

Nuestra manera ética de actuar

Código de conducta de Triodos Bank España

1. Introducción

Todas las personas que integramos Triodos Bank España nos comprometemos a actuar con respeto a las leyes y normas que nos aplican, de manera íntegra y transparente y con prudencia y profesionalidad.

A través del contenido de este documento, nos comprometemos a seguir unas pautas de comportamiento éticas y acordadas según los valores y principios de negocio de Triodos Bank.

Los Principios de negocio (triodos.corp) son el marco que define nuestra forma de operar como entidad y en el que apoyamos nuestras decisiones en el día a día, orientan nuestra conducta y sirven de referencia para la valoración que hacen sobre la entidad nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. Además, están alineados con nuestros valores y través de ellos nos comprometemos a:

- Promover el desarrollo sostenible.
- Respetar y obedecer la ley, los Derechos Humanos y el medioambiente.
- Asumir nuestras responsabilidades.
- Tratar de mejorar día a día.

2. Para qué y a qué aplica (Finalidad y ámbito de aplicación)

Este documento recoge, a modo de código claro y fácil de aplicar, las normas que guían el comportamiento de todas las y los que tenemos alguna relación profesional con Triodos Bank España (empleados/as, personal externo y personas de empresas proveedoras) en nuestra toma de decisiones y en el día a día. Son lo que se denomina “de obligado cumplimiento” y, por lo tanto, tenemos que cumplirlas.

A través de la puesta en práctica de lo recogido en este código, las personas que desempeñamos actividades en la entidad demostramos en todo momento un comportamiento íntegro y profesional, contribuimos al buen ambiente y al compromiso de la entidad y podríamos denunciar las conductas que entendamos que puedan dañar la imagen, y/o reputación de Triodos Bank España, en cuya cultura es prioritario e inexcusable el cumplimiento de la legalidad, la legislación y las políticas y reglamentos internos.

En este sentido, declaramos:

- El rechazo a cualquier conducta, práctica o forma de corrupción, con prohibición expresa de cualquier actuación de esa naturaleza.
- El establecimiento de un conjunto de políticas y estándares corporativos para la prevención de cualquier actividad delictiva, en especial, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y el abuso de mercado.

Todos los y las profesionales debemos tener un comportamiento ético en nuestras actuaciones y evitar cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación del Grupo o de la entidad y afectar negativamente a sus intereses y/o su imagen pública.

Nuestro comportamiento profesional, tanto por acción como por omisión, se ajustará al cumplimiento estricto de lo incluido en este código. Mantendremos una actitud colaboradora y responsable en la identificación de situaciones de real o potencial incumplimiento de estos principios éticos y normas de conducta y, si es el caso, las comunicaremos a las personas u organismos encargados de resolverlas.

Los incumplimientos podrían suponer sanciones disciplinarias de acuerdo a la legislación laboral, además de las responsabilidades legales que puedan aplicarse.

3. Pautas de conducta

3.1. Con el cliente

Los clientes son el activo fundamental y el centro de la actividad de Triodos Bank España, que establece con ellos y ellas relaciones duraderas, basadas en la confianza mutua.

Nuestros compromisos son:

Conocimiento del Cliente. Los conocemos, les atendemos con respeto y profesionalidad y les ofrecemos productos y servicios de acuerdo con sus necesidades financieras.

Transparencia.

- Conocemos las características y riesgos de los productos y servicios que comercializamos.
- Ofrecemos y publicitamos productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante.
- Evitamos las situaciones de conflicto de interés. Los empleados no promovemos ni llevamos a cabo ninguna mala práctica de contratación, venta o de fraude. No condicionamos la concesión de productos y servicios al cliente a la obtención de un beneficio o ventaja personal.
- Facilitamos a nuestros clientes, de forma clara y comprensible, toda la información relevante y oportuna sobre sus operaciones y las propuestas que realice de contratación de productos o servicios.
- Explicamos a cada cliente todos los aspectos relevantes relativos al servicio, producto u operación financiera de que se trate, especialmente si se refiere a productos financieros de alto riesgo.

No discriminación. Evitamos cualquier discriminación injustificada en el acceso de los clientes a los productos y servicios.

Responsabilidad financiera.

- Escuchamos a los clientes y resolvemos sus solicitudes, quejas y reclamaciones con la mayor prontitud y diligencia posibles en función de las circunstancias de cada caso.
- Documentamos los acuerdos con los clientes.
- Somos responsables en las propuestas de financiación a los clientes y en la búsqueda de soluciones viables cuando se encuentren en dificultades financieras.

Compromiso de confidencialidad. Solo recabamos de los clientes los datos necesarios para la prestación de los servicios que contraten con Triodos Bank España. En su captación, tratamiento y utilización, nos comprometemos a garantizar y conjugar el derecho a la intimidad de las personas, la confidencialidad y la protección de datos con el cumplimiento de nuestras obligaciones legales. Triodos Bank España cuenta con una declaración de privacidad que detalla nuestros compromisos con el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

En la medida de lo posible, y en base a la información que nos facilitan nuestros clientes, tratamos de ofrecerles los productos o servicios que se adecúan a sus características y necesidades. En el momento de la contratación, nos aseguramos de que el cliente entiende su contenido y beneficios, pero también los riesgos y costes.

Si en algún momento desconocemos la respuesta a alguna pregunta del cliente, intentamos buscar ayuda y obtener la respuesta de la persona o personas que corresponda en la organización.

Por lo tanto, nuestra actuación se orienta a:

- Asumir nuestros compromisos contractuales.
- Comercializar productos y servicios de calidad, personalizados y adaptados a las necesidades del cliente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes/as en detrimento de otros/as.
- Situar la satisfacción del cliente/a como prioridad del servicio.

3.2. Con nuestros compañeros y compañeras

Asumimos el respeto a las personas y su dignidad como valor fundamental de nuestro comportamiento actuación y suscribimos en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas.

Todas nuestras actuaciones están guiadas y presididas por los siguientes valores:

Respeto.

- Respetamos y exigimos respeto en las relaciones laborales.
- Respetamos y propiciamos el respeto por las diferencias y opiniones de las otras personas, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso, discriminación, intimidación y conductas ofensivas o impropias, incluidas las sexuales (propuestas, sugerencias o material gráfico) y cualquier acción que pueda ofender a la dignidad de una persona.
- Evitamos cualquier forma de acoso sexual, laboral o personal.

- Evitamos todos los comportamientos que generen un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.

Objetividad en la selección, contratación y promoción.

- Promovemos la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, y evitamos –en todo momento– las situaciones de discriminación o desigualdad por razón de nacimiento, género, raza, condición social o sexual, estado civil, religión, afiliación sindical o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Realizamos una selección y promoción basadas en el mérito profesional y en valoraciones objetivas, inspiradas en criterios claros y comprensibles.
- Promovemos un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal.

Seguridad y Salud en el entorno laboral.

- Respetamos y fomentamos las normas de seguridad y salud en el entorno laboral.
- No permitimos, en ningún caso, trabajar bajo los efectos del alcohol o las drogas.
- Propiciamos un ambiente de trabajo saludable y productivo y que canalice el potencial de las personas.

3.3. Con la empresa

3.3.1. Protección de los bienes

Los y las profesionales de la entidad tenemos la obligación de hacer un uso responsable de los bienes e instalaciones a nuestra disposición, con el máximo cuidado y diligencia, y los destinamos únicamente al uso para el que nos han sido entregados, sin darles, en ningún caso, una utilidad que no sea en beneficio de la organización.

Todas las personas que formamos parte de la organización mantenemos el secreto profesional respecto a las informaciones y datos que Triodos Bank España pone a nuestra disposición y que conocemos, en el ejercicio de nuestra actividad profesional y por nuestra relación con el banco y relativas al Grupo, a clientes, a compañeros/as o a cualquier otra persona u organización.

Esto supone que:

- La utilización de la información es exclusivamente para el desempeño de nuestra actividad profesional y no podemos facilitarla más que a las personas de Triodos Bank que necesiten conocerla para la misma finalidad y con el mismo deber de secreto profesional.
- Las informaciones sobre datos personales, domicilios, productos, saldos, contabilidad, fiscalidad, negocios y, en general cualquier otra que los clientes cedan a la entidad, así como la relativa a retribuciones, circunstancias personales y familiares, aptitudes profesionales, informes de rendimiento, reconocimientos médicos, etc. deben ser tratadas de modo reservado, para asegurar su confidencialidad con arreglo a las leyes y normas que regulan estos aspectos.
- La información nunca se utiliza en beneficio propio o de una tercera parte.
- Esta obligación de confidencialidad persiste incluso una vez terminada la relación con Triodos Bank España.

3.3.2. Utilización responsable de los recursos

Utilizamos adecuadamente los recursos de Triodos Bank y que usamos para nuestro trabajo y hacemos todo lo posible para evitar su pérdida, robo, daño o desperdicio.

El correo electrónico y las herramientas informáticas son también instrumentos de trabajo para el desarrollo exclusivo de nuestro trabajo.

3.3.3. Regalos y atenciones

Regla general.

En el ámbito profesional no solicitamos ni aceptamos regalos, pagos, comisiones o cualquier otro beneficio personal de clientes o proveedores ni de quienes quieran establecer una relación como clientes o proveedores potenciales o de quienes actúen en su nombre.

Es decir, totalmente no aceptamos, bajo ningún concepto, ningún regalo, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas por Triodos Bank España ni podemos obtener de ellas ningún provecho o beneficio propio, directo o indirecto. Este compromiso se extiende también a las relaciones con otras personas, ya sean empleadas, clientes, proveedoras, contrapartes, intermediarias o cualquier otra con la que se mantenga relación.

También rechazamos cualquier regalo, atención, descuento o invitación que, por su valor económico, frecuencia u otras características pueda entenderse que afecta al criterio objetivo de la persona que lo recibe en la toma de decisiones.

Como **excepción**, no están afectados por esas limitaciones y se podrán aceptar:

- Regalos con un valor razonable (50 €).
- Objetos promocionales de valor escaso o simbólico.
- Invitaciones consideradas ordinarias o habituales de acuerdo con los usos sociales y dentro de unos límites de precio o valor razonables.
- Regalos o atenciones ocasionales por circunstancias conmemorativas o celebraciones excepcionales, de acuerdo con las tradiciones sociales y las prácticas comerciales habituales, siempre que sean de carácter simbólico o representativo y de escaso valor económico.

No aceptamos ni ofrecemos regalos, invitaciones, atenciones y, en general, ningún tipo de compensación que pueda comprometer nuestra objetividad o influir en los procesos de toma de decisiones en los que intervengamos.

Tampoco aceptamos dinero o equivalente, sea cual sea su importe, ni recibimos o entregamos regalos que se pudiesen considerar inadecuados o poco profesionales.

3.3.4. Relación con los proveedores. Contratación responsable

Las empresas y personas proveedoras son una pieza esencial para el desarrollo de nuestro negocio, y esas relaciones deben ser transparentes, éticas y mutuamente beneficiosas, además de basarse en la igualdad de oportunidades, el respeto y la integridad. La selección se realizará con criterios objetivos, transparentes y equilibrados.

Triodos Bank España espera que sus proveedores comprendan y compartan sus valores, y, en su caso, les podría pedir que demuestren que aplican esos principios en su organización.

Tratamos de asegurarnos de que todas las relaciones se llevan a cabo de una manera equitativa y conforme a las normas establecidas internamente. Si intervenimos en la selección y/o decisión sobre la contratación de suministros o servicios, o en la negociación de las tarifas u otras condiciones, evitamos cualquier interferencia que pueda afectar a la transparencia y objetividad del proceso. En los de homologación, selección y contratación de proveedores para la adquisición de bienes y servicios nos aseguramos de la concurrencia y la diversificación de ofertas.

3.3.5. Conflictos de interés

Evitamos las situaciones de conflicto de interés que puedan influir en nuestro desempeño profesional. Existe un conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de amistad o cualquier otra circunstancia externa puede afectar a nuestra objetividad profesional y a nuestro deber de actuar en el interés de Triodos Bank y de nuestros clientes/as.

Somo los responsables de asegurar que nuestras acciones y decisiones se orientan a los mejores intereses para la entidad y sus clientes/as y no están motivadas por consideraciones o intereses personales o de terceras personas u organizaciones.

Evitamos, identificamos e informamos sobre situaciones de conflicto de interés, potenciales o reales, sin anteponer en ningún caso intereses personales (incluidos los derivados de relaciones de parentesco, amistad u otras similares) a los de los clientes/as o a los de Triodos Bank.

En esas situaciones, nos comprometemos a:

- No intervenir o participar en la negociación u operación en cuestión.
- Informar inmediatamente a la persona responsable directa de cada uno o una. A partir de ese momento, será él, ella o la persona que designe la que decida sobre la operación y tome la decisión, salvo que corresponda a una instancia superior.
- Hacer constar en el expediente de la operación o propuesta la vinculación con el empleado o empleada y el modo en el que se ha procedido.

3.3.6. Propiedad intelectual e industrial

Solo utilizamos el logotipo, la marca, la imagen, la identidad corporativa y el nombre de Triodos Bank para el desarrollo de nuestra actividad profesional.

Respetamos en todo momento la propiedad intelectual e industrial de Triodos Bank. Los cursos, proyectos, programas, sistemas informáticos, procesos, tecnología, conocimiento, así como la información sobre clientes/as, productos, estrategias y operaciones corporativas se usan únicamente para las finalidades profesionales de la entidad.

3.3.7. Actuaciones en el ámbito del mercado de valores

En el caso de estar en posesión o conocimiento de información que pudiera considerarse privilegiada:

- No realizamos operaciones - ni aconsejamos realizarlas a otras personas- sobre valores o instrumentos financieros

- a los que afecte.
- No transmitimos el contenido de la información a terceras personas u organizaciones.

3.3.8. Relaciones con los medios de comunicación

No transmitimos información o noticias sobre Triodos Bank - ni sobre terceras personas u organizaciones relacionadas con la entidad- a los medios de comunicación, ni por iniciativa propia ni a requerimiento de otros/as. Estas peticiones se remitirán siempre a la dirección/departamento de Comunicación de Triodos Bank España y si solicitud procede de un organismo supervisor, se informará inmediatamente a Cumplimiento Normativo.

3.3.9. Presencia en las redes sociales

Los trabajadores y trabajadoras de Triodos Bank nos comprometemos a actuar con respeto, buen juicio y sentido común al publicar información o nuestra opinión en las redes sociales. No publicamos, en ningún caso, información confidencial de Triodos Bank, de sus clientes/as o empleados/as ni opiniones que se puedan atribuir a la entidad.

Cuando publicamos información u opinión en nombre propio en los perfiles personales, no usamos, en ningún caso, la condición de empleado o empleada ni ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido publicado a Triodos Bank.

3.3.10. Formación

Los trabajadores y trabajadoras de Triodos Bank nos comprometemos a atender y aprovechar las iniciativas de formación y difusión que Triodos pone a nuestra disposición para adquirir los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para el correcto desempeño de nuestras funciones, de acuerdo a las exigencias normativas y a las buenas prácticas en esta materia en cada una de ellas.

3.4. Con la sociedad

En el propósito de Triodos Bank está el fomento de la sostenibilidad. Por eso aspiramos a integrarnos a escala local y ser activos en las comunidades y sectores en los que operamos.

Evaluamos nuestras decisiones de crédito, financiación e inversión con arreglo a nuestros criterios sociales y a los que se especifican en las normas y directrices internacionales relevantes, como el Pacto Mundial de la ONU, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y los principios de Ecuador.

3.4.1. Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Nuestro deber es evitar que fondos de origen ilícito accedan o utilicen el sistema financiero. Para ello, seguimos las siguientes reglas básicas:

- Conocer a nuestros clientes. Identificarlos, acreditar y documentar el origen de sus fondos y su actividad económico-financiera.
- Comunicar inmediatamente cualquier operación inusual, sospechosa o cualquier indicio de actividad irregular o ilícita (comunicacion_operacion_blanqueo@triodos.es).
- Seguir los programas de formación.
- Aplicar la normativa interna en esta materia.

3.4.2. Política anticorrupción

Triodos Bank no tolera ninguna forma de corrupción o soborno en las actividades que desarrolla.

No ofrecemos, prometemos o realizamos – ni directa ni indirectamente - pagos, regalos, gratificaciones, donaciones, ofertas de trabajo, patrocinios, tratos de preferencia o beneficios de ninguna clase para influir o tratar hacerlo o para obtener beneficios o ventajas no justificadas en las decisiones de terceras partes -particulares, empleados/as públicas o autoridades - respecto a la actividad de Triodos Bank o a las personas que trabajamos en la entidad.

Pondremos en conocimiento de Cumplimiento Normativo cualquier actuación sospechosa en esta materia.

3.4.3. Compromiso con nuestro entorno

El respeto al medioambiente es un aspecto fundamental de todas las actividades de Triodos Bank, en nuestras operaciones internacionales y en la forma de hacer negocios.

Queremos mejorar continuamente nuestro rendimiento medioambiental y servir de referencia para otras organizaciones. Por lo tanto:

- Incorporamos consideraciones medioambientales a todas nuestras decisiones empresariales y a nuestros productos, servicios y operaciones.
- Aplicamos los criterios medioambientales en las decisiones sobre préstamos e inversiones, tal como se estipula en los criterios de concesión de créditos de Triodos Bank y en las normas y exclusiones mínimas del banco.
- Establecemos objetivos y metas medioambientales y realizamos un seguimiento periódico de nuestros resultados.
- Evaluamos y mantenemos nuestra política de gestión medioambiental.
- Fomentamos la conservación del medioambiente y compartimos nuestros conocimientos en materia medioambiental y las mejores prácticas con nuestros clientes, socios, proveedores y otros grupos de interés, a la vez que aprendemos de todas y todos ellos.
- Implicamos y formamos a nuestros empleados/as para minimizar nuestro impacto medioambiental negativo y maximizar el positivo, así como para garantizar que nuestra política medioambiental se aplica de forma eficaz.
- Minimizamos el uso de recursos limitados (como agua, papel y combustible) y fomentamos los productos fáciles de reparar, renovar, reconvertir y reciclar.
- Operamos una organización neutra en materia de CO2 porque minimizamos el consumo de energía, utilizamos energía renovable y compensamos la parte inevitable de nuestro impacto medioambiental.
- Realizamos auditorías internas y externas de nuestro desempeño medioambiental, establecemos objetivos para el futuro y publicamos los avances y objetivos en el informe anual.
- Cumplimos con la legislación, los reglamentos y las normas medioambientales.

En resumen, en Triodos Bank asumimos nuestro compromiso con la conservación del medioambiente y adoptamos procedimientos para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades. Además, contribuimos a establecer las mejores prácticas y promover la formación necesaria para tal fin entre todas las personas que integramos la organización.

3.4.4. Inversión en la sociedad

El compromiso de Triodos con la sociedad se materializa, principalmente, a través de nuestra actividad de financiación bancaria en los sectores social, cultural y medio ambiental.

En los casos en los que el banco realice donaciones, toda donación realizada por la entidad cuenta con las autorizaciones internas y, en su caso, externas que sean precisas. No hacemos donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales o a favor de sus representantes.

3.4.5. Neutralidad política

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

Si un trabajador o trabajadora quiere ejercer su derecho legítimo a participar en actividades políticas, lo hace a título estrictamente personal, sin utilizar recursos de la empresa, fuera del horario laboral y sin comprometer su objetividad profesional.

4. Canal de consultas y denuncias

Para facilitar el cumplimiento de lo recogido en este documento, en Triodos Bank disponemos de un canal de denuncias y consultas a través del que todas las personas de la organización podemos presentar dudas sobre su interpretación o aplicación práctica y denunciar posibles vulneraciones.

Este canal, al que se accede a través de Engage (intranet de Triodos) y que está a disposición de todas y todos, promueve la comunicación, reclamación y denuncia de infracciones graves de los compromisos y normas de este código y nos permite presentar reclamaciones de manera anónima.

Las denuncias se resuelven a través de un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, siempre con garantía de confidencialidad para la persona que la haya presentado.

Las personas externas a la organización también pueden presentar consultas y denuncias a través de la dirección de correo electrónico conducta@triodos.es.

Triodos Bank España no tolera represalias contra quien, de buena fe, comunique hechos o situaciones que puedan considerarse conductas prohibidas de acuerdo con este código.

5. Difusión y comunicación del código

Se entregará - por medios telemáticos- un ejemplar de este documento a todas las personas a las que aplica. Asimismo, la entidad se asegura de que todos y todas lo hemos leído y nos comprometemos a cumplirlo. También está publicado en la Intranet corporativa y en la web de Triodos Bank España.