

# Código de Conducta de Microserfin

Diciembre 2023

Potenciamos el desarrollo productivo de los emprendedores en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

# Código de Conducta de Microserfin

Este Código establece los lineamientos de comportamiento que debemos seguir para ajustar nuestra conducta a los valores de Microserfin, perteneciente al Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA (en adelante Grupo FMBBVA).

Los integrantes del Grupo FMBBVA debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social que tiene nuestra actividad y a la confianza que tanto nuestros accionistas como clientes han depositado en nosotros.

Las políticas y procedimientos que se establezcan como desarrollo y complemento de los lineamientos que establece este Código podrán extender el ámbito de aplicación del mismo a otras personas o entidades vinculadas empresarial o profesionalmente con el Grupo FMBBVA cuando, por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación profesional pueda afectar en alguna medida, a la reputación o al buen nombre de Microserfin y del Grupo FMBBVA o generar para el Grupo algún tipo de responsabilidad.

Aquellos profesionales que, en el desempeño de sus funciones, gestionen o dirijan equipos de personas deberán además, velar porque los colaboradores/empleados que estén directamente a su cargo conozcan y cumplan el Código de Conducta y liderar con ejemplo, siendo referentes de conducta.

El Código de Conducta forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo, aplica a todos aquellos que trabajan o se relacionan con entidad y orienta la actuación de los miembros de sus órganos de gobierno. El Sistema de Gobierno Corporativo prevé además, que los miembros de los órganos de gobierno estén sometidos al Código de Gobierno Corporativo del Grupo FMBBVA, a la norma adicional equivalente en cada una de sus jurisdicciones, en su caso, y a todos los desarrollos reglamentarios internos que deriven de éstas, en la medida que les sean de aplicación.

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

Este Código prevalecerá sobre aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes, permitiéndose en ese caso, realizar adaptaciones concretas, previa consulta al área de *Cumplimiento*.

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

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



# ¿Cuáles son nuestras obligaciones?

Como integrantes del Grupo FMBBVA nuestro deber es:

1

**Conocer y aplicar** los lineamientos de comportamiento establecidos en este Código así como las políticas y procedimientos que los desarrollan y complementan.

2

**Consultar** en caso de duda. El Código no contempla todas las situaciones que pueden plantearse en una actividad tan amplia como la de Microserfin, pero establece lineamientos claros de conducta. Es necesario que apliques los principios del Código y, sí en un caso concreto se plantea una duda debes consultarla.

3

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

¿Vulnera alguna ley o regulación?

**SÍ:** ¡STOP!

**NO:** ¿Es contraria a los valores, o la regulación de Microserfin?

**SÍ:** ¡STOP!

**NO:** ¿Mi comportamiento podría ser como inadecuado o poco profesional?

**SÍ:** ¡STOP!

**NO:** Si tienes dudas, ponte en contacto al Canal de Actitud Responsable o pregunta a Cumplimiento.

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

# 4

---

**No tolerar** comportamientos que se separen del Código, que vulneren la regulación interna que lo desarrolla o la legislación aplicable, ni cualquier conducta en el desempeño de tus funciones profesionales que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de Microserfin o del Grupo FMBBVA o que pueda afectar el servicio a nuestros clientes.

**Informar** si observas o alguien te informa de una actuación o situación relacionada con Microserfin que, aunque no esté comprendida en el ámbito de tu responsabilidad, pueda ser contraria a la normativa o a los valores y pautas de este Código, debes comunicarlo a través del canal de Actitud Responsable por una de las siguientes vías, como primer conducto de comunicación:

✉ [actitudresponsable@microserfin.com](mailto:actitudresponsable@microserfin.com)

🌐 <https://www.microserfin.com/intraserfin/es/actitudresponsable>

Como segundo conducto de comunicación puedes utilizar el Canal de Actitud Responsable Corporativo:

✉ [actitudresponsable@grupomfbbva.org](mailto:actitudresponsable@grupomfbbva.org)

☎ Teléfono: +34914552735

# Índice



<b>1</b>	<b>Conducta con el cliente</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>Confidencialidad, uso y protección de datos.</b>	<b>26</b>	<b>3.13.</b>	Uso de herramientas informáticas y correo electrónico	41	<b>4.3.</b>	Política anticorrupción	52
<b>1.1.</b>	Conocimiento del cliente	11	<b>3.1.</b>	Aprobación, contabilización y registro de operaciones	27	<b>3.14.</b>	Propiedad intelectual e industrial	42	<b>4.4.</b>	Política anti-fraude	54
<b>1.2.</b>	Transparencia	13	<b>3.2.</b>	Gastos	27	<b>3.15.</b>	Relaciones con instituciones e inversores	43	<b>4.5.</b>	Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos	55
<b>1.3.</b>	No discriminación, trato justo y respetuoso	15	<b>3.3.</b>	Proveedores y contrapartes	28	<b>3.16.</b>	Relaciones con los medios de comunicación	44	<b>4.6.</b>	Compromiso con la sostenibilidad	56
<b>1.4.</b>	Responsabilidad financiera	16	<b>3.4.</b>	Conservación de documentos	29	<b>3.17.</b>	Presencia en las redes sociales	45	<b>4.7.</b>	Obligaciones tributarias y Contribuciones a sistemas Públicos de protección social	57
<b>2</b>	<b>Conducta con nuestros compañeros</b>	<b>17</b>	<b>3.5.</b>	Confidencialidad, uso y protección de datos	30	<b>3.18.</b>	Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades	46	<b>4.8.</b>	Inversión en la sociedad, Patrocinios y voluntariado	58
<b>2.1.</b>	Estilo de gestión: responsabilidad y equipo	18	<b>3.6.</b>	Conflictos de interés	32	<b>3.19</b>	Responsabilidades sobre las gestiones de riesgos	48	<b>4.9.</b>	Compromiso de neutralidad política	60
<b>2.2.</b>	Respeto: no toleres la discriminación, el acoso o la intimidación	21	<b>3.7.</b>	Aceptación de regalos o beneficios personales	34	<b>4</b>	<b>Conducta con la sociedad</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>Aplicación del Código</b>	<b>61</b>
<b>2.3.</b>	Objetividad en la selección, contratación y promoción	22	<b>3.8.</b>	Conducta en el mercado de valores	35	<b>4.1.</b>	Gestión del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y crimen organizado (LAFTCO) Normas sobre sanciones, embargos y reglas anti-boicot		<b>5.1</b>	Nuestras Responsabilidades	62
<b>2.4.</b>	Seguridad y salud en el entorno laboral	24	<b>3.9.</b>	Libre competencia	36	<b>4.2.</b>			<b>5.2</b>	La Función de Cumplimiento	62
<b>2.5</b>	Diversidad e Inclusión	25	<b>3.10.</b>	Gestión del patrimonio personal	37				<b>5.3.</b>	Comités de Ética y Disciplina	63
			<b>3.11.</b>	Desarrollo de otras Actividades	38				<b>5.4.</b>	El Canal de Actitud Responsable	64
			<b>3.1.2</b>	Utilizaciones de los recursos de Microserfin	40						

# 01

## Conducta con el cliente



Los clientes son el  
centro de nuestra  
actividad

Nuestro objetivo es aportarles valor con nuestros productos o servicios mientras les acompañamos en sus actividades productivas, ayudándoles a desarrollarse y mejorar sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidades a lo largo del tiempo. Para ello es necesario establecer relaciones duraderas basadas en el respeto, la mutua confianza y en la aportación de valor.

## 1.1. Conocimiento del cliente

### 1.1.1

**El Cliente es nuestra razón de ser**, por eso debes conocerle y atenderle siempre de forma respetuosa, profesional y cercana, ofreciéndole productos y servicios acordes a sus características y necesidades (productos y servicios financieros y no financieros).

Considera que los clientes del sector de las microfinanzas pueden encontrarse frecuentemente en estas situaciones o tener estas características.



Sufrir una importante vulnerabilidad económica y social.



Contar con un difícil acceso a servicios financieros y no financieros.



Poseer una educación, formación e información escasa o carecer de ella.



No tener habitualmente garantías reales suficientes más allá de su reputación.

---

Ten presente que los clientes son el centro de nuestra actividad y por ello es relevante que consideres la importancia de:



Establecer relaciones duraderas basadas en la aportación de valor, conocimiento y la mutua confianza.



Conocer exhaustivamente las actividades de los clientes respetando su intimidad y su entorno.

---

Ten en cuenta lo establecido en el apartado 3.5 del presente Código sobre *Confidencialidad y uso de protección de datos de los clientes*.

## 1.2. Transparencia

### 1.2.1

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

**Proporciona información completa, clara, precisa, veraz y comprensible**, comunicando de manera transparente sus derechos, obligaciones, las características y los riesgos de los productos y servicios, teniendo en cuenta la situación particular del cliente para confirmar que entiende lo que implica la contratación del producto financiero. En este sentido informa a los clientes de los productos, servicios y gastos asociados en que éstos pudieran incurrir, a través de los medios a tu disposición para asegurar que es consciente del compromiso que adquiere.

### 1.2.2

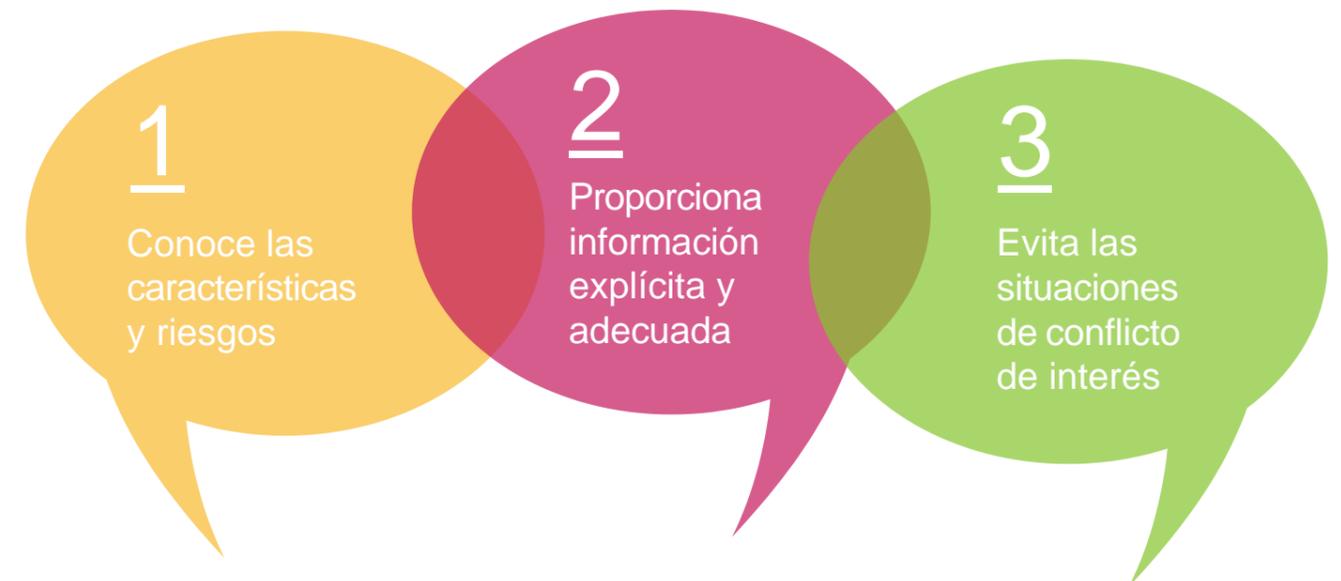
**La información que publicites deberá ser explícita y adecuada al medio en el que se difunde. Ofrece y publicita productos y servicios sin mensajes engañosos, desleales, falsos o que omitan información relevante.**

Cualquier promoción de productos y servicios la realizarás e informarás al cliente de forma clara y precisa indicando las condiciones más relevantes, sus características y la vigencia de las mismas, para evitar inducir a error a clientes o terceros. Asimismo, deberás cumplir con el **marco regulatorio que rige las relaciones de clientes y consumidores** que pueda resultar de aplicación por la entidad.

### 1.2.3

**Evita las situaciones de conflicto de interés.** Si no puedes evitarlas ponlas en conocimiento de la entidad y del cliente. No promuevas ni lles a cabo ninguna mala práctica de contratación, de venta que implique fraude. No condicione la concesión de productos y servicios al cliente a la obtención de un beneficio o interés personal.

Ten en cuenta lo establecido en el apartado 3.6. del presente Código sobre *Conflictos de interés*.





## 1.3. No discriminación, trato justo y respetuoso

### 1.3.1

**En la relación con los clientes actúa conforme a criterios de consideración, respeto, dignidad e igualdad**, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, idioma, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra consideración personal o social prohibida por la ley.

### 1.3.2

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

### 1.3.3

Aplica las políticas de Microserfin para promover la inclusión financiera y así cumplir los objetivos de nuestra misión.

## 1.4.

## 1.5. Responsabilidad financiera

### 1.4.1

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

### 1.4.2

**Documenta los acuerdos** con los clientes.

### 1.4.3

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

### 1.4.4

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

# 02

## Conducta con nuestros compañeros



Nuestros valores  
fundamentales: la  
vocación de servicio  
y la generación  
de valor

En Microserfin trabajamos teniendo como valores fundamentales la vocación de servicio y la generación de valor impulsando de manera proactiva de negocio creativo, innovador, flexible y comprometido con nuestra misión.

## 2.1. Estilo de gestión: responsabilidad y equipo

### 2.1.1

Toma decisiones en el ámbito de tus responsabilidades, respetando las normas y procedimientos aplicables y los valores y principios de Microserfin. Si es tu responsabilidad decidir, decide, buscando en todo momento el mayor beneficio para la entidad a la que perteneces.

### 2.1.2

Ejerce tus responsabilidades de acuerdo al estilo de gestión. En nuestro estilo **la honestidad, la confianza y el valor del trabajo en equipo son fundamentales**. Esto implica:

A

**El respeto y respaldo mutuo:** compórtate con tus compañeros como esperas que se comporten contigo.

B

**Una comunicación fluida:** escucha todas las opiniones y mantén debidamente informado a tu equipo y a todos los que deben participar en el proceso, facilitando a tiempo la información necesaria para tomar una decisión fundada. Fomenta también el trabajo colaborativo, las relaciones honestas con el equipo y compañeros de la entidad, siempre teniendo en cuenta la misión de Microserfin.

C

**El desarrollo y la promoción profesional:** forma a tus colaboradores/empleados, identifica sus necesidades de conocimiento y fomenta su participación en acciones formativas. Contribuye a su desarrollo profesional y personal facilitándoles la adquisición de capacidades que necesiten para desempeñar adecuadamente su trabajo dentro de la entidad.

D

**La objetividad y el rigor** en los procesos de evaluación del desempeño, estableciendo objetivos ambiciosos y exigentes que puedan ser cuantificables y medibles. Además, realizarás evaluaciones de competencias de los colaboradores/empleados siguiendo en el tiempo su evolución y desarrollo.

E

**Generar en los colaboradores/empleados la motivación** necesaria que facilite el desempeño profesional, favoreciendo un clima en el que se fomente la colaboración, creatividad y la toma de decisiones responsable, compatible con los errores puntuales y con la capacidad de rectificación. Si eres responsable de Talento Humano deberás estudiar de forma sistemática los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo.

F

**Atraer y gestionar el potencial** de las personas con talento.

G

**Potenciar la plena integración tanto tuya como de tus equipos** en la cultura que nos rodea, fomentando aquellos elementos que nos unen a todos los que conformamos el equipo de Microserfin.

H

**Proporcionar de acuerdo con tus responsabilidades las instalaciones, medios, sistemas y tecnología** adecuados en función de las necesidades y responsabilidades de los colaboradores/empleados.

I

**Apoyar la conciliación equilibrada** entre la vida personal y profesional.

J

**Realizar constante retroalimentación de desempeño** a tus colaboradores/empleados y jefaturas, ya que esto será un importante aporte para el desarrollo de quienes trabajan contigo.

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

### 2.2.1

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

### 2.2.2

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

### 2.2.3

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

### 2.2.4

Si tienes conocimiento de cualquier conducta que pueda constituir un caso de **discriminación, acoso o intimidación, comunícalo** según lo establecido en este Código. Si observas alguna de estas conductas discriminatorias o de abuso en los colaboradores/empleados de un proveedor que preste servicios de Microserfin, comunícalo también.

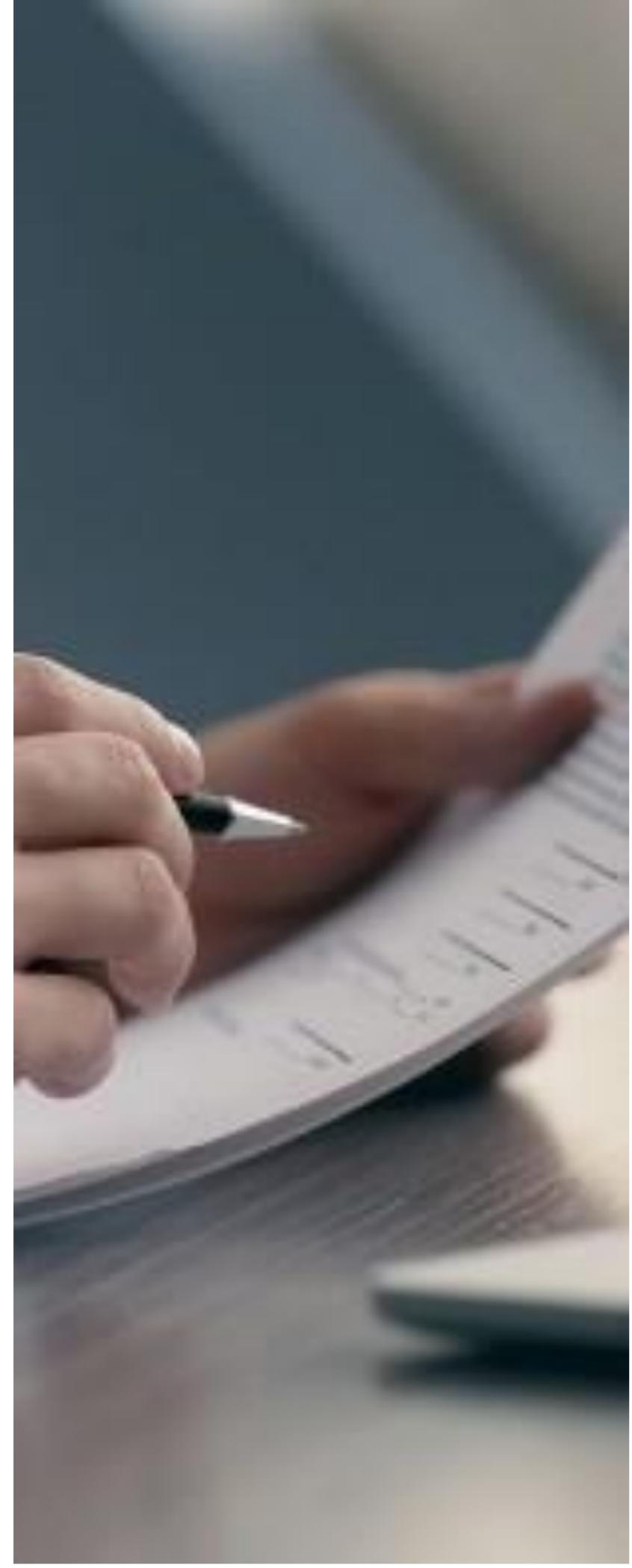
## 2.3. Objetividad en la selección, contratación y promoción

### 2.3.1

Cualquier proceso y/o política de *Talento Humano* (selección, contratación, promoción, evaluación, desvinculación...) deberá respetar y ser consistente con los valores y principios de Microserfin y del Grupo FMBBVA.

### 2.3.2

Los procesos de selección y promoción, internos y externos, estarán fundados en la **cualificación profesional y capacidad de los candidatos** para el puesto de trabajo, aplicarán las políticas locales para promover la inclusión y la diversidad, sin admitir la influencia de otros factores que puedan alterar la objetividad de la decisión. Los procesos de selección deberán ser abiertos, de modo que pueda acceder el mayor número de personas. Se desarrollarán de acuerdo a métodos objetivos y transparentes de valoración de las capacidades, habilidades y aptitudes de los candidatos que garanticen la igualdad de oportunidades.



### 2.3.3

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

Cuando conozcas que familiares directos de autoridades o empleados públicos descritos en el párrafo anterior están participando en procesos de selección, comunícalo a *Cumplimiento*.

### 2.3.4

Los familiares directos de una persona sujeta al Código no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquica o funcionalmente de su familiar ni a las situaciones descritas en la *Norma de prevención y gestión de conflicto de interés* que se anexa en el numeral 3.6, pudiendo optar a otras posiciones, siempre que cumplan el perfil exigido para el puesto, con las mismas garantías y en igualdad de condiciones que el resto de candidatos.

La condición de familiar no suple la ausencia de requisitos.

En el caso de que familiares del equipo de selección estén participando en algún proceso de cobertura de vacantes, se deberá informar previamente a de *Talento Humano* de la entidad.

Aplica la *Norma sobre prevención y gestión de conflictos de interés*.

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



## 2.4. Seguridad y salud en el entorno laboral

### 2.4.1

**Sigue y fomenta las pautas de seguridad y salud en el entorno laboral.** Cuida de tu propia seguridad y la de tus compañeros, comunicando cualquier situación que entiendas insegura o de riesgo para la salud.

### 2.4.2

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

(3) La prohibición no afecta a las sustancias psicotrópicas que se consuman bajo prescripción médica.

## 2.5. Diversidad e Inclusión

### 2.5.1

La diversidad e inclusión de las personas son elementos que enriquecen nuestro trabajo y el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Promueve activamente la diversidad en tu equipo facilitando la integración de todas las personas

### 2.5.2

Contribuye a la generación de un ambiente de trabajo inclusivo con las diferencias, donde todas las voces son escuchadas y respetadas. Sé receptivo ante nuevas ideas, escuchando diferentes opiniones y puntos de vista.



# 03

## Conducta con la entidad



### Pauta de actuación profesional y personal aplicable a un comportamiento íntegro

En este capítulo se describen las pautas de actuación profesional y personal aplicables a un comportamiento íntegro y diligente con Microserfin. Estos comportamientos garantizan el respeto a la legalidad, avalan nuestra reputación y aseguran la continuidad de nuestra misión.



## 3.1. Aprobación, contabilización y registro de operaciones

### 3.1.1

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

Respecto al registro, contabilización y aprobación de operaciones aplica el criterio que garantice objetividad y transparencia.

## 3.2. Gastos<sup>5</sup>

### 3.2.1

Cuando utilices o autorices el uso de recursos económicos de la entidad **obtén la aprobación necesaria conforme a las políticas y normas de gastos en vigor por la entidad.**

Asegúrate de que el gasto es apropiado, razonable, proporcionado a las circunstancias y documenta el gasto de forma adecuada.

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

## 3.3. Proveedores y contrapartes

### 3.3.1

**Los proveedores de Microserfin-se seleccionarán mediante procesos objetivos y transparentes.** En los procesos de selección, negociación, contratación y seguimiento de los servicios prestados por los proveedores aplica las normas y políticas relativas a la adquisición de bienes y contratación de servicios en vigor en la entidad.

### 3.3.2

En la selección de los proveedores y en el seguimiento de los servicios que prestan ten en cuenta que su conducta por la entidad, con sus colaboradores/empleados y con terceros, sea respetuosa con las pautas y principios de este Código.

### 3.3.3

Debes tener especialmente en cuenta las pautas de comportamiento establecidas en el apartado 3.6. *Conflictos de interés*, así como las contenidas en el apartado 4.3. *Política anti-corrupción* para su prevención.

## 3.4 Conservación de documentos

### 3.4.1

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



## 3.5. Confidencialidad, uso y protección de datos

### 3.5.1

En el desarrollo de tu actividad profesional puedes llegar a conocer y tratar datos personales. Recuerda que la protección de los datos personales es un derecho fundamental y debes velar por proteger los datos de nuestros clientes, accionistas, proveedores, compañeros de Microserfin, y del Grupo FMBBVA, así como de cualquier otra persona. Si tienes dudas, consulta con el responsable de protección de datos en la entidad.

### 3.5.2.

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

*Aplica la Política de protección de datos de carácter personal.*

### 3.5.3.

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

### 3.5.4

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

### 3.5.5

Todos somos responsables de los datos, cuida la calidad e integridad de los mismos. Captura y actualiza los datos de manera correcta y veraz.

### 3.5.6

Usa adecuadamente los datos y siempre para los fines laborales, cumpliendo la regulación interna.

### 3.5.7

Cuando compartas datos, hazlo de forma responsable y de acuerdo a la regulación interna. Los datos deben estar en los sistemas de Microserfin, no en accesos personales en nuestros dispositivos.



## 3.6. Conflictos de interés

### 3.6.1

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

### 3.6.2

Si te encuentras en una posible situación de conflicto de interés, o creas que puede ser percibida como conflicto, comunícalo siempre a tu superior inmediato y al responsable de Cumplimiento utilizando el canal de *Actitud Responsable* para informarlo.

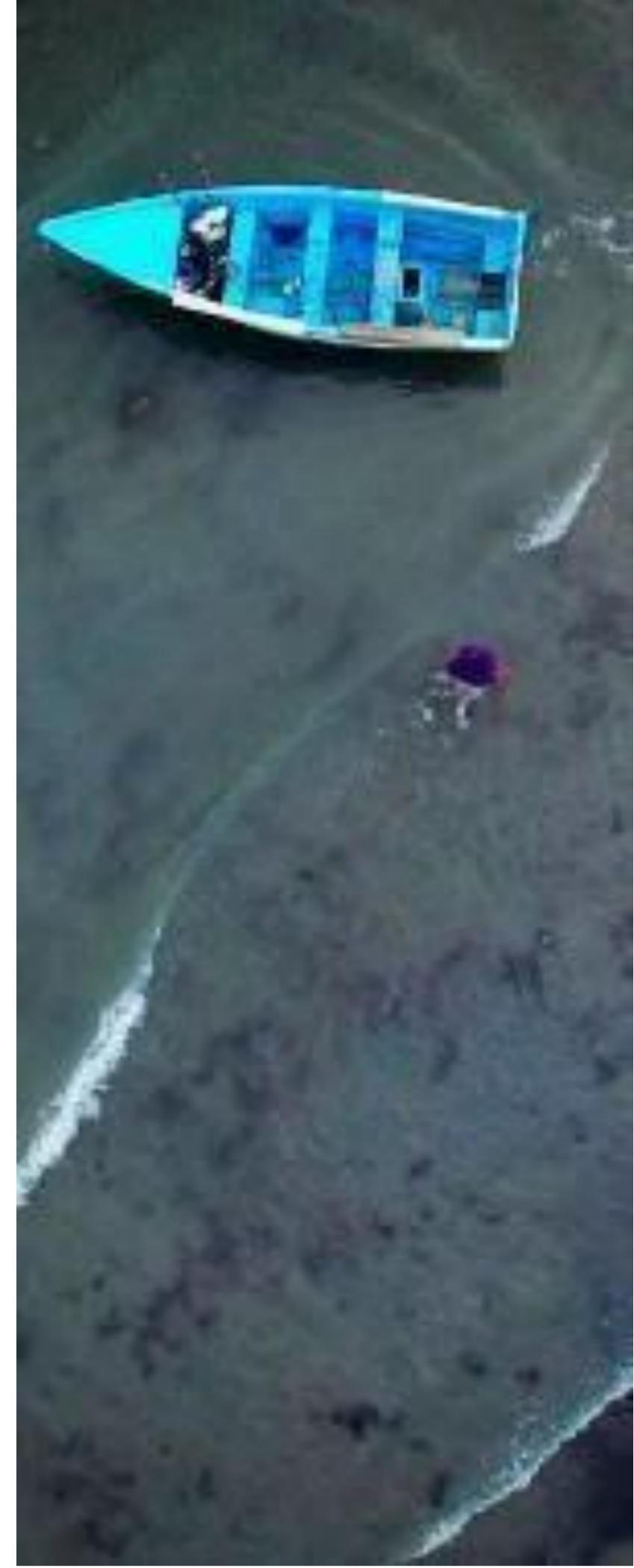
En caso de duda en la identificación de un conflicto de interés puedes apoyarte consultándolo al responsable de Cumplimiento o en la guía de identificación que se encuentra en la *Norma de prevención y gestión de conflictos de interés*.

### 3.6.3

En todo caso, abstente de participar en la toma de decisiones sobre asuntos a los que afecta el conflicto de interés o de ejercer influencia sobre las personas encargadas de tomarlas. Los conflictos pueden surgir de forma imprevisible. En ese caso, comunica el conflicto a tu responsable inmediato y al responsable de *Cumplimiento* a través del canal de *Actitud Responsable* y abstente de continuar en la actividad a la que afecte.

### 3.6.4

Aplica la *Norma de prevención y gestión de conflicto de interés*.

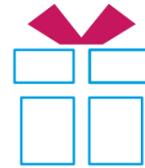


## 3.7. Aceptación de regalos o beneficios personales<sup>6</sup>

### 3.7.1

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

Las normas que tienes que seguir son:



-  No aceptes regalos para la obtención de un beneficio propio a cambio de una transacción.
-  No podrás aceptar regalos cuando percibas la intención de influir en las decisiones profesionales que tengas que adoptar, ni como intercambio por un negocio presente o futuro.
-  No aceptes dinero o equivalente, sea cual sea su importe.
-  En ningún caso aceptes regalos que se consideren inapropiados o poco profesionales. Si tienes dudas, consulta a *Cumplimiento*.

### 3.7.2

De forma muy excepcional, siendo el regalo proporcionado a los usos sociales, y sólo si el rechazo del mismo puede implicar un daño a la relación con el cliente o proveedor, puedes aceptarlo, aunque lo pondrás a disposición de la entidad si estimas que su valor económico es superior al importe establecido por Microserfin en la *Norma de aceptación de regalos o beneficios personales*<sup>7</sup>. Para calcular el importe se tendrán en cuenta todos los obsequios y atenciones recibidas de un mismo proveedor o cliente en un periodo de seis meses. En este caso debes comunicarlo a tu responsable inmediato y al responsable del Área de *Cumplimiento*.

El receptor del regalo, una vez realizada esta comunicación, deberá custodiar el mismo, hasta recibir información sobre el procedimiento operativo a seguir con dicho regalo.

### 3.7.3

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

### 3.7.4

Aplica la *Norma de aceptación de regalos o beneficios personales* y en caso de duda dirígete al responsable de *Cumplimiento* a través del canal de *Actitud Responsable*.

(5) Se consideran regalos o beneficios personales los regalos, bienes, servicios, entradas para espectáculos o eventos deportivos, viajes, trato preferencial, descuentos especiales o cualquier otra cosa de valor.

No se consideran regalos o beneficios personales la asistencia a seminarios y actividades puramente formativas, así como los almuerzos profesionales, salvo que por el coste, el lugar, el contexto o por las prestaciones accesorias, resulten desproporcionadas para su finalidad.

## 3.8. Conducta en el mercado de valores

### 3.8.1

**No operes en activos y valores sobre los que estés en posesión de información privilegiada<sup>8</sup>.** No comentes con terceros información privilegiada. Si como colaborador/empleo de Microserfin tienes conocimiento de información de esa naturaleza, comunícalo al responsable de Cumplimiento.

### 3.8.2

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

### 3.8.3

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

### 3.8.4

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

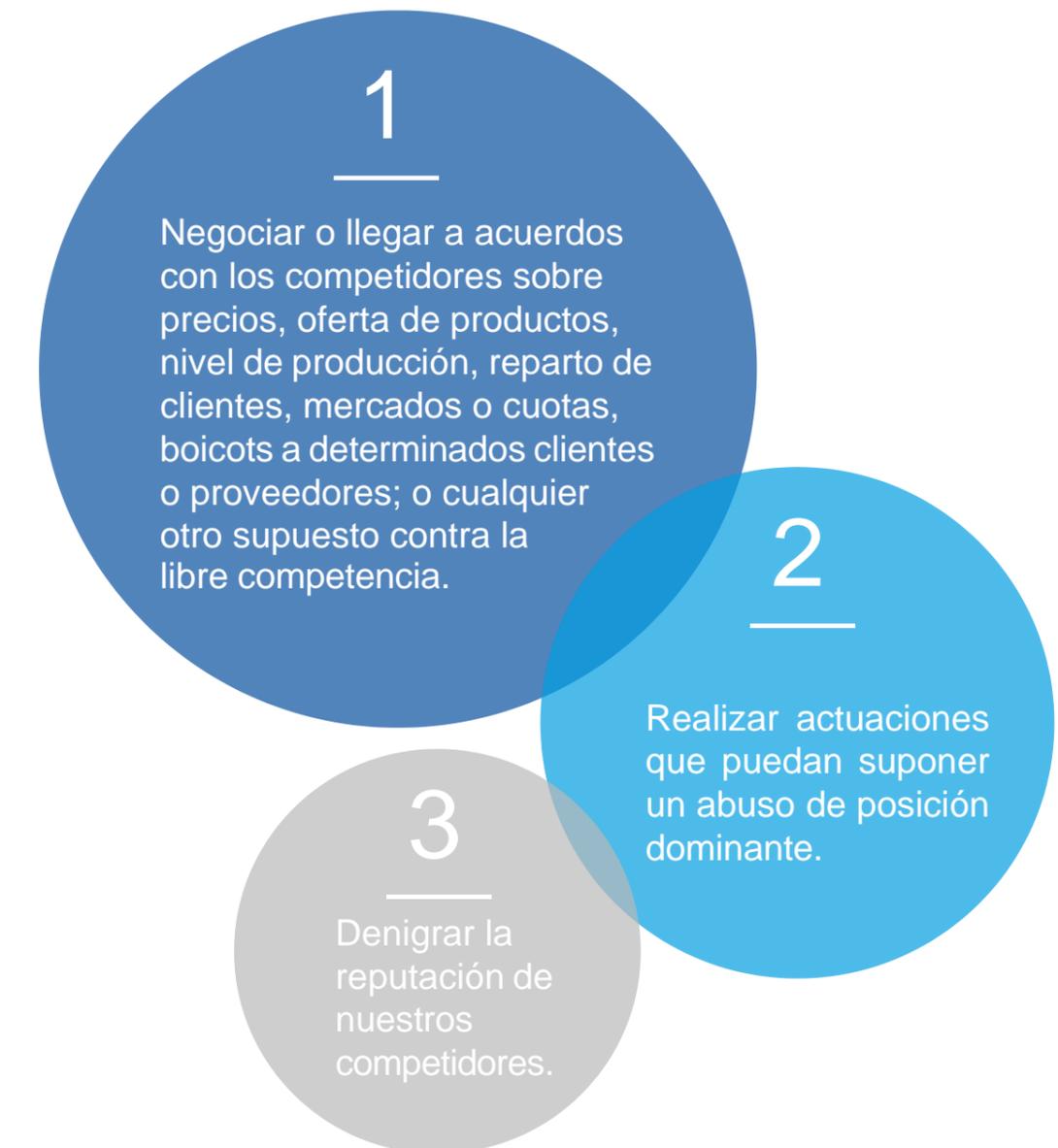
(6) Definición de información privilegiada: cualquier información referida a la entidad del Grupo, a sus negocios o a uno o varios valores emitidos por ella o garantizados, no divulgada al mercado; y cuyo conocimiento público, por su naturaleza, sea capaz de influir en la liquidez, el precio o la cotización de los valores emitidos. Comprende, asimismo, la información reservada y aquella que se tiene de las operaciones de adquisición o enajenación a realizar en el mercado de valores, así como aquella referida a las ofertas públicas de adquisición.

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

## 3.9. Libre competencia

### 3.9.1

**Desarrolla tu actividad profesional con respeto a la libre competencia** y evita comportamientos que la restrinjan o que puedan considerarse como competencia desleal en la legislación vigente. Así, entre otros, evita:



## 3.10. Gestión del patrimonio personal

### 3.10.1

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

### 3.10.2

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

- A** No inviertas en activos de los clientes o proveedores que gestiones, salvo que se trate de activos que coticen en mercados organizados.
- B** No vendas activos de tu propiedad a clientes, proveedores o empresas relacionadas con los mismos.
- C** No solicites ni aceptes financiación, fondos o inversiones, avales o garantías de clientes, proveedores o personas en cuya relación con Microserfin tengas que intervenir profesionalmente.
- D** No solicites ni aceptes financiación, fondos o inversiones, avales o garantías de empleados con los que tengas una relación de dependencia jerárquica o funcional. Ante cualquier duda que pudiera surgirte consulta a *Talento Humano* o al responsable de Cumplimiento.



## 3.11. Desarrollo de otras actividades

### 3.11.1

**No desarrolles actividades profesionales<sup>8</sup> que puedan suponer una disminución en el desempeño de tu trabajo, limiten la disponibilidad o flexibilidad de tu horario y dedicación, o puedan concurrir o competir con las de Microserfin**

El desarrollo de otras actividades profesionales distintas de las que desempeñas en Microserfin pueden suponer un Conflicto de Interés. Consulta la *Norma de prevención y gestión de conflictos de interés*, sigue los procedimientos allí descritos y pregúntale a *Cumplimiento* en caso de duda.

### 3.11.2

Antes de iniciar el desempeño de cualquier actividad profesional distinta a tu trabajo en Microserfin y considerando la legalidad vigente aplicable, comunícalo formalmente a Talento Humano.

### 3.11.3

Si la actividad supone la prestación de cualquier servicio profesional o el desempeño de responsabilidades para personas o entidades que sean clientes o proveedores de bienes y servicios de Microserfin además de comunicarlo a *Talento Humano* tienes que consultar al responsable de *Cumplimiento*.



(8) A estos efectos se incluyen: la gestión de negocios, asuntos personales o familiares, que puedan afectar al desempeño de tu trabajo, limitar la flexibilidad de tu horario y dedicación ni concurrir o competir con Microserfin

#### 3.11.4

Puedes realizar conferencias y artículos en revistas e instituciones privadas o públicas y realizar actividades académicas, siempre y cuando no divulgues información confidencial ni de propiedad intelectual de la entidad.

Tu participación como ponente en cursos o seminarios externos deberá ser ocasional y cumplir lo establecido en los apartados anteriores y en especial no divulgar información confidencial ni de propiedad intelectual siguiendo en todo caso las pautas que se explican en el punto 3.16 *Relaciones con los medios de comunicación*. En los casos en que tu participación se realice por tu condición de empleado y percibas una remuneración, que debe ser siempre proporcionada y razonable, comunícala antes de realizarla, para su autorización, a *Talento Humano* y a tu responsable inmediato teniendo en cuenta la legalidad vigente aplicable.

#### 3.11.5

En caso de que realices funciones de dirección<sup>9</sup>, dada la ocupación y compromiso que esta función exige, la dedicación a tus actividades profesionales en Microserfin será exclusiva, siempre que esta exclusividad no contravenga lo estipulado en tu contrato de trabajo bajo la legislación laboral vigente.

Cualquier otra actividad profesional, de tipo educativo o de cualquier otra especie, ajena a tu función de dirección en Microserfin, será contrastada con *Talento Humano* y/o *Cumplimiento* para valorarla en relación a la *Norma de prevención y gestión de conflictos de interés*, así como a la posible merma en el desarrollo de tu función.

#### 3.11.6

No utilices el nombre de Microserfin ni de la Fundación Microfinanzas BBVA ni el de las entidades del Grupo de la FMBBVA ni utilices tu condición de integrante de Microserfin para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privadas.

(9) Se entiende por funciones de dirección: Gerencia General, Vicepresidencia Ejecutiva y siguiente línea directiva inmediatamente inferior.

## 3.12. Utilización de los recursos de Microserfin

### 3.12.1

**Utiliza adecuada y eficientemente los recursos que Microserfin ponen a tu disposición para el desempeño de tu actividad profesional.** Estos recursos son propiedad de la entidad y podrían ser supervisados. No los utilices para finalidades privadas. Adopta las medidas necesarias para evitar su pérdida, robo, daño o desperdicio. En caso de duda, consulta a *Talento Humano*.

### 3.12.2

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

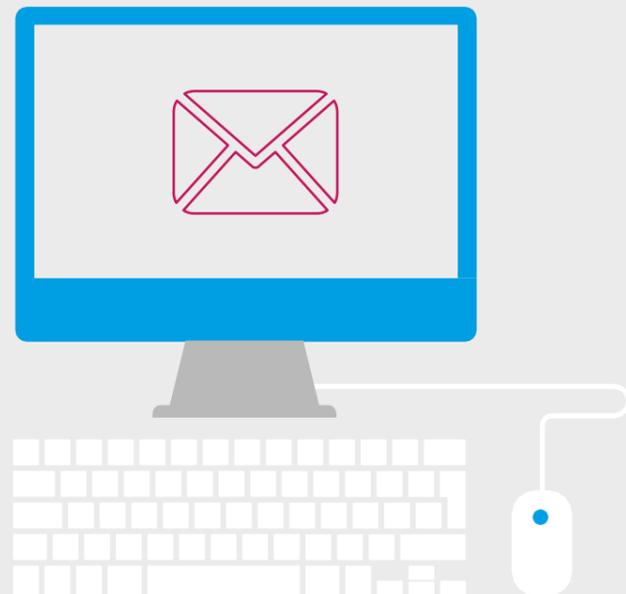


## 3.13. Uso de herramientas informáticas y correo electrónico

### 3.13.1

El correo electrónico y las herramientas informáticas son instrumentos de trabajo que debes utilizar para el desarrollo de las funciones laborales conforme al apartado 3.12 *Utilización de los recursos de la entidad de este Código*.

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



## 3.14. Propiedad intelectual e industrial

### 3.14.1

**Utiliza el logo, la marca, la imagen, la identidad corporativa y el nombre de la entidad y los del Grupo FMBBVA sólo para el adecuado desarrollo de tu actividad profesional, según las normas internas de uso de marca y el *Manual de marca e identidad Corporativa*.**

### 3.14.2

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

### 3.14.3

El resultado del desempeño profesional de quienes trabajan en los inventos, descubrimientos, desarrollos, conceptos, ideas o trabajos relacionados con el negocio que sean consecuencia de tu trabajo son propiedad de la entidad.

### 3.14.4

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

## 3.15. Relaciones con instituciones e inversores

### 3.15.1

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

### 3.15.2

En caso de que una institución, proveedor o tercero se ponga en contacto contigo, dirige su consulta a las áreas que tienen encomendadas esta función.



## 3.16. Relaciones con los medios de comunicación

### 3.16.1

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

### 3.16.2

**Antes de publicar y/o compartir opinión o información como representante de Microserfin**, o de intervenir en un acto público, entrevista, conferencia o curso en esa condición o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que tus opiniones, declaraciones o la información que difundas sea atribuible a Microserfin, **consulta con tu responsable inmediato y con el área de *Comunicación***. La información sobre los resultados y evolución de los negocios de la entidad, se encauzará siempre a través de las áreas y órganos que tienen encomendadas esta responsabilidad.

### 3.16.3

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

## 3.17. Presencia en las redes sociales

### 3.17.1

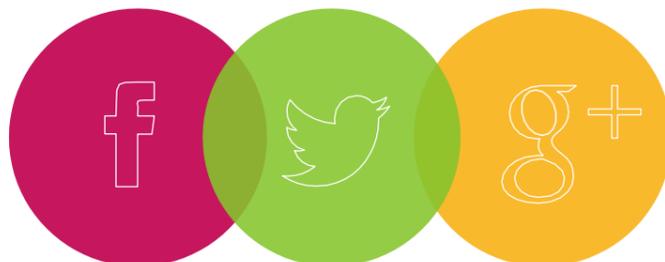
Cuando publiques información u opinión como colaborador/ empleado de Microserfin aplica las normas internas de comportamiento en las redes sociales. Actúa con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que compartes. **No publiques, en ningún caso, información y la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

### 3.17.2

Cuando publiques información u opinión en nombre propio, no utilices la condición de colaborador/empleado o ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido publicado Grupo FMBBVA o a las de las entidades que lo componen.

### 3.17.3

No abras ninguna cuenta o perfil en una red social en nombre de cualquiera de las entidades del Grupo FMBBVA sin la previa autorización del área de *Comunicación*.



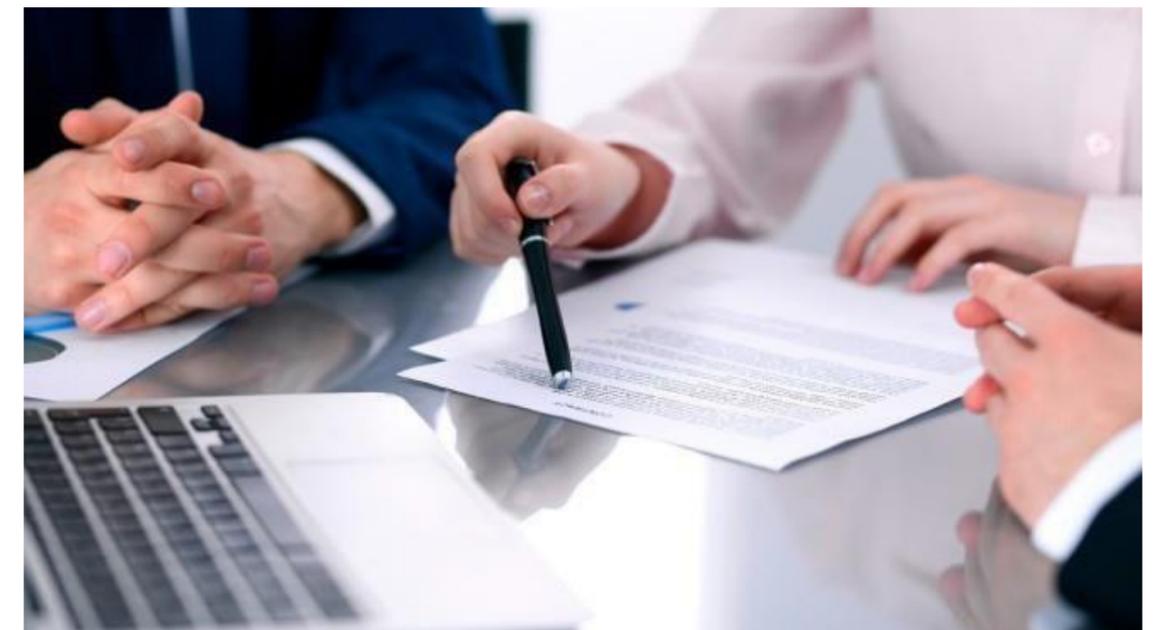
## 3.18. Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades

### 3.18.1

Colabora con las áreas de control y supervisión de Microserfin, y del Grupo FMBBVA, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información y fuente que requieran.

### 3.18.2

Cuando recibas un oficio, requerimiento o mandato de autoridades administrativas, judiciales, regulatorias o legales, comunícalo inmediatamente a *Servicios Jurídicos* o a la unidad que corresponda en la entidad. Colabora con los supervisores, las autoridades administrativas y judiciales atendiendo con rapidez y exactitud sus requerimientos y solicitudes de información en ámbitos de su competencia.



### 3.18.3

Las relaciones con autoridades e instituciones públicas y empleados públicos se regirán por los principios de legalidad, buena fe y respeto institucional.

### 3.18.4

En las relaciones con autoridades y empleados públicos, actúa con respeto, diligencia y prudencia, particularmente si estos adoptan o pueden adoptar decisiones que afecten, directa o indirectamente, a Microserfin o al Grupo FMBBVA.

Aplica los procedimientos internos definidos para estos casos en la entidad.

## 3.19. Responsabilidad sobre la gestión de riesgos

### 3.19.1

La responsabilidad de la gestión de los riesgos corresponde a las áreas de negocio y a las áreas corporativas, partiendo del marco fijado por los Órganos Sociales u órganos equiparables competentes de Microserfin. Como colaborador/empleado debes estar familiarizado con la regulación interna de gestión y control de los riesgos que son relevantes en tu día a día. En la gestión diaria que realices de los riesgos actúa de manera íntegra, con objetividad e imparcialidad, prudencia, rigor y profesionalidad, asegurándote que las decisiones que tomes se encuentren dentro de tu respectivo ámbito de competencia y respeten, en todo caso, los límites de autorización establecidos en Microserfin y en el Grupo FMBBVA.

### 3.19.2

Las áreas de control se configuran en Microserfin como áreas independientes en el ejercicio de sus funciones. Por ello, colabora con estas áreas, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información que requieran, incluyendo aquella que sea necesaria facilitar a los auditores externos.

### 3.19.3

Realiza, en los plazos establecidos, la formación que tiene carácter obligatorio a nivel de la entidad y de Grupo, o aquella que sea requerida para el rol que ejerces. Asegúrate de mantener actualizada cualquier certificación o licencia requerida para operar de acuerdo a la regulación.

# 04

## Conducta con la sociedad



Trabajamos para  
lograr un futuro  
mejor para las  
personas vulnerables

En Microserfin trabajamos para lograr un futuro mejor para las personas vulnerables con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida, las de sus familias y las de sus comunidades, creando oportunidades de desarrollo social sostenible e inclusivo.

## 4.1. Gestión del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Crimen Organizado

### 4.1.1

Nuestro deber es gestionar este riesgo para **evitar que bienes que proceden de una actividad o hecho delictivo, accedan y utilicen.**

### 4.1.2

Conoce a tus clientes, proveedores, colaboradores/empleados y aliados, acredita y documenta su identidad y actividad económica. Respecto a los productos, canales, jurisdicciones y demás factores de riesgo recuerda que deben cumplir con nuestras políticas y legislaciones vigentes.

### 4.1.3

Comunica inmediatamente a *Cumplimiento* cualquier operación inusual o cualquier indicio de actividad irregular o hecho delictivo. Utiliza los canales de comunicación oficialmente definidos.

### 4.1.4

Sigue los programas de formación para gestionar este riesgo y, en caso de duda, consulta con *Cumplimiento*.

### 4.1.5

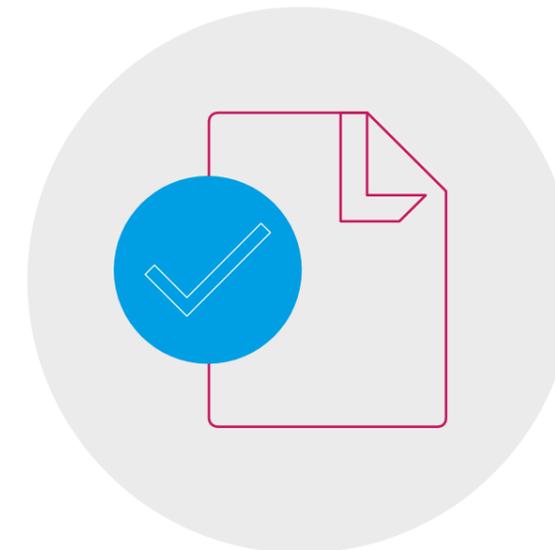
Aplica la normativa interna en materia de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Crimen Organizado y la Financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

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

### 4.2.1

Nuestro deber es dar cumplimiento a las sanciones y embargos económicos impuestos por la comunidad internacional y por algunas legislaciones para limitar la actividad con determinados países, entidades y personas.

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





## 4.3. Política anti-corrupción

### 4.3.1

**Microserfin no tolera forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que desarrolla.**

### 4.3.2

No ofrezcas, prometas ni realices, directa o indirectamente, cualquier tipo de pago, regalo, gratificación, donación, ofertas de trabajo, patrocinio, trato preferencial o beneficio de cualquier clase, que tenga por objeto influir o tratar de influir, para obtener un beneficio o ventaja no justificada, en las decisiones de terceros, particulares, empleados públicos o autoridades, respecto a la actividad de Microserfin respecto a las personas que trabajan en la entidad.

Esta prohibición afecta igualmente a los conocidos como pagos de facilitación<sup>12</sup>.

(10) Los pagos de facilitación consisten en pagos de pequeñas cantidades de dinero a funcionarios públicos a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite administrativo o acción rutinaria como, por ejemplo, obtener un permiso o licencia sobre la cual la entidad tiene un derecho conferido por ley. Lo que caracteriza a los pagos de facilitación de otras formas de corrupción es que el que realiza un pago de este tipo no pretende obtener un negocio, contrato u operación comercial sino sólo agilizar un procedimiento y el hecho de que habitualmente lo que se trata de conseguir con el pago es algo a lo que se tiene derecho.

### 4.3.3

No realices regalos u obsequios que como colaborador de Microserfin no podrías aceptar conforme al apartado 3.7. *Aceptación de regalos o beneficios personales* de este Código.

### 4.3.4

En caso de duda sobre la entrega de regalos de cortesía a empleados públicos y autoridades, consulta con el responsable de *Cumplimiento* antes de realizarlos.

### 4.3.5

Todos los gastos e ingresos deberán estar debidamente comunicados para su contabilización, documentados y autorizados. Deben ser proporcionados, responder a servicios efectivamente prestados y a un propósito económico legítimo, conforme a los apartados 3.1. y 3.2. de este Código.

### 4.3.6

Para la contratación de proveedores, aplica el apartado 3.3. *Proveedores y contrapartes* de este Código. No emplees los servicios ni pagues comisiones a agentes o terceros para que lleven a cabo actuaciones prohibidas por este Código.

### 4.3.7

Pon en conocimiento de *Cumplimiento* cualquier actuación sospechosa.

## 4.4. Política anti-fraude

### 4.4.1

En Microserfin existe una actitud de tolerancia cero ante el fraude en cualquiera de las actividades que éste desarrolla. De igual manera formamos a nuestros empleados y promovemos la concienciación de nuestros clientes como piezas angulares en la lucha contra el fraude. Aplica las políticas, procedimientos y controles contra las malas prácticas y el fraude que estén en vigor en la entidad.

### 4.4.2

Evita toda situación de conflicto de interés sea cual sea la actividad que desempeñes en tu actividad diaria; recuerda que éstos se pueden presentar en cualquier ámbito de la actividad de Microserfin , destacando los procesos de selección o promoción de personal; aquéllos de aprovisionamiento y selección de proveedores así como las actividades de colocación y aprobación de préstamos.

Ten en cuenta lo establecido en el apartado 3.6. del presente Código en materia de *Conflictos de Interés*.

### 4.4.3

Comunica y registra oportunamente, dentro de plazo y de forma adecuada, toda transacción comercial realizada con clientes, con especial énfasis en los casos en que se produzcan transacciones fuera de las instalaciones propias.

### 4.4.4

Aplica el máximo rigor a la cumplimentación y custodia de la documentación relacionada con tu actividad profesional, con especial atención a aquella generada durante el acompañamiento al cliente a lo largo de toda relación comercial: expedientes de crédito, recibos de cobro, contratos de seguros, etc.

### 4.4.5

Gestiona con precisión, celo y diligencia el efectivo, tanto en aquellas transacciones en presencia del cliente como en el momento de transporte o custodia en caja.

### 4.4.6

Mantén con la debida confidencialidad y renueva con la periodicidad establecida en las políticas de seguridad de la información, las claves o credenciales que permiten el acceso y operación en los sistemas transaccionales y de información de la entidad.

### 4.4.7

Pon en conocimiento de tu responsable inmediato y a través del canal de *Actitud Responsable* cualquier actuación sospechosa de fraude externo y/o interno.



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

### 4.5.1

**El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales** constituye un elemento esencial de la conducta de Microserfin , promueve la aplicación y el respeto a los derechos humanos, conforme a los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y de otros convenios y tratados de organismos internacionales que promueven los Derechos Humanos.



## 4.6. Compromiso con la sostenibilidad

### 4.6.1

La protección del medioambiente, la sostenibilidad y la aspiración a la “eficiencia”, tienen una gran importancia para Microserfin , que apoya los principales compromisos internacionales que le son aplicables en esta materia.

### 4.6.2

Microserfin como parte del Grupo FMBBVA genera un impacto sobre el medioambiente y la sociedad de manera indirecta a través de su actividad crediticia y los proyectos que financia. Ten en cuenta el marco medioambiental y social de la normativa aplicable a la entidad para la debida diligencia en sectores donde potencialmente existe un alto impacto ambiental y social (minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa).

### 4.6.3

Aplica las políticas de sostenibilidad vigentes en la entidad, apoyando la lucha contra el cambio climático y el crecimiento inclusivo. Microserfin como parte del Grupo FMBBVA tiene un firme compromiso de apoyar a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (los “ODS”) y la FMBBVA se ha adherido a los Principios de Banca Responsable promovidos por Naciones Unidas, entre otras iniciativas internacionales.

#### 4.6.4

En tu conducta profesional, mantén un comportamiento Responsable con la conservación del medio ambiente. Sigue las recomendaciones que estén establecidas en la Entidad para reducir el impacto medio ambiental de tu actividad y conseguir los objetivos de sostenibilidad de Microserfin y del Grupo FMBBVA.

#### 4.6.5

En la financiación de proyectos, especialmente los de infraestructuras, energía, explotación de recursos minerales o forestales, sigue los principios sobre medioambiente que se exponen en este apartado para una inversión responsable.

#### 4.6.6

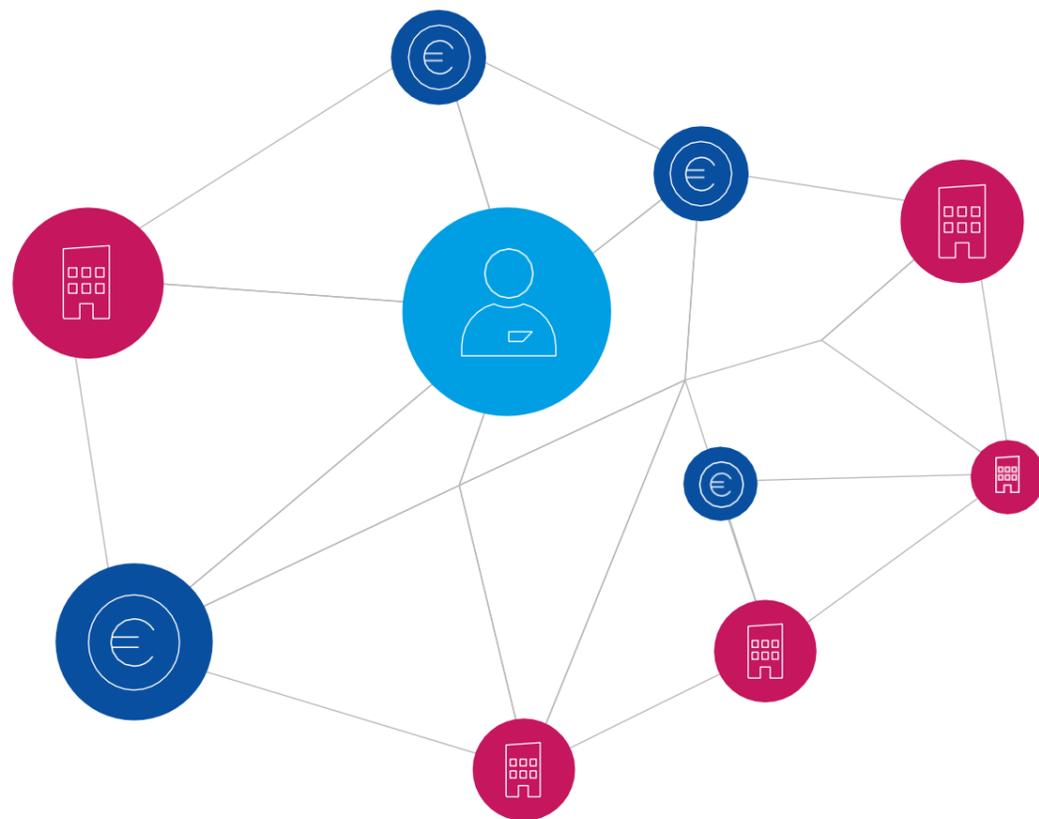
Si por tu trabajo en Microserfin o en el Grupo FMBBVA intervienes en proyectos de urbanización, edificación o transformación del territorio, asegúrate de que respetan los valores culturales, históricos, artísticos o naturales relevantes que puedan verse afectados. En todo caso comprueba que los elementos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



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

### 4.7.1

**Desarrolla tu actividad profesional de forma que cumpla adecuadamente con los sistemas públicos de protección social**, con las obligaciones tributarias evitando prácticas que supongan la elusión del pago de tributos o el perjuicio del Erario Público, contribuyendo al desarrollo de nuestra sociedad.



## 4.8. Inversión en la sociedad, patrocinios y voluntariado

### 4.8.1

**Microserfin promueve el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos**, a través de iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes.

### 4.8.2

Microserfin facilita tu participación en actividades de voluntariado y en actividades benéficas. Participa en ellas, si lo deseas. No utilices recursos, ni el nombre de Microserfin para estas actividades sin estar debidamente autorizado. En el caso de que el desarrollo de estas actividades coincida con tu horario laboral o afecten a tu disponibilidad en tu labor profesional consulta a *Talento Humano*.

### 4.8.3

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

### 4.8.4

Si un cliente, un proveedor o un tercero solicitan la aportación de Microserfin a una causa u organización benéfica consulta con el responsable de *Cumplimiento*.

### 4.8.5

La concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones tiene que respetar la *política anticorrupción* del apartado 4.3. de este Código y el principio de neutralidad política expuesto en el apartado 4.9.

## 4.9. Compromiso de neutralidad política

### 4.9.1

En Microserfin desarrollamos nuestra actividad empresarial **con respeto al pluralismo político.**

### 4.9.2

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

### 4.9.3

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



# 05

## Aplicación del Código



Debemos aplicar las pautas del Código en nuestra conducta individual

Debemos promover su aplicación, contribuyendo a crear una cultura de cumplimiento y comunicar toda conducta que creamos contraria al Código y de la que tengamos conocimiento.

## 5.1. Nuestra responsabilidad

### 5.1.1

Como integrantes del Grupo FMBBVA debemos aplicar las pautas del Código en nuestra conducta individual, promover su aplicación en toda la organización, contribuyendo a crear una cultura de cumplimiento, evitar y corregir cualquier comportamiento que lo contravenga y comunicar toda conducta que creamos contraria al Código y de la que tengamos conocimiento<sup>13</sup>.

## 5.2. La función de Cumplimiento

### 5.2.1

La función de Cumplimiento es global en Microsefin y tiene encomendada la labor de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que el Grupo FMBBVA actúe con integridad, particularmente en las actividades que puedan entrañar Riesgo de Cumplimiento y Conducta y Riesgo de Blanqueo de Capitales, de la Financiación el Terrorismo y el Financiamiento para la proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

(11) Esto se hará a través del canal de Actitud Responsable que en ningún caso puede entenderse como un impedimento u obstáculo que restrinja o condicione la puesta en conocimiento de hechos ante las autoridades competentes.

### 5.2.2

El responsable de Cumplimiento tiene entre sus funciones, promover el conocimiento y la aplicación de este Código, ayudarte a resolver las dudas de interpretación que se susciten y gestionar el Canal de Actitud Responsable. Colabora con el responsable de Cumplimiento y apóyate en esta función para cumplir con tus obligaciones para aplicar el Código y consultar las dudas que te surjan en relación al mismo a través del Canal de Actitud Responsable.

## 5.3. Comités de Ética y Disciplina

### 5.3.1

En Microsefin existe un Comité de Ética y Disciplina, que tendrá encomendada la función de velar por la efectiva aplicación de este código.



## 5.4.El Canal de Actitud Responsable

### 5.4.1

**El canal de Actitud Responsable constituye un medio para ayudarte a comunicar los incumplimientos al Código de Conducta** o irregularidades que observes o que te comuniquen tus colaboradores/empleados, clientes, proveedores o compañeros, tanto si los hechos corresponden a tu ámbito de responsabilidad o no.

Este canal forma parte esencial del sistema de cumplimiento de Microserfin, como uno de los procesos establecidos para garantizar la aplicación efectiva de la normativa y de las pautas de este Código.

Las comunicaciones a través de este canal de Actitud Responsable incluyen, pero no se limitan a informar, conductas ilegales sospechosas o profesionalmente poco éticas.

### 5.4.2

El Canal de Actitud Responsable está disponible para que cualquier persona acceda a él para comunicar o consultar situaciones que puedan ir en contra del Código de Conducta dentro de las actividades desarrolladas en Microserfin.

Este Canal se encuentra disponible en Microserfin a través de diferentes medios: Página web, correo electrónico, y accedes a él desde cualquier ordenador. Puedes realizar tu comunicación de manera anónima o identificándote,

según lo consideres. Si tienes que colaborar en los procesos de investigación mantén confidencialidad sobre su existencia y sobre tu conocimiento y participación en los mismos.

### 5.4.3

*El responsable de Cumplimiento* tramitará las comunicaciones recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución, de acuerdo con los procedimientos de gestión del canal de *Actitud Responsable*.

### 5.4.4

Los dos principios que rigen el canal de *Actitud Responsable* son:



## Confidencialidad

**La información será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.** Se mantendrá reserva sobre quien haya denunciado. La información se pondrá exclusivamente en conocimiento de aquellas áreas cuya colaboración sea necesaria para las actuaciones de comprobación, evitando perjudicar el resultado de la investigación o el buen nombre de las personas a las que afectan. El resultado de las actuaciones de comprobación será comunicado a las áreas que hayan de aplicar las medidas de mitigación o corrección que correspondan, además de al denunciado y a la persona que comunica, cuando proceda.

2

## Seguridad

Cuando realizas una comunicación estás velando por la continuidad de nuestra misión, por lo tanto, quienes comuniquen de buena fe hechos o actuaciones éticamente cuestionables al Canal de Actitud Responsable, no serán objeto de actos de represalia ni sufrirán consecuencias adversas por realizar esta comunicación.

**Ten en cuenta y utiliza el canal de Actitud Responsable.**

**microserfin**

Fundación  
**BBVA** Microfinanzas