las Políticas y Normas internas exigibles en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. Las Personas Sujetas al Código cumplirán estrictamente lo establecido en las mismas así como en todos los reglamentos y circulares que las desarrollan.

### CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES.

#### 4.11. Difusión de información

1. Las Personas Sujetas al Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo Arquia o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso a la Dirección.
2. Las Personas Sujetas al Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.

#### 4.12. Relación con autoridades

Las Personas Sujetas al Código mantendrán una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las diferentes Administraciones Públicas.

#### 4.13. Actividades políticas o asociativas

1. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo Arquia, así como las contribuciones o servicios a los mismos, se harán de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo Arquia.



2. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, las Personas Sujetas al Código deberán ponerlo en conocimiento de su director y de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.

### CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS.

#### 4.14. Oferta y contratación de productos y servicios

Las Personas Sujetas al Código ofrecerán a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades y la contratación de los mismos únicamente se hará una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes. Por tanto:

1. Deberán informar a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, en especial cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier proyección se debe identificar como tal, estar razonablemente justificada y venir acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
2. Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.
3. Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
4. No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
5. Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.
6. Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante.
7. Las Personas Sujetas al Código cumplirán estrictamente lo establecido por las normas y circulares sobre comercialización y venta de productos y servicios financieros y bancarios que les resulten aplicables.
8. La oferta y comercialización de nuevos productos requerirá la autorización previa del Comité de Productos.
9. El Grupo Arquia facilitará a los empleados que desempeñen funciones comerciales la formación necesaria para la comercialización de cada producto y hará un seguimiento continuado de dicha formación con el objeto de procurar que los comerciales tengan el nivel adecuado para la comercialización de los productos financieros.

### CAPÍTULO V. PREVENCIÓN: BCyFT, PENAL.

#### 4.15. Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo

El Grupo Arquia dispone de una normativa interna específica para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que se desarrolla en los correspondientes manuales de procedimiento e instrucciones operativas.

Las Personas Sujetas al Código cumplirán estrictamente esta normativa.

#### 4.16. Cumplimiento penal

El Grupo Arquia dispone de una política interna específica de cumplimiento penal (prevención de riesgos penales de las personas jurídicas), así como normas, manuales y protocolos de su desarrollo.

Las Personas Sujetas al Código cumplirán estrictamente dicha política y la normativa interna concordante.



Asimismo, la Entidad podrá comunicar dicha política a aquellas personas físicas y jurídicas que en su actividad se relacionen con Arquia y se entienda conveniente su adhesión a la misma.

### CAPÍTULO VI. CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES.

El Grupo Arquia dispone asimismo de un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC) con rango de Política que establece las normas de actuación en este ámbito. Las Personas Sujetas al Código se ajustarán a los principios que establece el RIC.

### CAPÍTULO VII. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.

#### 4.17. Obligaciones tributarias del Grupo Arquia

1. Las Personas Sujetas al Código evitarán todas aquellas prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos en perjuicio de la Hacienda Pública.
2. Las Personas Sujetas al Código evitarán en todo caso la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquéllas en las que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades fiscales del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.

#### 4.18. Obligaciones tributarias de los clientes

1. En la comercialización y venta de productos y servicios financieros no se podrá realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes que conduzca a la evasión fiscal o a la elusión ilícita de los tributos.
2. Cuando por la naturaleza del producto sea conveniente informar al cliente sobre el posible tratamiento fiscal del mismo, se le advertirá de que se trata de una simple información, sin carácter de asesoramiento fiscal. Se advertirá además al cliente de su sola responsabilidad por el debido cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que incluye el recabar por su cuenta y de forma ajena al Grupo Arquia el asesoramiento fiscal necesario sobre los productos financieros y servicios contratados. En las presentaciones de productos, servicios y contratos se incluirán advertencias explícitas o disclaimers en que así conste.
3. En relación con los productos y servicios contratados, la información fiscal entregada a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias antes del inicio del período de declaración correspondiente será veraz, y facilitada con la mayor antelación posible, tratando de evitar la existencia de incidencias y divergencias con la Administración tributaria.

### CAPÍTULO VIII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

#### 4.19. Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

1. Las Personas Sujetas al Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en el Manual de procedimientos - Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.
3. Deberán respetar las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otros medios similares puestos a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de los mismos.
4. La creación, pertenencia, participación o colaboración por las Personas Sujetas al Código en redes sociales, foros o blogs en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que quede claro su carácter personal. En todo caso, las Personas Sujetas al Código deberán abstenerse de utilizar la imagen, nombre o marcas del Grupo Arquia para abrir cuentas o darse de alta en estos foros y redes.



## CAPÍTULO IX. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.

### 4.20. Derechos de propiedad intelectual e industrial del Grupo Arquia

1. Las Personas Sujetas al Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde al Grupo Arquia en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, know-how y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en el Grupo Arquia, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.
2. No utilizarán la imagen, nombre o marcas del Grupo Arquia sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.

### 4.21. Derechos de terceros

Las Personas Sujetas al Código respetarán asimismo los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten terceras personas ajenas al Grupo Arquia. En particular, las personas sujetas al código no incorporarán, utilizarán o emplearán en el Grupo Arquia cualquier tipo de información o documentación física o electrónica perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo o sin el debido consentimiento.

## CAPÍTULO X. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

### 4.22. Incumplimiento

Se advierte de que las conductas irregulares y comportamientos inaceptables pueden comportar acciones disciplinarias internas y externas, y emprendimientos de acciones legales y sanciones.

## CAPÍTULO XI. LÍNEA ÉTICA.

### 5. Línea Ética

La existencia de canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas cometidas en el seno de una empresa es uno de los elementos clave de los modelos de prevención de riesgos.

Por ello, y porque en determinadas materias resulta exigible por el legislador, las Personas Sujetas al Código que tengan conocimiento o sospecha fundada de comisión de un acto ilícito o de incumplimiento de este Código General de Conducta o de las normas, reglamentos, manuales, protocolos, ..., específicos sobre las asuntos que dispongan de los mismos, podrá notificarlo directamente a la Dirección General a través del Canal de denuncias y comunicaciones que más adelante se describe.

Asimismo, las Personas Sujetas al Código que tengan dudas sobre su interpretación o sugerencias al mismo, también podrán comunicarlas a la Dirección General por el mismo canal.

Lo anterior sin perjuicio del uso de otros canales específicos de denuncia y de comunicación que se implanten en la Entidad y que figuren recogidos en las políticas y normas internas correspondientes.

El conjunto de canales de denuncias y comunicaciones (y respuestas), conforman la Línea Ética de la Entidad y se espera que no sea usada de mala fe.

#### 5.1. Canal de denuncias y comunicaciones

El Canal (genérico) de denuncias y comunicaciones será atendido por la Dirección General.



Las notificaciones al titular del servicio se podrán realizar por cualquiera de los siguientes medios:

- *Teléfono:* +(34) 93 482 68 03
- *Correo electrónico:* [canaldenuncia@arquia.es](mailto:canaldenuncia@arquia.es)
- *Escrito:* Arquia Bank, SA  
A/A Director General (-Confidencial-)  
Calle Arcs, 1 Planta 2ª - 08002 - Barcelona

Para asegurar la máxima efectividad, en la intranet corporativa (Espacio Arquia) se dará publicidad suficiente de la posibilidad de formular denuncias y comunicaciones, tanto confidenciales como anónimas.

### 5.2. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias

La persona que desee denunciar una infracción puede verse a desistir de su propósito por temor a represalias, discriminación o divulgación de sus datos personales; por ello:

1. Las denuncias podrán comunicarse de forma personalizada o anónima.
2. La Dirección General garantiza la confidencialidad de las denuncias que reciba, así como de los medios y de los recursos técnicos con que se dota el Canal de Denuncias.
3. La Dirección General garantiza la protección de los datos personales contenidos en la denuncia, tanto del denunciante como del denunciado, así como de los que se recaben durante el proceso de investigación. Como desarrollo del mismo, los hechos y los datos de carácter personal sólo podrán ser comunicados a personas que necesariamente deban participar en la investigación y en la aplicación de los resultados de la misma, e incluso podrían llegar a ser comunicados a autoridades competentes. En tales circunstancias, las personas intervinientes están obligadas al estricto cumplimiento del deber de confidencialidad, obligación que se extiende incluso finalizada la relación con Arquia.
4. No está permitido adoptar ningún tipo de medida contra las Personas Sujetas al Código que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.
5. Las prohibiciones previstas en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

Queda prohibido el acceso a una denuncia y el correspondiente expediente a toda persona ajena a la Dirección General y a las funciones de control interno de la Entidad, salvo debida autorización por la Dirección General.

Los datos que se incorporen al sistema de información creado con motivo del Canal de Denuncias serán conservados únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos se procederá a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la entidad. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la LOPDGDD. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados por el órgano competente de la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

En el Anexo 2 de este documento se ofrece la información básica sobre protección de datos de carácter personal dirigida a los usuarios del Canal de Denuncias interno.



## 6. Anexos

### 6.1. Anexo 1 – Entidades del Grupo Arquia

A fecha de edición de este documento y a sus efectos, la composición del Grupo Arquia es:

Tabla "Entidades del Grupo Arquia"	
Denominación	NIF
Arquia Banca (Arquia Bank, SA)	A08809808
Arquia Gestión (Arquigest SA SGIIC)	A58073388
Arquia Pensiones (Arquipensiones SA EGFP)	A58843301
Arquia Seguros (Arquia Banca Mediación Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A.)	A59697573
Fundación Arquia	G59417279
Arquia Gestión de Activos SA	A65910614

### 6.2. Anexo 2 – Información básica sobre protección de datos de carácter personal dirigida a Usuarios del Canal de Denuncias interno

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), le informamos que sus datos personales serán tratados por Arquia Bank, S.A. (Arquia Banca), con NIF A08809808 y domicilio social en C/ Barquillo, 6, 28004 - Madrid. Arquia Banca como responsable del tratamiento, le informa que sus datos serán tratados con la finalidad exclusiva de gestionar y tramitar el canal de denuncias y las comunicaciones que se reciban a través de dicho sistema.

Los datos proporcionados deben ser correctos, exactos y completos, debiendo comunicar lo antes posible a Arquia Banca cualquier modificación que se pueda producir con posterioridad mientras continúe en vigor la relación con la Entidad.

La base jurídica que legitima el tratamiento indicado se refiere, entre otras: al cumplimiento y ejecución de la relación que le una con la Entidad; al interés legítimo de la Entidad; y al cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del art. 31 bis del Código Penal, en relación con el art. 24 de la LOPDGDD.

El acceso a los datos está limitado exclusivamente a la Dirección General y a quienes, incardinados o no en el seno de la Entidad, desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento (en particular el órgano de prevención penal), o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan. Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de hechos constitutivos de ilícito penal o administrativo, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos de la Entidad. Pueden ser destinatarios de los datos, el personal interno competente, abogados, procuradores, cuerpos y fuerzas de seguridad, Juzgados y Tribunales y otras autoridades competentes así como administraciones públicas. No se efectuarán transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional.

Los datos personales de quien formule una comunicación a través de los canales de denuncias (genérico y específicos), así como de los empleados y terceros, serán conservados en el sistema de denuncias creado por la entidad al efecto únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, se procederá a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la entidad. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la LOPDGDD. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano o departamento de la entidad al que corresponda, la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.



Arquia Banca adopta las medidas de seguridad necesarias de acuerdo con la normativa aplicable, en particular la vigente Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento (UE) 2016/679.

Puede ejercer, los derechos de acceso y rectificación, y en los casos que legalmente proceda, y siempre que con ello no se impida el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de Arquia Banca, los derechos de supresión, portabilidad, limitación de tratamiento y oposición, mediante escrito dirigido a Arquia Banca a la dirección postal C/ Arcs 1, 08002 – Barcelona (España) o mediante correo electrónico a la dirección [lopd@arquia.es](mailto:lopd@arquia.es), acreditando siempre su identidad. Arquia Banca tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPD), cuya dirección de contacto es [dpo.grupoarquia@arquia.es](mailto:dpo.grupoarquia@arquia.es) y a quien puede dirigirse para tratar cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal. Tiene derecho a presentar una solicitud o reclamación relativa al tratamiento de sus datos ante el DPD, y en caso de no ser atendida o resuelta en el plazo reglamentario, acudir a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)). Más información y contacto en nuestra política de protección de datos disponible en el tablón de anuncios de [www.arquia.com](http://www.arquia.com).