



# **CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**



# ÍNDICE

## CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

<b>0</b>	▶ Mensaje del presidente y del Comité de Dirección	4
<b>1</b>	▶ Nuestra identidad: lo que define nuestra forma de ser	6
<b>2</b>	▶ Finalidad y ámbito de aplicación	8
<b>3</b>	▶ Pautas de conducta	10
	3.1 Bankia y la relación con los profesionales	12
	3.2 Utilización responsable de los recursos	15
	3.3 Protección de los bienes de Bankia	16
	3.4 Seguridad de la información	17
	3.5 Los clientes como activo fundamental	18
	3.6 Relación con los proveedores: ejercer una contratación responsable	19
	3.7 Compromiso con la sociedad	20
<b>4</b>	▶ Canales de comunicación	21
<b>5</b>	▶ Difusión y comunicación del Código	22

# MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN ►



La trayectoria de las principales compañías del mundo nos ha demostrado que la gestión ética de una empresa es un pilar fundamental e indispensable para la sostenibilidad y rentabilidad de un negocio. Por eso, para Bankia era importante trabajar en la elaboración de un Código Ético y de Conducta, basado en los valores corporativos: integridad, profesionalidad, compromiso, cercanía y orientación al logro, que constituyen hoy nuestra seña de identidad.

INTEGRIDAD,  
PROFESIONALIDAD,  
COMPROMISO,  
CERCANÍA Y  
ORIENTACIÓN AL  
LOGRO CONSTITUYEN  
HOY NUESTRA SEÑA  
DE IDENTIDAD

El presente Código recoge las líneas de actuación que asumimos todas las personas que formamos el Grupo Bankia, convirtiéndose así en una norma de obligado cumplimiento, que rige tanto las relaciones en el seno de la compañía como aquellas que se mantienen con clientes, proveedores, accionistas y cualquier otro agente con el que Bankia se relacione. Como podéis comprobar, el Código es breve y sencillo, porque creemos que lo que no se puede explicar con claridad, ni se comprende ni se cumple.

Tengo la seguridad de que cuento con el apoyo y el compromiso de todos y cada uno de quienes componen nuestra entidad, para guardar y hacer guardar este Código. Con ello, garantizaremos la transparencia de nuestras actividades y seguiremos construyendo un futuro sólido basado en la confianza, la integridad, la profesionalidad, el compromiso, la cercanía y la orientación al logro.

Jose Ignacio Goirigolzarri  
Presidente

Liderar con el ejemplo es una necesidad para todos nosotros. Por ello, los miembros del Comité de Dirección queremos ser los primeros en asumir este Código, pues compartimos el contenido íntegro del mismo, dada nuestra responsabilidad en la entidad.

José Sevilla Álvarez  
Dirección General de Presidencia

Antonio Ortega Parra  
Dirección General de Personas,  
Medios y Tecnología

Amalia Blanco Lucas  
Dirección General Adjunta de  
Comunicación y Relaciones Externas

Miguel Crespo Rodríguez  
Secretaría General

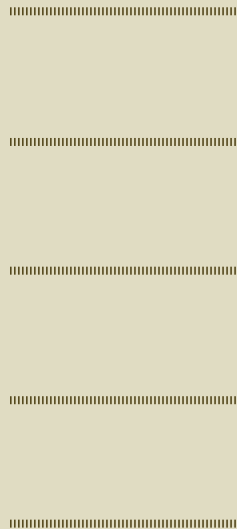
# NUESTRA IDENTIDAD

LO QUE DEFINE  
NUESTRA FORMA DE SER



Para todos los profesionales del Grupo Bankia la ética y la integridad no son una opción, son una convicción. Por tanto, quienes formamos parte de esta entidad, debemos contribuir al logro de su misión, a través de un comportamiento que refleje de forma consistente los principios y valores que compartimos.

## Valores





Las creencias que nos definen se reflejan en los siguientes valores que deben impregnar la cultura corporativa y deben externalizarse en comportamientos concretos de actuación de todos los profesionales que componen la entidad.

1 **Profesionalidad**

2 **Integridad**

3 **Compromiso**

4 **Cercanía**

5 **Orientación al logro**

# FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN



## ¿Qué es y a quién aplica el Código Ético y de Conducta?

El Código Ético y de Conducta, en adelante Código, proporciona las normas que deben guiar el comportamiento de todos los profesionales en la toma de decisiones y en su día a día.

El presente Código es de obligado cumplimiento para todas las personas que tienen cualquier tipo de relación profesional con Grupo Bankia.

Con la aplicación del Código, el Grupo Bankia busca que las personas que desempeñan sus actividades en la entidad demuestren un comportamiento íntegro y profesional en todo momento y contribuyan al buen ambiente y al compromiso de la entidad, denunciando aquellas conductas que puedan dañar su imagen y/o reputación.

## Cumplimiento de la legalidad

En la cultura del Grupo Bankia, es prioritario e inexcusable el cumplimiento de la legalidad, lo cual implica la obligación, sin excepciones, de cumplir con la legislación y con las políticas y reglamentos internos. En particular, el Grupo Bankia declara:

- ▶ El rechazo a cualquier conducta, práctica o forma de corrupción, prohibiendo de forma expresa toda actuación de esa naturaleza.
- ▶ Que ha establecido un conjunto de políticas y estándares corporativos para la prevención de cualquier actividad delictiva, en especial, del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como del abuso de mercado.





Todos los profesionales deben observar un comportamiento ético en todas sus actuaciones y evitar cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación del Grupo y afectar de manera negativa a sus intereses y/o su imagen pública.

El Grupo Bankia se compromete a poner a disposición de sus profesionales, los medios necesarios para que conozcan y comprendan aquellas disposiciones legales aplicables a su ámbito de responsabilidad.

### **¿Cómo debemos actuar?**

- ▶ Nuestro comportamiento profesional, tanto por acción como por omisión, debe ajustarse al cumplimiento estricto del presente Código.
- ▶ Debemos mantener una actitud colaboradora y responsable en la identificación de situaciones de real o potencial incumplimiento de los principios éticos y normas de conducta contenidas en este Código, y comunicarlas a las instancias encargadas de resolverlas.

### **Documentos relacionados**

- ▶ Normativa de Prevención de Riesgo Penal.

# PAUTAS DE CONDUCTA

Todas las actuaciones de los profesionales, como consecuencia de su vínculo con el Grupo Bankia, han de estar guiadas y presididas por los siguientes valores: integridad, profesionalidad, compromiso, cercanía y orientación al logro.

La entidad velará por que se cumplan dichos valores y, en particular, por un entorno laboral seguro y saludable.



- 1 **BANKIA Y LA RELACIÓN  
CON LOS PROFESIONALES**
- 2 **UTILIZACIÓN RESPONSABLE  
DE LOS RECURSOS**
- 3 **PROTECCIÓN DE LOS BIENES  
DE BANKIA**
- 4 **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- 5 **LOS CLIENTES COMO  
ACTIVO FUNDAMENTAL**
- 6 **RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES:  
EJERCER UNA CONTRATACIÓN  
RESPONSABLE**
- 7 **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

# 1 BANKIA Y LA RELACIÓN CON LOS PROFESIONALES

## Compromiso del Grupo Bankia

El Grupo Bankia asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966; el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966; así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.

El Grupo Bankia busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que canalice el potencial de las personas que trabajan en él. En este sentido, el Grupo se compromete a:

- ▶ Dar cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales.
- ▶ Respetar y propiciar el respeto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso, discriminación, intimidación y conductas ofensivas o impropias, incluyendo propuestas o sugerencias sexuales, material gráfico y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.
- ▶ Salvaguardar al personal y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- ▶ Promover la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, evitando –en todo momento– las situaciones de discriminación o desigualdad por razón de nacimiento, sexo, raza, condición social o sexual, estado civil, religión, afiliación sindical o cualquier otra circunstancia personal o social. A tal efecto, se realizará una selección y promoción basada en el mérito profesional y en valoraciones objetivas, inspiradas en criterios claros y comprensibles.
- ▶ Promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, colaborando con las personas a su cargo para conciliar de la mejor manera posible los compromisos laborales con las responsabilidades familiares y necesidades personales.

## ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ Como empleados del Grupo Bankia debemos saber que el respeto es la base de todas las actuaciones que realicemos en la organización, y eso es exigible siempre, en cualquier circunstancia y actividad.
- ▶ Somos responsables de que nuestras relaciones profesionales se basen en el respeto a la dignidad de los demás, la colaboración, la equidad y la comunicación, para que haya un buen ambiente profesional.
- ▶ Tenemos la responsabilidad de asegurar que nuestras acciones y decisiones se orientan a los mejores intereses para el Grupo Bankia y sus clientes y no están motivadas por consideraciones o intereses personales o de terceros.
- ▶ Debemos evitar, identificar e informar situaciones de conflicto de interés tanto potenciales como reales, sin anteponer en ningún caso los intereses personales a los de los clientes o a los intereses del Grupo Bankia y sus accionistas, incluidas las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines. En tales situaciones debemos:
  - > Abstenernos de intervenir o participar en la negociación u operación de que se trate.
  - > Informar inmediatamente a nuestro superior. A partir de ese momento, será el propio superior o la persona por él designada la que decida respecto de la operación y tome la correspondiente decisión, salvo que ésta corresponda a una instancia superior.
  - > Hacer constar en el expediente de la operación o propuesta de que se trate, la vinculación existente con un empleado, y el modo en el que se ha procedido.
- ▶ Si ocupamos una función directiva, se debe hacer con dedicación exclusiva, aunque la Dirección de Recursos Humanos puede autorizar excepciones en casos de actividades relacionadas con negocios familiares, la enseñanza o actividades benéficas no remuneradas, siempre y cuando pueda considerarse que las mismas no constituyen un conflicto de interés con las actividades del Grupo.

- ▶ Debemos respetar la propiedad intelectual del Grupo Bankia y de terceros. En relación con los manuales, cursos, programas y sistemas informáticos y, en general, las obras, trabajos y proyectos creados o adquiridos por los mismos.
- ▶ Debemos cumplir con las políticas, procedimientos y controles que la entidad pone a nuestra disposición para asegurar y cumplir los requisitos internacionales y buenas prácticas.
- ▶ Si tenemos algún tipo de vinculación, pertenecemos o colaboramos con algún partido político o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo Bankia; debemos hacerlo de manera que quede claro el carácter personal de las mismas y se evite cualquier involucración de la entidad.
- ▶ Debemos abstenernos de transmitir, por iniciativa propia o requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndonos para ello a la Dirección de Comunicación. En caso de que la solicitud de proveer información sea efectuada por un organismo supervisor, se informará inmediatamente a la Dirección de Cumplimiento Normativo.
- ▶ Debemos abstenernos de utilizar la imagen, nombre o marcas del Grupo Bankia para abrir cuentas de internet o darse de alta en foros y redes. La creación, pertenencia, participación o colaboración en redes sociales, foros o blogs y las opiniones o manifestaciones que realicemos en los mismos, se harán de forma que quede clara nuestra identidad personal.

## **Actuaciones en el ámbito del mercado de valores**

- ▶ Debemos respetar los procedimientos internos establecidos para prevenir los conflictos de interés, especialmente los contenidos en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, al que están sujetos aquellos profesionales que, por razón de su cargo, pueden tener acceso a determinada información privilegiada o su actividad está relacionada con los mercados de valores.

- ▶ En el caso de estar en posesión o conocimiento de información que pudiera ser privilegiada, no podremos:
  - > Realizar ninguna operación sobre valores o instrumentos financieros a los que afecte.
  - > Aconsejar a otros a realizarlas.
  - > Transmitir a terceros el contenido de la información.

## Documentos relacionados

- ▶ Reglamento interno de conducta en el Mercado de Valores.
- ▶ Normativa de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Política de Conflicto de interés en el ámbito del mercado de valores (MiFID y RIC).
- ▶ Protocolo de Actuación frente a situaciones de Violencia Externa.

### PAUTAS DE CONDUCTA

## 2

## UTILIZACIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

### Uso del patrimonio y recursos de la entidad. Regalos y atenciones protocolarias

Queda absolutamente **prohibida la aceptación de cualquier tipo de regalo, presente, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas** por el Grupo Bankia y obtener provecho o beneficio propio directo o indirecto. Esta prohibición hace referencia a las relaciones con otros empleados, con clientes, proveedores, contrapartes, intermediarios o cualquier otro tercero con el que se mantenga relación.

Debe rechazarse también cualquier regalo, atención, descuento o invitación que, por su valor, frecuencia u otras características, pueda entenderse que afecta al criterio objetivo en la toma de decisión de la persona que lo recibe. En este caso, el empleado lo pondrá en conocimiento de su superior jerárquico.

**Como excepción, no están afectados por las limitaciones anteriores, y por tanto, podrán ser aceptados:**

- ▶ Los objetos promocionales de valor escaso o simbólico.
- ▶ Las invitaciones consideradas ordinarias o habituales conforme a los usos sociales y dentro de unos límites módicos y razonables.



- ▶ Los regalos o atenciones ocasionales por circunstancias conmemorativas o celebraciones excepcionales conformes con las tradiciones sociales y las prácticas comerciales habituales, siempre que sean de carácter simbólico o meramente representativo y de escaso valor económico.

Los profesionales del Grupo Bankia no pueden obtener ningún favor financiero (préstamo, beneficio económico o cobro de servicios), de clientes, proveedores, intermediarios o cualquier tercera persona, salvo en el caso de que:

- ▶ Exista una relación familiar entre prestatario y prestamista.
- ▶ Se realice en el marco de una relación comercial general.
- ▶ Sea conocido y autorizado por la persona o comité competente para ello.

## ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ Debemos abstenernos de aceptar u ofrecer regalos, invitaciones, atenciones y en general, cualquier tipo de compensación que pueda comprometer la objetividad propia o ajena o influir en el proceso de toma de decisiones en el que intervengamos.

### PAUTAS DE CONDUCTA

## 3

### PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE BANKIA

Los profesionales de la entidad tienen la obligación de hacer un uso responsable de los bienes e instalaciones que el Grupo Bankia pone a su disposición, con el máximo cuidado y diligencia, destinándolos únicamente al uso para el que han sido entregados y absteniéndose, en todo caso, de darles una utilidad que no sea en beneficio de la compañía. Además se deben preservar los recursos del Grupo Bankia y protegerlos de usos inapropiados o fraudulentos por parte de terceros, que pudieran suponer un riesgo reputacional o económico.

Con carácter general, todos los profesionales están obligados al **secreto profesional** respecto a las informaciones y datos que el Grupo pone a su disposición y que conozcan en el ejercicio de su actividad profesional, tanto relativas al Grupo, como a otros, clientes o a cualquier tercero con motivo de las relaciones que mantiene con el mismo.

## ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ La utilización de la información será exclusivamente para el desempeño de nuestra actividad profesional, y no podremos facilitarla más que a aquellos profesionales del Grupo Bankia, que necesiten conocerla para la misma finalidad y sometidos al mismo deber de secreto profesional.



- ▶ Las informaciones relativas a datos personales, domicilios, productos, saldos, contabilidad, fiscalidad, negocios y en general, cualquier otra información que los clientes cedan al Grupo Bankia, así como la relativa a retribuciones, circunstancias personales y familiares, aptitudes profesionales, informes de rendimiento, reconocimientos médicos de los profesionales, deberá ser tratada de modo reservado, para asegurar su confidencialidad con arreglo a las leyes y normas de desarrollo que regulan estos aspectos.
- ▶ La información nunca deberá ser utilizada en beneficio propio o de un tercero.
- ▶ Esta obligación de confidencialidad persiste, incluso, una vez terminada la relación con el Grupo.

#### PAUTAS DE CONDUCTA

## 4 | SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todas las personas que mantienen una relación profesional con el Grupo Bankia están obligadas al cumplimiento del cuerpo normativo de seguridad de la información existente en la entidad, que está constituido principalmente por la política y la normativa de seguridad y las normas de uso de recursos TIC corporativos.

### ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ Tenemos la obligación de procesar y utilizar la información y activos de la entidad, únicamente en el desempeño de nuestra actividad profesional.
- ▶ Debemos adoptar las medidas adecuadas para proteger el proceso de la información.
- ▶ Comunicaremos a la Dirección de Seguridad Informática cualquier incumplimiento de la normativa vigente en esta materia, así como cualquier amenaza que pueda afectar a la seguridad de la información.

### Documentos relacionados

- ▶ Política Seguridad de la Información.
- ▶ Normativa General Seguridad de la Información.
- ▶ Normas de uso de los recursos TIC.

## 5 LOS CLIENTES COMO ACTIVO FUNDAMENTAL

Los clientes son el centro de la actividad del Grupo Bankia, que desea establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la confianza mutua. Por ello, la actuación del Grupo Bankia estará orientada a:

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

Se han definido un conjunto de políticas y estándares corporativos para la prevención de cualquier actividad delictiva, entre otros: **corrupción, blanqueo de capitales, cohecho, financiación del terrorismo**, así como el **abuso de mercado**.

Asumimos un compromiso especial con los clientes en los siguientes aspectos que se consideran de capital importancia:

- ▶ **Compromiso de confidencialidad.**  
Con carácter general, el Grupo Bankia sólo recabará de los clientes aquellos datos que sean necesarios para llevar a cabo sus actividades. En su captación, tratamiento y utilización, nos comprometemos a garantizar y conjugar el derecho a la intimidad de las personas, confidencialidad y protección de datos con el cumplimiento de las obligaciones legales a las que Grupo Bankia está sujeto.
- ▶ **Compromiso de transparencia.**  
El Grupo Bankia facilitará a sus 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. En este sentido, explicará todos los aspectos relevantes relativos al servicio, producto u operación financiera de que se trate, especialmente si se refiriera a productos financieros de alto riesgo.

### ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ El cliente es nuestra razón de ser; por tanto, seremos amables y cercanos.
- ▶ Debemos ofrecer a los clientes aquellos productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- ▶ En el momento de la contratación de los productos, debemos asegurarnos de que el cliente entiende su contenido y beneficios, pero también los riesgos y costes.

- ▶ Si en algún momento desconocemos la respuesta a lo que el cliente nos está preguntando, intentaremos buscar ayuda y preguntar a la persona que corresponda en la organización.

## Documentos relacionados

- ▶ Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- ▶ Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

### PAUTAS DE CONDUCTA

## 6 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES: EJERCER UNA CONTRATACIÓN RESPONSABLE

Creemos que los proveedores son una pieza esencial para el desarrollo de nuestro negocio. Por tal motivo, buscamos que nuestras relaciones con ellos sean transparentes y se basen en la igualdad de oportunidades, el respeto y la integridad, promoviendo unas relaciones éticas y mutuamente beneficiosas.

La selección de proveedores se realizará garantizando la aplicación de criterios objetivos y ponderados.

El Grupo Bankia espera de sus proveedores que comprendan y compartan nuestra normativa en materia de ética empresarial. En su caso, se podrá solicitar a los proveedores que demuestren la aplicación de estos principios, en especial en los ámbitos de: anticorrupción, derechos humanos y normativa laboral y ambiental.

### ¿Cómo debemos actuar?

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

## 7 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El Grupo Bankia, como entidad que desarrolla sus actividades en diversos entornos geográficos, se compromete a una actuación y al desarrollo de prácticas responsables, que contribuyan a la sostenibilidad de la propia organización, pero que además favorezcan el desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes.

Las pautas que marcan nuestra actuación son la integridad, el respeto a la legalidad y la observancia de los ordenamientos jurídicos de todos los países en los que operamos, así como la colaboración con las autoridades gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones, en la lucha contra cualquier tipo de actividad delictiva.

El compromiso del Grupo Bankia con la sociedad se materializará a través de la ayuda a la realización y difusión de proyectos y actividades que generen valor para el entorno y den respuesta a las demandas sociales, en aquellas zonas donde estemos presentes. Acorde con este compromiso y con los valores de transparencia e integridad, toda donación que sea realizada por la entidad deberá contar con las autorizaciones internas y, en su caso, externas que sean precisas.

En ningún caso podrán realizarse donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes.

El Grupo Bankia asume el compromiso con la **conservación del medioambiente**, adoptando procedimientos para reducir el impacto ambiental de sus actividades. Además, contribuye a establecer las mejores prácticas y promover entre sus profesionales la formación necesaria para tal fin.

### ¿Cómo debemos actuar?

- ▶ Somos responsables de nuestras actuaciones y debemos responder por todos los incumplimientos de este Código y de la legislación vigente.
- ▶ Debemos rechazar cualquier conducta, práctica o forma de corrupción y se prohíbe de forma expresa toda actuación de esa naturaleza.

# CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, este apartado establece un mecanismo para la administración del Código. El Grupo Bankia pone a disposición de sus profesionales un canal confidencial de denuncias a través del cual se procederá a la gestión y resolución de todas las recibidas. Este canal está regulado a través de un reglamento específico.

## ¿Cuál es el procedimiento para comunicar denuncias y consultas?

La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los profesionales sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de este Código. El Grupo Bankia insta a sus profesionales a cumplir con la obligación de informar de cualquier incumplimiento del presente Código, siendo un compromiso de todos los profesionales, cooperar en las investigaciones internas que se inicien por incumplimiento del presente Código.

En caso de incumplimiento del Código, se realizará una investigación que podrá motivar sanciones disciplinarias, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden en las que se pudiera incurrir.

La compañía investigará en profundidad cualquier comunicación hecha de buena fe. La información presentada en relación con los casos reportados, recibirá una respuesta profesional y confidencial.

Existe un **canal confidencial de denuncias** que el personal del Grupo Bankia y proveedores a los que se refiere el punto 3.6, pueden utilizar para **denunciar posibles incumplimientos, resolver dudas y, en su caso, realizar sugerencias.**

En Bankia existe un Comité de Ética y de Conducta cuya composición y funciones determinará el Consejo de Administración. Corresponde en todo caso al Comité de Ética y de Conducta, entre otras funciones, resolver cualquier duda sobre el carácter legal y/o ético de una situación que sea reportada al Comité de Ética y de Conducta, la vigilancia y seguimiento del presente Código, reportando directamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

## Documentos relacionados

- ▶ Composición y funciones del Comité de Ética y de Conducta.
- ▶ Procedimientos relativos al Canal de Denuncias.

# DIFUSIÓN Y COMUNICA- CIÓN DEL CÓDIGO

Se hará entrega de un ejemplar por medios telemáticos y otro en formato impreso a todas las personas a las que aplica el Código. Así mismo, la entidad se asegurará de que dichas personas lo han leído y se comprometen a cumplirlo.

El Código estará publicado en la Intranet corporativa y en la web del Grupo Bankia.



**Bankia**