

A decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One line starts from the top left and passes through the center of the largest circle. Another line starts from the top left and passes through the center of the medium-sized circle. A third line starts from the top right and passes through the center of the smallest circle. The circles are arranged in a descending diagonal pattern from top-left to bottom-right.

Código Deontológico para Bancarias y Bancarios Propuesta de CC00

Conjunto de principios y normas para recuperar la confianza de la sociedad en las Entidades Financieras y poner en valor esta profesión

**Nuria Lobo Aceituno – Secretaria de Profesionalidad –
Agrupación Estatal del Sector Financiero de las CC.OO.
01/11/2014**

Preámbulo

1. Bancarias/Bancarios y sociedad

La actividad financiera tiene la naturaleza de ser la administradora de los bienes de la sociedad y como tal, hace que la función social que desarrollamos las Bancarias y Bancarios exija de nosotros un comportamiento íntegro al servicio de la sociedad con la que nos relacionamos. Dicho comportamiento ha de caracterizarse por un alto nivel de calidad determinado, en primera instancia, por la propia ley que toda la ciudadanía ha de asumir y cumplir y; en segunda instancia, por una conducta profesional sujeta a unos principios deontológicos que contemplan los criterios, normas y valores mínimos que se han de interiorizar para no sólo alcanzar, sino también mantener y mejorar el nivel de profesionalidad y ética que reclama la clientela, en particular, y la sociedad, en general.

En esos últimos años, hemos visto como el descrédito y el desprestigio ha invadido nuestra profesión y nos hemos visto involucrados en la acusación de ser culpables de hacer uso de las malas prácticas que han gobernado el diseño y comercialización de productos tóxicos y financiaciones excesivas que han afectado muy negativamente a una buena parte de la sociedad. En este sentido, queremos dejar constancia que las Bancarias y Bancarios hemos sido víctimas de unos mecanismos perversos ingenieros por los banqueros, quienes realmente han sido los diseñadores de la estrategia financiera que nos ha llevado al punto de no retorno actual y los que se han enriquecido con ella; mientras la plantilla ha sido sometida a constantes presiones, maltratos y amenazas que han condicionado el buen hacer del profesional de las Entidades Financieras.

Creemos que, tras visionar todo lo ocurrido y con el fin de evitar nuevos errores, hace falta un proceso de mejora que implique la inclusión de nuevos conceptos y de un nuevo lenguaje que permita trabajar con unas finanzas más humanas donde estén presentes continuamente los valores y la ética y se promuevan mejores prácticas profesionales. Es por todo ello, que las trabajadoras y trabajadores de las Entidades Financieras, **Bancarias y Bancarios**, queremos aportar nuestro granito de arena y poner en marcha este Código Deontológico que contribuirá a seguir perfeccionando el sistema.

2. Objetivos del Código Deontológico de Bancarias y Bancarios

2.1 Con el fin de atender a las exigencias personales, sociales y legales, además de elevar la calidad y profesionalidad del trabajo de las Bancarias y Bancarios en las Entidades Financieras, se entiende necesario establecer un esquema mediante el cual se autorregule la conducta de dichas personas en sus relaciones profesionales.

2.2 Este Código constituirá la base de actuación de las Bancarias y Bancarios quienes promoverán los más altos niveles de conducta ética y profesional a fin de proteger los intereses de la clientela y la sociedad.

2.3 Este Código recoge los principios fundamentales y normas de conducta que son mínimamente exigibles a las Bancarias y Bancarios en el desempeño de su actividad con el objeto de que, en todo momento, se actúe de forma responsable, ética y legal.

2.4 Las Bancarias y Bancarios proponemos que este Código Deontológico sea reconocido como la expresión de un consenso de todo el colectivo y que sea de aplicación, con fuerza ejecutiva, en el menor plazo posible.

2.5 Este Código estará sujeto a las revisiones que sean necesarias para adecuarlo a las nuevas realidades que vayan surgiendo y con el objetivo fundamental de crear una sociedad mejor, más próspera y más equitativa.

3. Ámbito de Aplicación

Las personas sujetas a este Código Deontológico serán todas las Bancarias y Bancarios definidas en el mismo.

4. Definiciones

En el presente Código Deontológico se entenderá:

Por **Bancaria/Bancario**, toda aquella trabajadora/trabajador de una Entidad Financiera que para llevar a cabo las funciones del área a la que ha sido asignada mantiene un contacto directo con la clientela, tanto actual como potencial, requiriéndose para ello que haga uso de los más altos niveles de profesionalidad y ética.

Por **Entidad Financiera**, toda aquella empresa que presta servicios financieros a los consumidores y usuarios, en cualquiera de las tres grandes áreas en las que éstos se dividen: Área de Banca, Área de Valores y Área de Seguros.

Por **Sector Financiero**, actividad comercial caracterizada por ser prestadora de servicios de intermediación relacionados con la generación de valor a través del dinero. Las actividades que incluye este sector son principalmente:

- ✓ Bancos e instituciones financieras: Bancos nacionales, internacionales y extranjeros, representaciones.
- ✓ Oferta y contratación de seguros: Compañías de seguros generales, de vida, de crédito, corredores y reaseguradoras.
- ✓ Administradoras de fondos: Generales, de pensiones, mutuos, para la vivienda, de inversión.
- ✓ Mercado de valores: Bolsas de comercio y de valores, corredores.
- ✓ Otros servicios financieros: Factoring, leasing, casas de cambio, Entidades Financieras de Crédito.

Por **Sistema Financiero**, conjunto de instituciones, entidades e intermediarios, medios y mercados de un país, que tienen por objeto aproximar el ahorro y la inversión, es decir, canalizar el superávit de las unidades de gasto (prestamistas) hacia las unidades de gasto con déficit (prestatarios), además de facilitar y dar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

Principios Fundamentales

La actuación profesional de las bancarias y los bancarios deberá respetar los siguientes principios deontológicos:

1. Integridad

Las Bancarias y los Bancarios deberemos ser diligentes, honestos y leales con el cumplimiento tanto de las leyes, normas, reglamentos y contratos como de los valores y principios éticos en el desempeño de nuestra actividad profesional y en la relación con la clientela y con terceras personas, evitando con los mismos posibles situaciones de conflicto.

2. Legalidad

Las Bancarias y los Bancarios deberemos conocer, cumplir y hacer cumplir las leyes, normas, reglamentos y regulaciones relativas a nuestra actividad profesional así como lo establecido en este Código Deontológico. Por ello, todas las Bancarias y los Bancarios mantendremos una conducta profesional imparcial, honesta y recta y nos inhibiremos de realizar o participar en actividades ilícitas, inclusive si el objeto de las mismas es captar negocio.

3. Confidencialidad

Las Bancarias y los Bancarios debemos guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcamos a raíz del ejercicio de nuestra actividad profesional, ya se refieran a clientes, empleadas y empleados, directivos o directivas o a cualquier otra tercera persona.

4. Profesionalidad

Las Bancarias y los Bancarios ejerceremos nuestra actividad con relevante capacidad profesional y aplicación de nuestras funciones, desempeñando una conducta guiada por la honestidad; la prudencia; el respeto mutuo; el rigor; no actuando desde posiciones de poder para obtener beneficios propios; aplicando criterios objetivos a la hora de tomar decisiones; y sin vinculaciones que puedan obstaculizar la correcta gestión de la actividad financiera.

5. Confianza

Todas las Bancarias y los Bancarios realizaremos nuestro trabajo diario con el compromiso de generar la confianza con los clientes y con el conjunto de la sociedad y para ello basaremos el ejercicio de nuestra actividad en el rigor, la prudencia, la transparencia y el respeto por nuestros principios.

6. Diligencia

Las Bancarias y los Bancarios utilizaremos nuestra capacidad profesional y técnica para desempeñar la actividad de la que somos responsables con cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia. Para lograrlo, nos responsabilizaremos de solicitar y alcanzar la cualificación necesaria para que el desempeño de nuestras funciones tenga un alto grado de excelencia.

7. Igualdad y Respeto

Las Bancarias y los Bancarios, en nuestras relaciones tanto con la clientela como con otros sujetos y la ciudadanía en general, deberemos respetar a la persona y a su dignidad y para ello no ejerceremos ningún tipo de discriminación por razón de género; raza; edad; incapacidad; deficiencia; convicción ideológica, política o religiosa; preferencia sexual; educación; estado civil o cualquier otra circunstancia o condición social o personal que condicione la profesionalidad y la calidad de servicio.

8. Dignidad

Las Bancarias y los Bancarios debemos trabajar en todo momento con la honorabilidad que requiere la profesión, evitando cualquier comportamiento que suponga descrédito de la misma.

9. Responsabilidad

Las Bancarias y los Bancarios deberemos cumplir con nuestras obligaciones y poner la máxima prudencia, rigor y cuidado en lo que hacemos o decidimos.

Normas que desarrollan los principios fundamentales

Los principios fundamentales de este Código Deontológico son orientaciones permanentes para la actuación de las Bancarias y Bancarios, pero para su correcta aplicación es necesario marcar algunas pautas que los desarrollen y permitan su realización. A continuación, se establecen algunas de estas normas, que serán aplicadas con prudencia y flexibilidad, atendiendo siempre a las particularidades de cada caso.

1. Integridad

1.1. Las Bancarias y los Bancarios tenemos la responsabilidad de comportarnos de forma acorde con nuestra profesión y evitar perder la confianza que deposita la sociedad en general en las Entidades Financieras y en nuestra profesión, así como regirnos con dignidad a la hora de realizar el trabajo. Deberemos, por tanto, aplicar el máximo sentido de justicia, integridad y claridad en todas nuestras actuaciones profesionales.

1.2. Honestidad y Responsabilidad Profesional.

Las Bancarias y los Bancarios tenemos unas atribuciones y responsabilidades en función del cargo que ocupamos y no debemos excedernos en el desempeño del mismo. Para ello, evitaremos tomar decisiones o marcar compromisos que no nos correspondan o sobrepasen las competencias asignadas. Por tanto, la conducta de las Bancarias y los Bancarios ha de regirse por la transparencia y la integridad en todas las actuaciones profesionales.

Las Bancarias y los Bancarios respetaremos minuciosamente los pactos acordados con la clientela por lo que solamente se admitirán modificaciones de condiciones cuando así quede reflejado en el propio acuerdo.

Los acuerdos verbales se regirán por esta misma norma, aunque los mismos deberán limitarse a casos puntuales para evitar posibles malinterpretaciones.

Las Bancarias y los Bancarios no nos comprometeremos con acuerdos si no tenemos la certeza de que podremos llevarlos a efecto.

2. Legalidad

2.1. Los Bancarios y Bancarios, cualquiera que sea la función que desempeñemos, cuidaremos de forma especialmente atenta el cumplimiento de las leyes y normas de carácter general y específico que afecten a nuestra

actividad.

No deberemos encubrir con nuestra actuación posibles comportamientos ilegales o no éticos de los que seamos conocedores.

2.2 Aquellas Bancarias y Bancarios que desarrollemos actividades de especialización sujetas a recomendaciones, buenas prácticas y reglas éticas específicas, deberemos tener en cuenta las mismas en el ejercicio de nuestra profesión.

3. Confidencialidad

3.1. Las relaciones con la clientela se deben fundamentar en una estricta confidencialidad y en la protección de toda la información personal y privada que nos transmitan para brindarles opciones de productos y servicios que satisfagan sus objetivos financieros, y todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

3.2. La vinculación familiar o económica entre clientes no justifica la infracción del principio de confidencialidad.

3.3. Privacidad

En los contactos con la clientela actual o potencial, las Bancarias y los Bancarios tenemos la obligación de realizarlos en un entorno que garantice la máxima discreción y cautela, tanto en la forma y contenido como en los medios utilizados.

3.4. Seguridad

Todas las Bancarias y los Bancarios nos responsabilizaremos del uso, registro y tratamiento de la información y datos recibidos de la clientela actual o potencial según la normativa legal vigente en cada momento.

4. Profesionalidad

4.1. El reto de las Bancarias y los Bancarios es hacer bien el trabajo encomendado en aras de ser profesionales merecedores de la confianza y el respeto de la clientela y de la sociedad de la que formamos parte. Para ello, debemos trabajar con responsabilidad, compromiso, legalidad, rigor, pulcritud, haciendo uso de una comunicación veraz y clara y en constante aprendizaje.

4.2. Rigor y Veracidad

Las Bancarias y los Bancarios debemos ejercer nuestra profesión con escrupulosa rigurosidad, conscientes y poniendo cuidado en lo se hace o decide.

Tanto los servicios solicitados por la clientela como las instrucciones recibidas de ella deben ser ejecutados una vez facilitada la información precisa y teniendo en cuenta sus legítimos intereses, se realizarán por escrito, dejando reflejado el acuerdo exacto entre las partes y garantizando que todos los intervinientes reciban una copia del documento debidamente firmado.

Con el objetivo de adoptar las mejores prácticas bancarias y financieras y alcanzar los más altos niveles de calidad y eficiencia social y financiera, se perseguirá la profesionalidad, la diligencia, la objetividad y la competencia como medios para el buen fin de esta norma.

4.3. Prudencia

Todas las Bancarias y los Bancarios evaluaremos, estudiaremos y gestionaremos los riesgos que conlleven nuestras acciones y decisiones con criterios de prudencia. Debemos proporcionar una garantía razonable sobre la solidez de la información financiera facilitada. Actuaremos en nuestra relación profesional con la clientela y con la sociedad en general, de forma justa, sensata, adecuada y con cautela, haciendo uso de un lenguaje claro y adecuado y de una información veraz, y respetando las circunstancias y diferencias individuales de las personas, con el fin de evitar posibles perjuicios a los mismos.

4.4. Atención Debida y Voluntad de Servicio

Las Bancarias y los Bancarios desempeñaremos los servicios profesionales con la máxima competencia y atención debida. Debemos trabajar para lograr la cualificación y conocimientos necesarios que nos permitan realizar las tareas encomendadas eficientemente, mejorar la calidad de servicio, y todo ello cumpliendo con los principios de este Código Deontológico.

La actitud profesional de Las Bancarias y los Bancarios se debe fundamentar en comprender las necesidades, exigencias y problemas de la clientela actual y potencial y poner a su disposición todas las capacidades individuales o colectivas en forma de soluciones rápidas, sencillas y eficaces. Hay que situar la satisfacción del cliente como prioridad del servicio para lograr y mantener relaciones duraderas basadas en la confianza mutua.

Esto contribuirá al reconocimiento de nuestra profesión y a recuperar la confianza de toda la sociedad en el Sector Financiero.

4.5. Conocimientos y Tareas Asumidas

Las Bancarias y los Bancarios sólo asumiremos aquellas tareas para las que dispongamos del conocimiento suficiente, la experiencia necesaria y las habilidades requeridas. Actuaremos siempre dentro de los límites de nuestra competencia profesional y para los que hayamos recibido la correspondiente autorización. Asimismo, reconoceremos aquellas situaciones en las que no dispongamos de las competencias y conocimientos suficientes para llevarlas a cabo correctamente, e informaremos de tal circunstancia a nuestra clientela.

4.6. Desarrollo Profesional y Formación

Las Bancarias y los Bancarios nos responsabilizaremos de obtener los máximos niveles de formación para lograr una competencia profesional de excelencia tanto en el ejercicio de nuestra actividad como para cualquier otra actividad relacionada con nuestra labor profesional.

5. Confianza

5.1. La confianza es la seguridad de que todas las Bancarias y los Bancarios estamos capacitados para actuar de manera ética en todas las situaciones. Se trata de una condición básica de las relaciones de las trabajadoras y trabajadores con su clientela fundamentada por la honestidad, la eficacia, la vocación de servicio y el respeto a las personas.

5.2. Probidad – Honradez

Las Bancarias y los Bancarios del Código deberemos obrar con rectitud, integridad, bondad, y con plena transparencia al respecto de las partes, intentando buscar el beneficio para el interés general y rechazando cualquier tipo de ventaja personal. Deberemos propugnar una conducta profesional justa y firme en coherencia con los principios éticos, y desarrollar nuestras funciones con independencia de nuestros propios intereses y de presiones externas.

Para obtener y mantener la confianza que deposita la clientela en nosotros, las Bancarias y los Bancarios debemos facilitar toda la información que sea precisa, de forma veraz y exenta de confusión con el fin de que las decisiones sean tomadas libremente y sin condicionantes.

6. Diligencia

Las pautas a seguir por las Bancarias y los Bancarios para cumplir con el principio de diligencia serán:

- ➔ dar a la clientela respuestas rigurosas a las solicitudes presentadas, salvaguardando siempre el principio de confidencialidad;
- ➔ actuar con imparcialidad, buena fe, responsabilidad, rigor, objetividad y sentido común en todas las circunstancias y sin deformar los hechos o la realidad;
- ➔ conservar una conducta que refuerce la confianza de la clientela y de la sociedad en general, teniendo en cuenta sus expectativas dentro de patrones éticos socialmente aceptados.

7. Igualdad y Respeto

7.1. Las Bancarias y los Bancarios obraremos con tolerancia, objetividad, profesionalidad, respeto y cortesía y evitaremos cualquier actuación que pueda ser considerada como ofensiva. Asimismo las decisiones que se tomen se ajustarán a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

Las Bancarias y los Bancarios debemos velar porque el ambiente de trabajo se encuentre libre de acoso, violencia, intimidación y conductas ofensivas e impropias y respetaremos la intimidad personal y familiar de todas las personas.

En el desempeño de nuestras funciones y con el fin de cumplir con el criterio de imparcialidad, las Bancarias y los Bancarios deberemos garantizar que nuestros valores y convicciones personales, intereses financieros y relaciones no comprometan nuestra labor profesional. Debemos procurar que todas y todos los profesionales del Sector Financiero logremos alcanzar el máximo reconocimiento y promoción en función, exclusivamente, del comportamiento profesional y los méritos.

7.2. Trato Justo

Las Bancarias y los Bancarios trataremos a la clientela actual o potencial de manera justa y no es justificable que nadie se aproveche injustamente de personas mediante la manipulación, el encubrimiento o el abuso en el uso de la información confidencial, la tergiversación de hechos relevantes o cualquier práctica desleal.

8. Dignidad

La dignidad refuerza la personalidad, fomenta la sensación de plenitud y satisfacción. Asimismo, una persona digna puede sentirse orgullosa de las consecuencias de sus actos y de quienes se han visto afectados por ellos, o culpable, si ha causado daños inmerecidos a otros.

9. Responsabilidad

Conseguir un alto grado de responsabilidad, exige:

- Acatar la normativa interna y externa aplicable a cada operación así como las tarifas y precios establecidas al respecto.
- Respetar los procedimientos internos y muy especialmente las facultades y aplicación de los límites de riesgo.
- Comprometerse a alcanzar la formación y cualificación necesaria para el ejercicio de las funciones encomendadas.
- Asumir con prestancia las consecuencias de nuestros propios actos.

Relaciones con la clientela

Calidad de Servicio e Interés por el Cliente

Calidad de servicio significa aportar valor a los clientes, es decir, se les proporcionarán aquellos productos y servicios con unas condiciones de uso superiores a las que esperan recibir, y minimizando las pérdidas que les puedan ocasionar. El objetivo es que la clientela se encuentre satisfecha con un sistema de productos y servicios que hagan sus necesidades y preferencias financieras lo más rentables posibles.

La calidad de servicio es uno de los objetivos fundamentales de todas las Entidades Financieras. Por ello, las Bancarias y los Bancarios debemos fijar el interés por el cliente y la calidad como una filosofía que ha de convertirse en el centro de nuestra actividad y que ha de imperar en la toma de decisiones diaria de los diferentes ámbitos de responsabilidad. Ello requiere un alto estándar de honestidad y profesionalidad y el uso de las mejores prácticas bancarias y financieras.

Para su buen logro se marcan las siguientes pautas:

- ➔ El servicio prestado a la clientela debe hacerse con amabilidad, respeto, accesibilidad y diligencia. Se adecuarán la actitud y el modo de actuar al perfil de cada persona.
- ➔ No se actuará sin tener el encargo previo del cliente y solamente se ofrecerá a la clientela actual o potencial, los productos o servicios que mejor se adecuen a su perfil y a sus necesidades, dando una información veraz, imparcial, amplia y rigurosa sobre los elementos relevantes de los mismos y advirtiéndoles de los posibles riesgos, gastos y comisiones que conllevan y, especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo.
- ➔ No se aceptarán de ningún modo conductas de comercialización, publicidad y venta que supongan engaño o elusión de información relevante.
- ➔ La contratación de los mismos se realizará siempre y cuando los consumidores conozcan y comprendan las características, contenidos, beneficios, riesgos, tarifas y costes de los productos o servicios a formalizar.
- ➔ Las Bancarias y Bancarios nos aseguraremos de que la contratación de los productos y servicios se realiza según las normas y procedimientos internos establecidos por cada Entidad Financiera, estando totalmente prohibida la modificación o adaptación por nuestra propia cuenta de las cláusulas o términos de los documentos o modelos contractuales.
- ➔ Se evitará la contratación de productos o servicios que no supongan un interés efectivo para los clientes.
- ➔ No se ofrecerán ventajas o beneficios a clientes en perjuicio de otros.

- No se dará asistencia profesional, ni se emitirán juicios o consideraciones en ámbitos propios de otros profesionales sobre asuntos de tipo legal, fiscal o financiero que vayan mas allá de la información que ha de facilitarse a los clientes.

Las Entidades Financieras estarán obligadas a dar la formación necesaria a aquellas Bancarias y Bancarios que realicen funciones comerciales para la correcta comercialización de todos los productos y servicios y deberán hacer un seguimiento continuado de la misma con el fin de procurar que dichas personas obtengan el nivel adecuado de formación que les permita comercializar los productos financieros con los patrones de calidad marcados en este Código.

Asimismo, aquellas Bancarias y Bancarios que consideren que la formación recibida no es suficiente para llevar a cabo una comercialización de los productos o servicios con los niveles mínimos de calidad, podrán exigir al departamento correspondiente de su Entidad Financiera que remedie esta carencia en la medida de lo posible.

Aunque la calidad de servicio aboga por un trabajo bien hecho, no exime de la posibilidad de que surjan posibles errores. En tal caso, en el momento que sean detectados, serán admitidos y se procederá a enmendarlos con rapidez y diligencia.

Un servicio de calidad también supone que las quejas o reclamaciones de la clientela sean consideradas como oportunidades de mejora, y por tanto han de aplicarse medidas resolutivas de manera ágil actuando de forma razonable y honesta al identificar sus causas.

Buena Fe

Las Bancarias y Bancarios debemos obrar siempre con una conducta recta y actuar con exactitud en defensa de los intereses de nuestra clientela, guardando fidelidad a los mismos y tratándoles de manera justa e igualitaria.

Conflictos de Interés, Independencia y Objetividad

Las Bancarias y los Bancarios, en el desarrollo de nuestro ejercicio profesional deberemos reconocer cualquier circunstancia que pueda influir en nuestra objetividad profesional y deberemos evitar siempre que, nuestros intereses personales, los de nuestros familiares o de terceras personas vinculados a nosotros, primen sobre los intereses de nuestros clientes y nos abstenemos de participar en transacciones o de utilizar en provecho propio oportunidades de negocio que generen algún interés particular o algún interés para alguna persona vinculada.

Las Bancarias y los Bancarios nos abstendremos de participar o influir en la contratación de productos o servicios con personas o sociedades con las que tengamos algún vínculo económico o familiar y cuyo resultado pueda dar lugar a un conflicto de intereses entre las partes.

Salvo que así lo autorice previamente y por escrito la Dirección de Recursos Humanos, ninguna Bancaria o Bancario podrá aceptar a título personal mandatos, apoderamientos o fiducias de clientes para la tramitación y formalización de la operativa de éstos con la Entidad Financiera, salvo aquellos que provengan de relaciones familiares o de apoderamientos de personas jurídicas con las que el profesional del sector financiero tenga un cargo de administración u ostente una participación importante.

En ningún supuesto, se cursarán operaciones para un cliente con el fin de beneficiar a otro, excepto si ambos aceptan las mismas y conocen de antemano sus posiciones. Asimismo, se limitarán las relaciones de exclusividad con clientes que puedan derivar en una vinculación personal excesiva o en una limitación hacia otros profesionales, hacia los canales de la información o hacia la relación del cliente.

Queda totalmente prohibido que las Bancarias y los Bancarios, unilateralmente, modifiquen datos y documentación aportados por la clientela, siendo ésta la que debe modificar los mismos si así es necesario.

Las Bancarias y los Bancarios que por sus funciones tengan facultades para aprobar, intervenir o fijar operaciones y condiciones en transacciones que impliquen algún tipo de riesgo, se abstendrán de las mismas siempre y cuando en ellas figuren ellos mismos, clientes con los que tengan relación familiar o económica o personas jurídicas a las que estén vinculadas. En estos casos, se elevará la propuesta de aprobación y la intervención al nivel de decisión superior.

Ninguna Bancaria o Bancario podrá aceptar o solicitar regalos, presentes, favores, comisiones o retribuciones derivadas de transacciones financieras realizadas durante el desempeño de su actividad profesional procedente de clientes, intermediarios o cualquier otro tercero, ni obtener provecho o beneficio propio directo o indirecto. Se exceptúan: objetos promocionales o de cortesía de escaso valor; invitaciones consideradas ordinarias y razonables conforme a los hábitos sociales; atenciones ocasionales por circunstancias conmemorativas o celebraciones según las tradiciones sociales y las prácticas comerciales habituales.

Evitar incurrir en cualquiera de estas situaciones permitirá cumplir con los principios de independencia y de objetividad profesional en la toma de decisiones y mermará el riesgo potencial de actuación desleal por oposición entre los intereses de la clientela y los intereses particulares. Por tal motivo, las Bancarias y los Bancarios nos aseguraremos de difundir este principio entre nuestros clientes y notificaremos a los mismos cualquier circunstancia que pueda implicar conflictos de intereses con ellos.

En caso de que se detecte alguna situación que suponga el incumplimiento de este principio o si existieran dudas sobre como resolver el potencial conflicto de interés, el mismo se pondrá en conocimiento del superior jerárquico tan pronto como sea conocido, y con la antelación suficiente para evitar perjuicios. Si aún así, existen dudas razonables sobre como resolverlo, la consulta se elevará al Departamento de Cumplimiento Normativo, cuyo dictamen será vinculante.

Fiabilidad

Las Bancarias y los Bancarios deberemos mantener una actitud de mejora constante y evitar cometer errores. En el caso de que se detecte o se tenga conocimiento de alguno se analizarán sus causas para intentar aprender de las equivocaciones. Cuando las medidas resolutorias se escapen del ámbito de control de la persona que cometió el error, el caso se elevará al nivel jerárquico superior o se procesará a través de los canales que se hayan establecido para dicha finalidad.

Explicación del Código Deontológico a la clientela

Las Bancarias y los Bancarios deberemos, cuando así lo soliciten, facilitar una copia de este Código Deontológico a nuestros clientes y esclarecer aquellos apartados sobre los que les surjan dudas en cuanto al significado de sus disposiciones. Asimismo deberemos ser competentes para explicar cómo se adaptan las estipulaciones del Código Deontológico en el ámbito de nuestra relación con el/la cliente y cual es nuestro rol y nuestras obligaciones respecto al cliente.

Relaciones entre Profesionales

Cooperación

Las Bancarias y los Bancarios debemos fomentar el trabajo en equipo y la profesionalidad. La cooperación es el resultado de una estrategia para trabajar conjuntamente en aras de lograr objetivos comunes mediante la colaboración, la aportación de ideas y la aceptación de las opciones elegidas por consenso. Y todo ello, sin minusvalorar las capacidades y contribuciones de cada persona.

Conciliación de la vida personal y laboral

Las Bancarias y Bancarios promoveremos un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, facilitando y no impidiendo, entre las personas de los equipos, el acceso a las medidas que faciliten la conciliación del desempeño profesional con las necesidades de su vida personal y familiar.

Prevención de Riesgos Laborales

Las Bancarias y los Bancarios deberemos tener presente en todo momento las medidas preventivas en materia de seguridad y salud laboral. Para ello, tenemos la obligación de conocer y utilizar los recursos que las Entidades Financieras ponen en esta materia a nuestra disposición, adquirir la formación necesaria y asegurarnos de que las actividades profesionales se realizan bajo condiciones de seguridad adecuadas.

Bibliografía

- AMAT SALAS, Oriol (dir.) (1989) ENCICLOPEDIA PRACTICA DE LA BANCA Ed. Planeta
- ARRIETA HERAS, Begoña y CRUZ AYUSO, Cristina de la (2005). La dimensión ética de la responsabilidad social. Ed. Universidad de Deusto
- BANCO POPULAR ESPAÑOL (1997) Diccionario de Términos Bancarios. Ed. Epise
- BARRUTIA LEGARRETA, José M. y ECHEBARRIA MIGUEL, Carmen (2003). Boletín de Estudios Económicos n. 178. El Valor en vida del cliente bancario su papel en la banca de relaciones, su cálculo y sus implicaciones de gestión. Ed. Universidad Comercial de Deusto
- BAYLOS GRAU, Antonio (2005). Códigos de Conducta y Buenas Prácticas de las empresas en materia laboral. El problema de su exigibilidad jurídica. Incluido en VV.AA. (2005) Aspectos económicos de la jurisdicción social. Ed. Consejo General del Poder Judicial.
- BENEDITO, Vicente (1998) La calidad ¿elemento de supervivencia para las entidades financieras? Nuevos enfoques de gestión bancaria. Aula de Banca. Ed. Maestre Ediban
- BERGES, Ángel y MANZANO, Daniel y VALERO, Francisco J. (2011) Sistema Bancario y Vulnerabilidad Financiera. Revista ICE núm. 863
- BUENO CAMPOS, Eduardo y RODRIGUEZ ANTON, José Miguel (1990) La Banca del Futuro, Ed. Pirámide
- CANALS, Jordi (1990). Estrategias del Sector Bancario en Europa. Ed. Ariel Economía
- CANO RICO, José Ramón (2003) Enciclopedia Básica de la Bolsa y del Inversor Financiero. Ed. Tecnos.
- CARBO, Santiago coord. Revista Papeles de Economía Española núm. 130 (2011) El Futuro del Sector Bancario. Ed. Fundación de las Cajas de Ahorro
- CARLOS MARTÍN-LAGOS, Francisco de Borja (2008). Formulación de un modelo de valoración de clientes para la banca minorista. Ed. CIEF Fundación Caixa Galicia
- CASILDA BEJAR, Ramón (1989) Guía de la banca y el consumidor. Ed. Alianza
- CASTELLÓ MUÑOZ, Enrique (1996) Dirección y Organización de Entidades Financieras. Ed. ESIC
- CASTELLÓ MUÑOZ, Enrique (2007) Gestión Comercial de servicios financieros. Ed. ESIC
- CLARK, John (1999) Dictionary of Banking & Finance Terms. Ed. CIB Publishing
- COBO SUERO, Juan Manuel (2001). Ética Profesional en Ciencias Humanas y Sociales. Ed. Huerga Fierro Editores.
- CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (2001). Banca On-Line y Protección de los Consumidores. Ed. INC
- CORTINA, Adela y CONIL, Jesús (dir.) (2000). 10 Palabras clave en la Ética de las Profesiones. Ed. Verbo Divino
- FAINÉ, Isidre y TORNABELL, Robert (1992). Una nueva forma de hacer banca. Ed. Ariel Economía.
- FAINÉ, Isidre y TORNABELL, Robert (2001). Pasión por la Banca. Ed. Deusto
- FERNANDEZ FERNANDEZ, José Luis (2004). Finanzas y ética. La dimensión moral de la actividad financiera y el Gobierno Corporativo. Ed. UPCOns
- FITCH, Thomas P. (1997) Dictionary of Banking Terms. Ed. Barron's Educational Series Inc.

- GARRIDO SUÁREZ, Hilda M^a (2011). Deontología del Abogado: El profesional y su Confiabilidad. Ed. Edisofer
- GOMEZ-BEZARES, Fernando (2001) Ética, Economía y Finanzas. Ed. Gobierno de la Rioja
- GOÑI SEIN, José Luis (dir.) (2011). Ética Empresarial y Códigos de Conducta. Ed. La Ley
- HERAS, José (2001) Diccionario de Mercados Financieros. Ed. Gestión 2000 S.A.
- HUETE, Luis y LÓPEZ, Nicolás (2005) Revista Harvard Deusto Business Review. Los seis pilares de un buen modelo de banca de clientes. Ed. Deusto
- INSTITUTO SUPERIOR DE TECNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS (1999) Diccionario de Finanzas. Ed. ISTPB
- INSTITUTO SUPERIOR DE TECNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS. (1992) Diccionario Enciclopédico Profesional de Finanzas y Banca. Ed. ISTPB
- LASSALA, C.; RUIZ, C.; SANZ, S. (2010) Implicaciones de la satisfacción, confianza y lealtad en el uso de los servicios bancarios. Un análisis aplicado al mercado español. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa., vol. 19 num.1
- LORENTE, Miguel Ángel (1998). De una organización funcional a una organización de ventas. Nuevos Enfoques de Gestión Bancaria. Aula de Banca, 1998. Ed. Maestre Ediban
- MARTIN RUBIO, Irene (2003) Rentabilidad de la formación en la Banca Comercial. Ed. CIE Inversiones Editoriales Dossat 2000
- MELÉ CARNÉ, Doménec (coord.) (1996). Ética en el gobierno de la empresa. Ed. Ediciones Universidad Navarra S.A.
- MERINO SEGOVIA, Amparo (2005). La definición de las cualidades morales y éticas de los trabajadores de la empresa de dimensión transnacional: los códigos de comportamiento ético y profesional. Resvista de Derecho Social. Núm 31, págs. 85 y ss.
- MONTERRAT, Pau A. (2013) La Banca Culpable. Testimonio de un expleado sobre las malas prácticas comerciales y como protegerse de ellas. Ed. La Esfera de los libros
- PALACIOS, Juan (2007) Cambios que dejan huella. Revista Bolsa. Febrero 2007
- PI LLORENS, Juan (2004) Cambios necesarios en las entidades financieras del SXXI. Universia Business Review. Actualidad Económica, 2^o trimestre
- ROBLES ELEZ-VILLARROEL, Juan Fernando (dir) (2001). Diccionario Enciclopédico Profesional de Finanzas y Empresa. Ed. ISTP
- ROBLES, Juan F. (1995) Prácticas Incorrectas y Condiciones Abusivas en las Operaciones Bancarias. Ed. ISTPB
- RODRIGUEZ, Juan Carlos (1997). Políticas de Recursos Humanos y Relaciones Laborales en la Banca Española de los años noventa. Ed. ASP
- ROSENBERG, Jerry M. (1993) Dictionary of Banking. Ed. John Wiley & Sons, Inc.
- RURZUN MONTORO, Fernando (2007). Honorabilidad como Requisito para el Ejercicio de Profesiones Financieras y otras Actividades. Ed. Aranzadi
- SÁENZ, Alfredo (1998) Diez Deberes para los banqueros del 2000. Nuevos Enfoques de gestión bancaria. Aula de Banca. Ed. Maestre Ediban
- SANCHEZ FALCON, Baldomero y Armando (2011) Revista Economistas. El final de la banca de relación. Ed. Colegio

de Economistas de Madrid

SANCHEZ PAJARES, Esteban y ALCAIDE HERNANDEZ, Francisco (2003) Revista Capital Humano, nº167 pag. 34-46.

Los Recursos Humanos, el futuro de la banca. Ed.Cisspraxis, S.A

SAVATER, Fernando (dir) (2013) Revista Claves de Razón Práctica núm. 228 ¿Gana Siempre la Banca? Ed. Taurus

SEBASTIÁN GONZÁLEZ, Aitana y LOPEZ PASCUAL, Joaquín (2001). Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global. Ed.Mc Graw Hill.

SHILLER, Robert J. (2012) Las finanzas en una sociedad justa. Dejemos de condenar el sistema financiero y, por el bien común, recuperémoslo. Ed. Deusto

TAMAMES, Ramón y GALLEGO, Santiago (1995) Diccionario de Economía y Finanzas. Ed. Alianza Editorial

TRIGO PORTELA, Joaquín (dir.) (2013) La Banca ante el siglo XXI. Ed. IEE

URCELA Y YARZA, Víctor (coord.) (1997). Nuevos Enfoques de Gestión Bancaria. Ed. Maestre Ediban.

VALERO, Francisco J. y MARTÍN, Enrique (2012). Revista Economistas núm. 131. Los consumidores de servicios financieros y la crisis. Ed. Colegio de Economistas de Madrid

WOELFEL, Charles J.(1994). Encyclopedia of Banking & Finance. Ed. Irwin

VALOR, C. MERINO, A. PALOMO, R.J. (2004) Los Códigos Éticos en Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito: Estado de la cuestión y análisis empírico. Universidad Ceu-San Pablo

RODRIGUEZ, Enrique (2013) Así será el financiero del Futuro. Artículo publicado en www.expansión.com el 24 de Septiembre de 2013

GARCÍA LÓPEZ, Esther (2012) Santander, BBVA y La Caixa, las entidades más responsables. Artículo publicado en www.arndigital.com el 27 de Septiembre de 2012

FERRER, Isabel (2012) El nuevo gobierno holandés impone a los banqueros un código deontológico. Artículo publicado en www.elpais.com el 30 de octubre de 2012

Webs Consultadas

www.bancaja.es

www.bancopopular.es

www.grupobancsabadell.com

www.santander.com

www.bankinter.com

<https://portal.bbk.es>

www.bbva.com

www.bankia.com

www.unicaja.es

www.citigroup.com

<https://portal.lacaixa.es>

www.finconsum.es

www.bancaixa.es

www.db.com/spain/es

<https://publico.barclays.es>

www.r4.com

www.bancoprimus.es

www.cetelem.com

www.grupocooperativocajamar.es

www.bmn.es

www.unionprofesional.com

www.triodos.es

www.bde.es

www.ccbe.org (Código de Deontología de los Abogados Europeos)

www.efpa.es (Código Ético para la Asociación Europea de Planificadores Financieros)

www.coafa.es (Código Deontológico europeo para profesionales inmobiliarios)

www.iadb.org (Código de Ética del Banco Interamericano del Desarrollo)

www.apaf.es (Código Deontológico de la Asociación Profesional de Administradores de Fincas)

www.cef.com (Código de Ética de la Cámara de Entidades Financieras de Uruguay)