# Código de Conducta

Enero del 2022







# Un Mensaje de nuestro Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo

Estimado(a) Asociado(a):

Todos tenemos una función importante para establecer y mantener nuestra marca y reputación de primera clase. Debemos atenernos, tanto a nivel personal como organizacional, a los más altos principios de prácticas y conducta empresarial ética.

Nuestros valores fundamentales de Excelencia y Hacer lo Correcto inspiran nuestra cultura, guían nuestro compromiso con la justicia y la honestidad, y fundamentan las decisiones que tomamos a diario. También tenemos un Código de Conducta que describe nuestras responsabilidades como asociados. Al adherirse al Código, usted se está rigiendo por nuestros valores y asegurando que Capital One sea reconocido por ser modelo de los más altos principios de comportamiento personal y conducta empresarial en todo lo que hacemos.

Nuestro Código de Conducta es mucho más que una guía de "lo que se debe y no se debe hacer". Ofrece principios y orientación de alto nivel, información práctica sobre situaciones que podrían surgir en sus actividades diarias y recursos adicionales que nos ayudan a mejorar las relaciones con nuestros clientes y colegas, así como con todas las personas que contribuyen al éxito de Capital One.

Nuestra búsqueda para establecer una empresa excelente e imperecedera requiere un compromiso inquebrantable de regirnos por nuestros valores y demostrar los más altos principios de integridad y profesionalismo. Nuestros clientes, colegas, comunidades, reguladores bancarios y accionistas así lo esperan. Gracias por contribuir al cumplimiento de este compromiso todos los días y por ayudar a Cambiar la Banca para Bien.

Atentamente.

Richard D. Fairbank

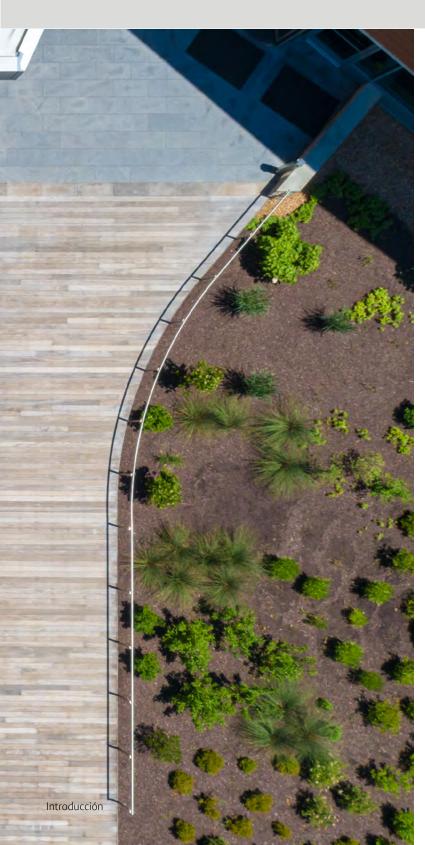
Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo

Capital One Financial Corporation









# Índice

1   Nuestro Código. Nuestros Valores.	
1.1   Nuestro Código de Conducta	6
1.2   Nuestra Gente	6
1.3   Nuestras Responsabilidades	6
1.4   Nuestra Cultura	-
1.5   Nuestra Obligación de Reportar	8
1.6   Nuestro Compromiso con la No Represalia	10
2   Relaciones Profesionales en el Lugar de Trabajo	1
2.1   Justicia, Dignidad y Respeto	12
2.2   Ambiente de Trabajo Seguro	14
3   Responsabilidad Con Capital One y Nuestros Accionistas	16
3.1   Prevención de Conflictos de Intereses	1
3.2   Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos	2
3.3   Protección de Información y Activos	20
3.4   Tráfico de Información Privilegiada y Divulgación de Información Confidencial	30
3.5   Redes Sociales y Relaciones Públicas	3
4   Responsabilidad con Nuestros Clientes y el Mercado	32
4.1   Prácticas Comerciales Éticas	3.
4.2   Lucha Contra la Corrupción	30
5   Responsabilidad con las Comunidades a las que Servimos	39
5.1   Actividades Políticas	40
5.2   Organizaciones Benéficas	4



# Valores Corporativos

La cultura de Capital One se basa en dos valores fundamentales: Excelencia y Hacer lo Correcto.

Estos valores compartidos guían cómo trabajamos juntos, innovamos y servimos a nuestros clientes y comunidades. Nuestra filosofía es sencilla: contratar personas excelentes y darles la oportunidad y el ambiente para ser excelentes mientras cumplimos nuestra misión de *Cambiar la Banca para Bien*.

Excelencia: define la forma en que nosotros en Capital One nos desempeñamos como individuos, en equipos y como organización. Nos destacamos a través de cinco atributos: Mejores Personas; Audacia Estratégica; Rigor Intelectual; Buena Gestión; y Propiedad.

Hacer lo Correcto: describe cómo interactuamos entre nosotros, con nuestros socios comerciales y con nuestros clientes. Hacemos lo Correcto a través de cinco principios: Actitud Abierta; Trabajo en Equipo; Respeto Mutuo; Respeto a Nuestros Clientes; e Integridad.

#### Mejores Personas

Contratar solo a las mejores personas Desarrollar y desafiar a los asociados Recompensar el desempeño y los resultados Valorar la diversidad de las personas

#### Audacia Estratégica

Recordar que el mercado es el que manda Impulsar la innovación que rompa esquemas Iniciar un negocio Ser paradójicamente conservadores

#### Rigor Intelectual

omar decisiones basadas en hechos, con juicio Adoptar un enfoque integrado Desafiar el pensamiento

#### Buena Gestión Ser disciplinados

Concentrarse en una ejecución excelente
Anticipar e impulsar el cambio
Comunicar demasiado
Ser un líder, primero en dar el ejemplo

#### Responsabilidad

Actuar como un dueño Otorgar autonomía a uno mismo y a los demás Crear valor para los accionistas a largo plazo

#### Abiertos

Pedir y dar opiniones Ser directo Ser auténtico Admitir los errores y aprender de ellos Valorar la diversidad de ideas Ser humilde

#### Trabajo en equipo

Trabajar en colaboración Compartir información, tiempo y mérito Suponer que la intención es positiva Divertirse

#### Respeto mutuo

Tratar a todos los asociados con respeto y dignida Elevar a los demás Devolver a la comunidad

#### Respeto a nuestros clientes Ofrecer productos sólidos

Comunicarse con claridad renovadora Dar un servicio eficiente y atento Cumplir con la promesa de nuestra Marca

#### Integridad

Ser honesto con uno mismo y con los demás Exigir el más alto comportamiento ético Vivir conforme a los Valores









## 1.1 | Nuestro Código de Conducta

En Capital One, compartimos un compromiso que nos enorgullece de mantener los estándares más altos de ética profesional. Nuestro Código de Conducta (Código) refleja nuestros valores fundamentales de Excelencia y Hacer lo Correcto.

Nuestro Código reconoce el compromiso de Capital One de cumplir con las leyes, los reglamentos y las políticas de Capital One correspondientes que rigen nuestra conducta y nuestras operaciones, y de ganarnos nuestra reputación de honestidad, trato justo e integridad todos los días.

Nos lo debemos los unos a los otros, a nuestros clientes y a las comunidades a las que servimos.

## 1.2 | Nuestra Gente

Nuestro Código se aplica a todos los asociados de Capital One y los miembros de la Junta Directiva de la Compañía e incluye a todas las subsidiarias de Capital One. Las referencias a los "asociados de Capital One" en este Código abarcan a los miembros de la Junta Directiva y a los asociados, incluidos los que se encuentren en nuestras ubicaciones en el extranjero.

La conducta de nuestros proveedores, suministradores, proveedores de servicios y socios comerciales se rige por el <u>Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros.</u>

## 1.3 | Nuestras Responsabilidades

Esperamos que todos los asociados se rijan conforme a los valores de nuestra Compañía haciendo lo correcto. Conocer, entender y seguir las leyes, los reglamentos y las políticas correspondientes de la Compañía es fundamental para vivir conforme a nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes. Nuestro Código debe leerse y entenderse junto con las políticas, las normas y los procedimientos pertinentes de Capital One. Las referencias en este documento al "Código" y a la "política de la

# Lo que necesita saber.

### **Conclusiones Principales**

- Ser profesional y honesto al tomar decisiones.
- Conocer, entender y seguir el Código y la política relacionada de la Compañía para preservar nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes.
- Los asociados y los miembros de la Junta de Capital One deben cumplir con nuestro Código y reportar conducta indebida.

- Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros
- Política del Programa de Ética Corporativa



#### 1.3 | Nuestras Responsabilidades

Compañía" tienen la intención de incluir todas las políticas, las normas y los procedimientos pertinentes. Cuando las leyes o los reglamentos correspondientes difieran de nuestro Código, políticas, normas o procedimientos, o cuando una ubicación internacional, línea de negocios, departamento, grupo o equipo tenga requisitos específicos, se espera que cumplamos con el requisito más restrictivo correspondiente. Debemos cumplir con el espíritu de la ley y nuestro Código al pie de la letra, actuar con buen juicio basado en hechos y pedir orientación cuando sea necesario. Los asociados que no cumplan con el Código podrían estar sujetos a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido. Si no está seguro(a) de cómo se aplican la información o las políticas de nuestro Código en su país, consulte con su supervisor o equipo local de Recursos Humanos para más orientación.

## 1.4 | Nuestra Cultura

Nuestros valores compartidos guían cómo trabajamos juntos, innovamos y servimos a nuestros clientes y comunidades, creando la cultura corporativa sólida que todos apreciamos. Nuestra cultura personifica quiénes somos y cómo hacemos negocios. Sin embargo, depender demasiado de nuestra cultura puede crear puntos ciegos y exponernos a riesgos.

Como guardianes de nuestra cultura corporativa, debemos:

- Recordar que suponer que la intención es positiva no sustituye los controles y el monitoreo;
- Desafiarnos a nosotros mismos y a nuestros colegas para evaluar continuamente si tenemos suficiente función rectora y protocolos sostenibles para garantizar que nuestras ideas, productos y servicios estén bien concebidos y fundamentados;
- Evaluar continuamente cómo nuestros productos y servicios afectan a nuestros clientes y a las comunidades que servimos; y
- Evitar la predisposición a la insularidad mediante la búsqueda de perspectivas diversas tanto dentro como fuera de Capital One.

El uso de estos conceptos mejorará nuestra eficacia y fortalecerá nuestra cultura mediante el autodescubrimiento y la solución de problemas, y la gestión proactiva de riesgos.







## 1.5 | Nuestra Obligación de Reportar

Hacer lo correcto incluye hablar sin reservas. Esperamos que todos los asociados de Capital One reporten inmediatamente cualquier presunto o posible incumplimiento de la ley, de nuestro Código, de la política de la Compañía u otras acciones incompatibles con nuestros valores. Los asociados pueden reportar sus inquietudes a su supervisor, al Servicio de Apoyo al Asociado (Associate Relations, AR), a la Línea para Llamadas sobre Ética o a la Oficina de Ética. Los reportes a la Línea para Llamadas sobre Ética pueden enviarse de forma anónima.

La expresión de sus inquietudes dentro de Capital One no le impide reportar las mismas inquietudes a las autoridades del orden público o la entidad gubernamental pertinente si existe un presunto o posible incumplimiento de la ley. Si no está seguro(a) de si debe reportar una inquietud, consulte con su supervisor, con AR, con la Oficina de Ética o con el representante Legal de su línea de negocios.

### La Función del Supervisor

Se espera que los supervisores de Capital One den el ejemplo, tengan un comportamiento acorde con nuestros valores y se aseguren de que sus equipos conozcan el Código y la política de la Compañía y que se rijan por ellos. Se espera que los supervisores apoyen y den aliento a quienes les hablen sin reservas, respondiendo a sus preguntas e inquietudes y reportando de inmediato cualquier denuncia de conducta indebida o comportamiento de represalia a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética.

Se alienta a los asociados a consultar con su supervisor cuando tengan preguntas sobre el Código o deseen presentar sus inquietudes a otro nivel sobre el posible incumplimiento del Código u otras acciones que no sean acordes con nuestros valores. Si no se siente cómodo(a) discutiendo un asunto con su supervisor, por favor comuníquese con AR o con la Oficina de Ética, o presente su inquietud a través de la Línea para Llamadas sobre Ética.



#### La Función de la Oficina de Ética

La Oficina de Ética es parte de nuestra función de Cumplimiento y Ética de segunda línea y es responsable de administrar el Código y orientar a nuestros asociados sobre el Código y el programa de ética de Capital One.

La Oficina de Ética también es responsable de administrar la Línea para Llamadas sobre Ética, la cual es una herramienta de información confidencial operada por un tercero independiente. Pueden presentarse quejas a la Línea para Llamadas sobre Ética, ya sea por Internet o a través de un centro de llamadas que funciona las 24 horas del día, siete días a la semana. Las quejas a la Línea para Llamadas sobre Ética pueden presentarse de forma anónima, y las llamadas telefónicas no se graban. Independientemente de si usted decide permanecer en el anonimato, todos los reportes se tratarán de forma confidencial. Las inquietudes que se reporten a la Línea para Llamadas sobre Ética se documentan y se envían para revisión e investigación, según corresponda.

### La Función del Servicio de Apoyo al Asociado

El Servicio de Apoyo al Asociado (AR), que es parte de Recursos Humanos, proporciona a todos los asociados acceso a consultores informados e imparciales cuando hay un problema relacionado con el trabajo que no puede resolverse con éxito dentro del equipo gerencial de un asociado.

El equipo de AR incluye a especialistas de recursos humanos capacitados en derecho laboral, mediación y resolución de conflictos, que pueden ayudarle a resolver asuntos laborales delicados.

# Lo que necesita saber.

#### Para reportar a través de la Línea para Llamadas sobre Ética:

- Estados Unidos, Canadá e India: (866) 785-9735
- Reino Unido: 0808 234 7482
- Filipinas: 1-800-8908-8236 o 1-800-1441-0863
- Reporte por Internet

# Para reportar a través del Servicio de Apoyo al Asociado:

- Estados Unidos (Centro de Servicio de Apoyo al Asociado): (804) 284-6600 u (888) 376-8836, opción 6 (servicio gratuito)
- Europa (Consulte al Centro de Asistencia de Recursos Humanos para Europa): 0800 952 6100
- Canadá (Consulte al Centro de Asistencia de Recursos Humanos para Canadá, Servicio de Apoyo al Asociado): 1 (888) 376-8836
- Filipinas: <u>Enviar un Correo Electrónico al Servicio de Apoyo al</u> <u>Asociado de Alabang</u>
- Reporte por Internet

## Para consultar con la Oficina de Ética:

Enviar un Correo Electrónico a la Oficina de Ética



# 1.6 | Nuestro Compromiso con la No Represalia

Capital One alienta la comunicación abierta y honesta. Confiamos el uno en el otro para hablar sin reservas al hacer preguntas y reportar inquietudes, incluida la posible conducta indebida.

Capital One prohíbe las represalias en contra de cualquier persona por hacer reclamaciones de buena fe con respecto al posible incumplimiento de la ley, el Código u otra política de la Compañía. Capital One también prohíbe las represalias en contra de cualquier persona por participar o cooperar en cualquier investigación.

## ¿Qué es la Represalia?

La represalia es toda medida laboral adversa u otra medida que pueda disuadir a una persona razonable de plantear una inquietud, presentar una queja interna o externamente, participar en una investigación o llevar a cabo algún otro tipo de actividad legalmente protegida.

Si cree que se están tomando, o se han tomado, represalias en contra de usted u otro asociado, repórtelo a su supervisor, a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética. Capital One toma en serio las denuncias sobre conducta indebida, incluyendo las represalias, y atenderá estas denuncias y tomará las medidas apropiadas. Las personas que tomen represalias podrían estar sujetas a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.









## 2.1 | Justicia, Dignidad y Respeto

#### Diversidad, Inclusión y Sentido de Pertenencia

Capital One valora las contribuciones de cada asociado y está comprometido a mantener y promover un ambiente de trabajo que integre las habilidades, fortalezas, diferencias y experiencias de cada asociado. Fomentamos un entorno en el que los empleados desarrollen un sentido de pertenencia y en el que puedan prosperar, encontrando sentido, propósito y conexión en su trabajo. Tratar a nuestros colegas, clientes y terceros de manera justa, con dignidad y respeto es una parte esencial de nuestra identidad y de la manera en que hacemos negocios.

Fieles a nuestros valores fundamentales, celebramos la diversidad y el aporte de talento, perspectivas e ideas que surgen de un entorno de trabajo inclusivo. Nuestra diversidad nos fortalece y refleja los clientes y la comunidad global a la que servimos.



# Lo que necesita saber.

### **Conclusiones Principales**

- La diversidad, la inclusión y el sentido de pertenencia son buenos para el negocio y fortalecen a nuestra Compañía.
- Trate a todos de manera justa, con dignidad y respeto.
- Reporte todo acto de discriminación o acoso a su supervisor, a AR o la Línea para Llamadas sobre Ética.

#### ¿Qué sucede si...?

Escuché a un colega referirse a otro colega usando un estereotipo ofensivo. ¿Qué puedo hacer?

Si se siente cómodo(a) haciéndolo, puede expresar su inquietud a su supervisor. También puede compartir sus inquietudes con AR o reportar el incidente a través de la Línea para Llamadas sobre Ética.



2.1 | Justicia, Dignidad y Respeto

### Acoso y Discriminación

Capital One se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo sin ningún tipo de discriminación o acoso ilegal. Con ese fin, la Compañía no tolera el acoso ni la discriminación de cualquier tipo contra ningún solicitante, asociado, tercero, consumidor o cliente con base en lo siquiente:

- Raza, color, país de origen o ciudadanía;
- Edad;
- Religión;
- Discapacidad física o mental, o información genética;
- Sexo, identidad/reasignación de género u orientación sexual;
- Condición de veterano de las fuerzas armadas;
- Estado civil, embarazo o maternidad; y
- Cualquier otra situación personal protegida por las leyes aplicables en cada uno de los países en los que operamos.

#### Los ejemplos de conducta inaceptable incluyen, entre otros:

- Medida adversa de empleo con base en cualquiera de los factores prohibidos mencionados anteriormente; y
- Conducta no deseada, con base en cualquiera de los factores prohibidos mencionados anteriormente, que harían que una persona razonable se sienta incómoda o que pudiera crear un ambiente de trabajo hostil.

Estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo que respalde el flujo libre de información y la creatividad. Fomentar ese entorno requiere que nuestros asociados se traten unos a otros con la mayor dignidad y respeto.

Capital One investiga todas las alegaciones de discriminación y acoso. Los asociados que incurran en actos de discriminación o de acoso podrían estar sujetos a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido. Están prohibidas las amenazas o represalias contra personas por haber reportado actos de discriminación o acoso, o participado en cualquier investigación relacionada.

Cada uno de nosotros debe comportarse profesionalmente e informar inquietudes de discriminación, acoso o represalias a nuestro supervisor, a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética.

# Lo que necesita saber.

## ¿Qué sucede si...?

Frecuentemente recibo correos electrónicos de un amigo que contienen chistes, algunos de los cuales son muy graciosos. ¿Puedo reenviarlos a mis colegas?

Debe pensarlo dos veces antes de reenviar correos electrónicos que no estén relacionados con el trabajo, incluidos chistes, en el lugar de trabajo. Por favor recuerde que no deben usarse los sistemas de acceso a correo electrónico e Internet de Capital One para ingresar, almacenar, enviar o publicar cualquier material que sea de naturaleza sexual o pornográfica, o que promueva la violencia o la intolerancia.

- Política sobre Recursos Humanos
- Guías sobre el Acoso y la Discriminación



## 2.2 | Ambiente de Trabajo Seguro

Capital One se ha comprometido a mantener un lugar de trabajo saludable y seguro para nuestros asociados, clientes y visitantes. Todos los asociados son responsables del cumplimiento de las leyes de salud, seguridad, protección y medio ambiente y la política de la Compañía aplicables.

### Seguridad en el Lugar de Trabajo

Capital One no tolera actos ni amenazas de violencia, intimidación o daño físico. Cualquier acto o amenaza de violencia debe reportarse de inmediato al Centro de Operaciones de Seguridad y Protección Empresarial (*Sentry*), que funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana. En situaciones de peligro inminente, emergencias médicas en el sitio o riesgo para la vida, comuníquese con el(los) número(s) de los servicios de emergencia locales apropiados de su ubicación para reportar el incidente o pedir asistencia, y después repórtelo a *Sentry*.

Están estrictamente prohibidos la posesión o el uso de armas de fuego u otras armas letales por parte de un asociado de Capital One en instalaciones o vehículos de Capital One, en la propiedad de la Compañía, mientras se estén realizando negocios de la Compañía, o durante eventos patrocinados por la Compañía. Esta prohibición se aplica excepto cuando la ley estatal expresamente permita el almacenamiento de armas de fuego y municiones en vehículos privados cerrados con llave. Ciertos asociados pueden estar exentos de esta prohibición si tienen una autorización específica por escrito del Director de Seguridad y el Director de Recursos Humanos de Capital One como una condición obligatoria del empleo.

Reporte los problemas de seguridad en el lugar de trabajo a través del <u>sitio en Pulse sobre</u>
<u>Lugares de Trabajo (Workplace Central Pulse)</u>, y las lesiones que se sufran en el trabajo a través
del <u>sitio en Pulse sobre Compensación por Accidentes en el Trabajo (Workers' Compensation Pulse)</u>, y a su supervisor.

Los asociados también están obligados a notificar a AR de cualquier arresto, cargos o cargos pendientes por delitos penales, en la medida que lo permita la ley.

# Lo que necesita saber.

### **Conclusiones Principales**

- Capital One se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Reporte inmediatamente todo acto o amenaza de violencia, así como cualquier otra inquietud sobre salud o seguridad.
- Observe todas los letreros de salud y seguridad en las instalaciones e informe sobre lesiones y prácticas inseguras.

#### ¿Qué sucede si...?

La semana pasada fui arrestado(a). ¿Tengo que reportar esto a cualquier persona en Capital One?

Sí. Debe notificar de inmediato a AR sobre cualquier arresto criminal, en la medida que lo permita la ley. Reportar arrestos a AR nos permitirá evaluar detenidamente las circunstancias de cada caso, estar atentos a nuestra obligación de cumplir con nuestros requisitos regulatorios, proteger la reputación de nuestra Compañía y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.



2.2 | Ambiente de Trabajo Seguro

#### Ambiente de Trabajo Sin Alcohol, Drogas y Humo

El consumo de alcohol y el uso de drogas ilegales, sustancias controladas y productos de tabaco pueden crear riesgos graves para la salud y seguridad en el lugar de trabajo. **Los asociados no deben estar afectados por efectos del alcohol, de drogas ilegales o de otras sustancias controladas mientras lleven a cabo negocios de la Compañía.** 

Se espera que los asociados usen el buen juicio con respecto al consumo de alcohol y se aseguren de que se estén rigiendo por nuestros valores. Por lo general, el consumo de alcohol está prohibido en las instalaciones de Capital One y durante eventos patrocinados por la Compañía fuera de sus instalaciones, salvo que se consuma como parte de un evento social autorizado o que las responsabilidades de un asociado en el trabajo le requiera entretener a invitados, candidatos o clientes. Los eventos sociales patrocinados que incluyan alcohol requieren la aprobación previa de un supervisor, y el consumo de alcohol debe limitarse a los asociados con la edad mínima legal para beber.

Están estrictamente prohibidos la posesión, el uso, la distribución, la venta, la compra o la transferencia de sustancias controladas en instalaciones o vehículos de Capital One, en la propiedad de la Compañía, cuando se realicen negocios de la Compañía o durante eventos patrocinados por la Compañía.

- Se permiten medicamentos legalmente recetados si se usan según las indicaciones del médico que los receta, y si no perjudican el desempeño laboral o crean de algún otro modo un riesgo de seguridad.
- Las leyes locales que legalizan la marihuana u otras sustancias controladas con fines médicos o recreativos no modifican la prohibición de esta sección sobre la posesión o el uso de sustancias controladas en el lugar de trabajo.

Está prohibido fumar, e incluso usar cigarrillos electrónicos, en las instalaciones de Capital One, excepto en las zonas designadas para fumar.

## Lo que necesita saber.

#### ¿Qué sucede si...?

¿Ofrece Capital One ayuda para un problema de abuso de sustancias?

Sí. Si necesita ayuda, por favor comuníquese con Recursos Humanos o el Programa de Asistencia al Empleado.

- Política sobre Seguridad Empresarial
- Norma sobre Servicios de Seguridad Física
- Norma sobre Autorización para Portar Armas
- Pautas sobre el Consumo de Alcohol
- Programa de Asistencia al Empleado (EAP)
   (EE.UU.: 855-383-7222) o <u>Visite el Sitio de Anthem EAP por Internet</u>
- Centro de Operaciones de Seguridad y Protección Empresarial (Sentry), que funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana (EE.UU., 855-955-7233)
- Reportar a Sentrtry por Internet









Se espera que los asociados de Capital One actúen en el mejor interés de Capital One, nuestros clientes y nuestros accionistas. Deben evitarse los conflictos de intereses. Incluso si usted considera que una situación no es un conflicto de intereses, debe evaluar si podría percibirse que existe un conflicto; de ser así, usted deberá completar un Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses y conversar con su supervisor y la Oficina de Ética para determinar si puede continuar con la actividad.

Un conflicto de intereses ocurre cuando los intereses personales o las relaciones personales cercanas interfieren con, o comprometen, su capacidad para satisfacer los requisitos y las expectativas de Capital One de una manera profesional y ética. Un conflicto de intereses real o percibido podría poner en riesgo nuestra integridad, socavar la reputación de Capital One, presentar riesgos regulatorios y de cumplimiento, y perjudicar a nuestros accionistas.

Si se enfrenta a un posible conflicto de intereses, más allá de las divulgaciones requeridas que se indican a continuación, pregúntese lo siguiente:

- ¿Cuestionaría un tercero neutral mi motivación o juicio si se conociera el interés personal o la relación?
- ¿Pondría en duda la divulgación pública de mi interés personal o relación la decisión o acción subyacente?

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas es "sí", hable sobre el posible conflicto con su supervisor y la Oficina de Ética.

# Lo que necesita saber.

#### **Conclusiones Principales**

- Un conflicto de intereses ocurre cuando los intereses personales o las relaciones personales cercanas de un asociado interfieren con, o comprometen, su capacidad para satisfacer los requisitos y las expectativas de Capital One de manera profesional y ética.
- Las fuentes comunes de posibles conflictos incluyen: empleo secundario, actividades comerciales externas, inversiones, puestos de asesoría y en juntas directivas, acciones en beneficio propio, finanzas personales, y empleo de familiares y amigos.
- Cuando se enfrente con un posible conflicto de intereses, usted debe divulgar el interés o la relación a su supervisor y a la Oficina de Ética usando el Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses.

### ¿Qué sucede si...?

Mi cónyuge trabaja en una empresa consultora que hace negocios con Capital One y soy parcialmente responsable de contratar a la empresa consultora. ¿Tengo que reportar esto como un posible conflicto de intereses?

Sí. Debe consultar con su supervisor y llenar un Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses.



Cuando se enfrente con un posible conflicto de intereses, debe divulgar el interés o la relación a su supervisor y a la Oficina de Ética. Una vez declarado, la Oficina de Ética resolverá cualquier conflicto de interés real o posible con una determinación independiente de que:

- No existe conflicto y el asunto se aprueba;
- El conflicto real o percibido puede abordarse adecuadamente a través de condiciones atenuantes (es decir, recusación u otra condición);
- El conflicto real o percibido no puede mitigarse adecuadamente y el asunto es denegado; o
- En circunstancias poco frecuentes, el Director Ejecutivo de Ética autoriza una exención.

No es posible enumerar cada situación que pueda presentar un conflicto de intereses, pero hay ciertas áreas en donde por lo general surgen conflictos. Debe informar a su supervisor y obtener la aprobación de la Oficina de Ética antes de emprender lo siguiente:

- Empleo adicional a su función en Capital One, incluida la propiedad de un negocio externo;
- Posiciones de servicio y asesoramiento en Juntas Directivas distintas a la de Capital One;
- Candidatura a un cargo político electo o nombramiento cívico; y
- Ciertas inversiones personales que se describen en las secciones siguientes.

# Lo que necesita saber.

## ¿Qué sucede si...?

Recientemente fui designado(a) para formar parte de la junta de directores de una organización sin fines de lucro que hace negocios con Capital One. ¿Se considera eso un conflicto de intereses?

Posiblemente. Debe consultar con su supervisor, el Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad y completar el Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses de la Oficina de Ética antes de aceptar participar en la junta directiva si su puesto en la junta directiva de una organización sin fines de lucro se superpone o interfiere con su función en Capital One (por ejemplo, función similar, compromiso de tiempo significativo, responsabilidad de Capital One en actividades comerciales que involucren a la organización). Antes de aceptar el cargo, los cargos directivos y de asesoramiento deben ser divulgados mediante el Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses de acuerdo con los parámetros que se describen en esta sección.

- Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses
- Procedimiento de Divulgación de Conflicto de Intereses
- Política para la Aplicación de la Ley de Títulos y Valores
- Norma Antisoborno y Anticorrupción
- Pautas sobre Acoso y Discriminación
- Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento
- Política de Solicitudes y Distribución
- Norma sobre Actividades Políticas





#### **Empleo Secundario y Actividades Comerciales Externas**

El empleo secundario y las actividades comerciales externas no deben interferir con nuestra obligación de llevar a cabo fielmente nuestros deberes en Capital One. Esta prohibición incluye el empleo fuera de Capital One, así como la operación de un negocio independiente. Una vez que lo divulgue, la Oficina de Ética evaluará de forma independiente si el empleo secundario o la actividad comercial externa compite con Capital One comercialmente, compromete o parece comprometer su capacidad para tomar decisiones comerciales éticas en nombre de Capital One, o de algún otro modo interfiere con su horario de trabajo o desempeño laboral en Capital One. Como parte de estas evaluaciones, la Oficina de Ética podría consultar a su supervisor.

### Funciones de Servicio y Asesoramiento en Juntas Directivas

Al estrechar relaciones con las comunidades a las que servimos, muchos asociados de Capital One forman parte de juntas directivas o desempeñan funciones de asesoramiento en diversas organizaciones y asociaciones con y sin fines de lucro en sectores comerciales y no comerciales diversos, así como en organizaciones educativas, benéficas, comunitarias, políticas y religiosas. De manera similar a lo que ocurre con el empleo secundario y las actividades comerciales externas, los asociados deben divulgar sus funciones externas de servicio y asesoramiento en juntas directivas tanto a la Oficina de Ética como a su supervisor.\*

\* Este requisito de declaración no se aplica a juntas directivas residenciales (por ejemplo, asociaciones de propietarios de viviendas) o puestos de voluntarios en organizaciones benéficas, educativas, políticas o sociales, a menos que los intereses de la organización entren en conflicto con los intereses de Capital One, la organización haga negocios con Capital One, o exista una conexión entre su función y el compromiso de Capital One con esa organización (por ejemplo, autoridad para tomar decisiones relacionadas con contribuciones monetarias). No obstante, le instamos a que informe a su supervisor sobre dichas actividades externas y que consulte con la Oficina de Ética si usted o su supervisor tienen alguna pregunta o inquietud.

## Acciones en Beneficio Propio

Las acciones en beneficio propio ocurren cuando usted usa su cargo en Capital One para beneficio personal.

Algunos ejemplos de actividades prohibidas son los siguientes:

- Comprar o aceptar para uso personal los bienes y servicios de Capital One o de un tercero de Capital One en términos distintos a los disponibles al público, a menos que la política de la Compañía establezca lo contrario;
- Aceptar, en su capacidad personal, oportunidades de negocios, honorarios, comisiones u otros arreglos financieros ventajosos de un cliente, tercero, competidor o socio comercial de Capital One, o cualquier entidad que esté buscando una oportunidad de negocios con Capital One o con quien Capital One busque una oportunidad de negocios o de inversión; y
- Usar sistemas internos para obtener acceso a su cuenta personal con Capital One
  o a la de otro asociado, familiar o persona con la que tenga una relación personal
  cercana u obtener acceso de otro modo a una cuenta personal con Capital One
  sin un propósito comercial legítimo y debidamente autorizado.\*
- \* En casos muy limitados, su función podría requerir dicho acceso para un propósito comercial legítimo (por ejemplo, llevar a cabo pruebas o diagnosticar problemas). Recuerde consultar las pautas de su línea de negocios para los procedimientos de prueba y solución de problemas.







#### Actividades de Inversión Personal

Los asociados de Capital One podrán invertir personalmente en empresas privadas y que cotizan en bolsa siempre que actúen de acuerdo con la Sección 3.4 (Tráfico de Información Privilegiada y Divulgación de Información Confidencial), cualquier política específica de la línea de negocios que se les aplique, y hagan lo siguiente:

- No hacer ninguna inversión personal en ninguna entidad que pueda afectar o parezca afectar sus decisiones en nombre de Capital One. Esto es particularmente cierto si usted tiene autoridad discrecional o influencia para tratar directa o indirectamente con esa entidad como parte de su función dentro de Capital One.
- Evitar inversiones significativas en cualquier entidad privada que compita, haga negocios o busque hacer negocios con Capital One, o en la que Capital One tenga un interés de inversión o adquisición.
- Divulgar cualquier posible conflicto de inversión a la Oficina de Ética antes de hacer la inversión a fin de llevar a cabo una evaluación independiente de si la inversión presenta un posible conflicto y, de ser así, determinar si el conflicto puede ser mitigado o ser abordado de otra manera.

#### **Finanzas Personales**

Capital One espera que todos los asociados manejen sus finanzas personales de manera responsable, con integridad y en cumplimiento con las leyes aplicables. Todo manejo inadecuado de sus finanzas personales puede perjudicar su credibilidad y la reputación de Capital One. En consecuencia, se espera que informe con sinceridad sus ingresos y otra información financiera a las agencias gubernamentales, incluso cuando solicite beneficios y presente sus declaraciones de impuestos. El incumplimiento de estos principios, o cualquier requisito de divulgación financiera específica de la línea de negocios, podría exponerle a posibles acciones legales y medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

# k

### **Empleo de Familiares y Amigos**

Puede ser difícil tomar decisiones cuando trabaja con alguien con quien usted tiene una relación personal cercana fuera de Capital One. Incluso si intenta mantener la objetividad en sus tratos de negocios, las relaciones personales cercanas con colegas de Capital One pueden crear conflictos de intereses reales o percibidos.

En general, usted no puede contratar, interactuar con, ni supervisar a un familiar inmediato, un pariente (por ejemplo, padre, madre, hijo, hija, hermano, hermana, cónyuge, pareja, suegros o compañero[a]) ni cualquier persona con quien usted tenga una relación personal cercana fuera de Capital One; tampoco está permitido contratar a empresas comerciales de estas personas, ni interactuar con ellas, para proporcionar bienes o servicios a Capital One. Para obtener una lista completa de las relaciones afectadas por esta disposición, consulte el Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses. Más específicamente, usted no puede trabajar directamente para, trabajar en la misma cadena de mando que, supervisar, ni tomar decisiones de empleo o remuneración sobre un familiar inmediato, pariente o alguien con quien tenga una relación personal cercana. Para evitar cualquier apariencia de conducta indebida, tenga mucho cuidado al dar empleo o contratar para fines comerciales de Capital One, o al supervisar a una persona con quien usted tenga una relación personal cercana fuera de Capital One, y consulte con su supervisor y la Oficina de Ética antes de tomar tal decisión.

Está prohibido que asociados en la misma cadena de mando directa tengan relaciones íntimas. Los asociados en cadenas de mando distintas no podrán tener relaciones íntimas con otros asociados o terceros cuando dicha relación crearía un conflicto de intereses, a menos que la relación se divulgue adecuadamente y se aborde cualquier conflicto de intereses.

Consulte con su supervisor, con Recursos Humanos o con la Oficina de Ética si tiene alguna pregunta sobre el empleo, la interacción o la supervisión de familiares, parejas íntimas o cualquier persona con quien tenga una relación personal cercana.





# 3.2 | Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos

Como compañía bancaria que cotiza en la bolsa de valores, el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y los controles de mantenimiento de registros e informes es esencial para cumplir con nuestros requisitos legales y comerciales. Con ese fin, todos los asociados de Capital One son responsables de mantener registros contables y financieros precisos y completos.

## **Estados Financieros y Contabilidad**

Como asociados de Capital One, uno de nuestros deberes más importantes es garantizar que las transacciones comerciales, finanzas y operaciones de nuestra Compañía se informen de forma precisa y completa, y de manera oportuna y comprensible. También debemos garantizar que la información que proporcionemos para la preparación de estados financieros, informes para reguladores y documentos presentados públicamente cumplan con todos los principios contables generalmente aceptados, los requisitos de informes para reguladores y las políticas de información e informes de nuestra Compañía.

### Retención de Registros Comerciales

Se requiere la retención de ciertos registros de la Compañía para cumplir con nuestras obligaciones con las agencias reguladoras, autoridades del orden público y otras entidades gubernamentales, y para el funcionamiento legal y ético de Capital One. **Todos los asociados deben familiarizarse con y seguir las políticas y los procedimientos de manejo y retención de información de Capital One.** 

# Lo que necesita saber.

### **Conclusiones Principales**

- Como compañía bancaria que cotiza en la bolsa de valores, el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y los controles de mantenimiento de registros e informes es esencial para cumplir con nuestros requisitos legales y comerciales.
- Informe sobre transacciones comerciales, finanzas y operaciones de manera precisa, completa, oportuna y comprensible.
- Familiarícese y cumpla con las políticas y los procedimientos de retención y manejo de información de Capital One.
- Coopere plenamente con todas las peticiones de información y documentos que se hagan en cualquier auditoría, investigación o revisión de la Compañía, interna o externa, debidamente autorizada.

#### ¿Qué sucede si...?

Un colega ha estado ocupado en el trabajo y se le pidió que proporcionara información financiera a los reguladores. No tuvo tiempo de realizar la investigación, por lo que proporcionó números de una presentación anterior. ¿Hay algo que deba hacer?

Consulte inmediatamente con su supervisor. Compartimos una responsabilidad crucial de garantizar que los reguladores gubernamentales reciban información completa, precisa y actualizada en respuesta a sus peticiones.



3.2 | Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos

#### Respuestas a Peticiones Regulatorias, de Auditorías y del Gobierno, y Consultas e Investigaciones Internas

Nuestras interacciones con los auditores e investigadores internos y externos, así como con las agencias reguladoras, deben ser irreprochables. Cuando se trate de auditorías, exámenes regulatorios, investigaciones o revisiones internas o externas debidamente autorizadas, debemos:

- Cooperar plenamente con las peticiones de información y documentos;
- Asegurarnos de que toda la información y los documentos proporcionados sean precisos, completos y producidos de manera oportuna;
- Asegurarnos de informar e involucrar al departamento de Relaciones Regulatorias antes de responder a agencias reguladoras bancarias como la OCC, la FRB, la CFPB y la FDIC;
- Seguir las pautas cuando se comparta Información Confidencial de Supervisión (CSI) con terceros; y
- Tener cuidado al vincular incentivos individuales o de equipo con el resultado de cualquier auditoría o revisión específica a fin de evitar desincentivos a la transparencia y no obstaculizar los esfuerzos dirigidos a identificar y corregir problemas.

Cualquier desviación de estas expectativas debe reportarse inmediatamente a su supervisor, a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética. No cooperar plena y honestamente con cualquier investigación interna o externa autorizada podría exponerle a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.

También debemos reconocer cuándo nuestras interacciones con el gobierno y otros terceros indican la posibilidad de litigios o de otras acciones de cumplimiento. Si usted se entera de cualquier litigio pendiente, inminente o previsto, o de una investigación gubernamental no prevista o acción de cumplimiento que incluya a Capital One, notifique inmediatamente al Abogado Principal de Litigios en el Departamento de Asuntos Legales u otro abogado en su equipo. Si recibe una citación judicial relacionada con Capital One o con su trabajo, envíe inmediatamente un correo electrónico a la <u>casilla de citaciones judiciales</u>. Nada en esta sección requiere que usted informe a Capital One sobre cualquier colaboración o comunicación con el gobierno sobre posibles infracciones a la ley.

# Lo que necesita saber.

#### ¿Qué sucede si...?

Me han pedido que dé información a nuestro equipo de Auditoría interna, pero no creo que estén haciendo las preguntas correctas. ¿Hay algo que pueda hacer?

Consulte inmediatamente con su supervisor. Para facilitar la supervisión y el mejoramiento, debemos ser receptivos a la Auditoría interna y dar información completa, precisa y actualizada, y, cuando corresponda, compartir con Auditoría elementos de contexto adicional con respecto a nuestra comprensión de la petición y nuestra respuesta.

- Política sobre Seguridad de la Información
- Procedimiento para el Manejo de Información
- Política sobre Retención de la Información
- Política sobre Informes de Gestión
- Pautas para el Registro de Horas de Asociados No Exentos





3.2 | Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos

## Registro de Horas

Capital One espera que todos los asociados dediquen el tiempo necesario a su trabajo y que hagan uso eficiente de su tiempo durante las horas de trabajo programadas. Para garantizar que todo el trabajo realizado para Capital One sea remunerado adecuadamente, todos los asociados que estén obligados a mantener registros de las horas y asistencia deben hacerlo con exactitud en el sistema de registro.





Como asociados de Capital One, compartimos la responsabilidad de proteger a nuestra Compañía y salvaguardar sus activos. Esta obligación se extiende a los recursos que usamos para llevar a cabo nuestro negocio, lo que incluye información confidencial del cliente, información comercial protegida por derechos de propiedad intelectual, propiedad intelectual, y la propiedad física y tecnología de Capital One. La protección de los activos de la Compañía es una obligación importante hacia la Compañía y nuestros accionistas, y resguarda nuestra ventaja competitiva en el mercado.

#### Lucha contra el Fraude Interno

Una parte vital de la protección de la información y los activos de nuestra Compañía es luchar contra el fraude interno. El fraude interno es todo esfuerzo de un asociado para privar a Capital One o sus clientes de cualquier activo por medio de robo, engaño u otros medios corruptos. Los ejemplos de fraude interno incluyen, entre otros, el retiro no autorizado de fondos, el abuso de beneficios y el robo de información confidencial de clientes y/o información comercial confidencial protegida por derechos de propiedad intelectual. Capital One no tolera los actos de fraude, y todo asociado u otra persona con información privilegiada que cometa fraude estará sujeto a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.

Los beneficios corporativos están destinados a ser usados solo por asociados y otras partes que cumplan los requisitos (por ejemplo, los familiares pueden ser incluidos en nuestros planes de seguro de salud), y se espera que los asociados sean honestos al solicitar y usar dichos beneficios. Estas limitaciones también se aplican al uso de tarjetas de crédito corporativas, las cuales están destinadas únicamente para fines comerciales autorizados. Las tarjetas de crédito corporativas no pueden usarse para gastos personales en ninguna circunstancia y todo uso accidental debe ser reportado y corregido de inmediato.

# Lo que necesita saber.

#### **Conclusiones Principales**

- La protección de los activos de la Compañía es una obligación importante hacia la Compañía y nuestros accionistas, y resguarda nuestra ventaja competitiva en el mercado. Es responsabilidad de todos los asociados.
- La protección de la privacidad de nuestros clientes es fundamental para nuestras operaciones y nuestra reputación.
- La protección de la información comercial confidencial es vital para el éxito de nuestra Compañía y es una obligación importante hacia nuestros accionistas.

#### ¿Qué sucede si...?

Estoy trabajando con un proveedor externo en un nuevo producto. ¿Puedo enviarle al proveedor información comercial protegida por derechos de propiedad intelectual por correo electrónico?

Tal vez. No debe compartir información comercial confidencial o protegida por derechos de propiedad intelectual con ninguna persona fuera de la Compañía a menos que tenga una necesidad comercial específica y tenga autorización para hacerlo. Antes de compartir dicha información, asegúrese de consultar con su supervisor y, si se aprueba, cumpla con el Procedimiento para Compartir Datos Externos.



#### Protección de Información no Pública

La información no pública de Capital One incluye información confidencial del cliente e información comercial confidencial protegida por derechos de propiedad intelectual. Proteger esta información es crucial para nuestras operaciones y nuestra reputación:

#### Información Confidencial de Clientes

Como institución financiera, la confianza de nuestros clientes es primordial. Para llevar a cabo negocios, nuestros clientes deben darnos información de identificación personal (por ejemplo, nombre, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, Número de Seguro Social [Canadá]). Los clientes comerciales también pueden darnos información confidencial (por ejemplo, Número de Identificación del Empleador, Número de Identificación del Contribuyente). La protección de la privacidad de nuestros clientes es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes, nuestras operaciones y nuestra reputación.

En consecuencia, usted no puede divulgar ninguna información no pública sobre la relación de un cliente con Capital One sin una necesidad comercial legítima y la autorización previa de su supervisor.

Mejores prácticas al manejar toda información personal identificable (PII):

- Obtenga acceso a la PII solo cuando tenga una razón comercial legítima;
- Encripte la PII cuando sea razonablemente posible; y
- Antes de compartir o divulgar PII, confirme que el destinatario tiene autorización para recibirla, está informado de la confidencialidad de la información que se recibirá y está preparado para proteger la información, según corresponda.

## Lo que necesita saber.

#### ¿Qué sucede si...?

Tengo un nuevo empleado que comienza a trabajar con mi equipo y trabajaba antes para la competencia. ¿Puedo pedirle al empleado que hable sobre las mejores prácticas en mi área comercial?

Proceda con cautela. Si bien usted tiene la libertad de hablar sobre las mejores prácticas y estándares de la industria, tenga presente que no puede pedir información comercial confidencial o protegida por derechos de propiedad intelectual y el empleado no puede compartir dicha información sobre su empleador anterior.

Me estoy retirando de Capital One. ¿Puedo enviar productos de trabajo o documentos de la Compañía que yo creé a mi correo electrónico personal, guardarlos en un dispositivo personal o cuenta en la nube, o imprimirlos para consultarlos y usarlos en el futuro?

No. Antes de retirarse de la compañía usted no puede guardar, imprimir, enviar por correo electrónico ni transmitir de ningún otro modo información de la Compañía que sea confidencial o esté protegida por derechos de propiedad intelectual.

- Política sobre Cumplimiento de Privacidad
- Política sobre Seguridad Empresarial
- Procedimiento para Compartir Datos Externos
- Normas sobre Seguridad de la Información
- Responsabilidades del Usuario Final y Normas sobre Usos Aceptables
- Pautas Comunitarias
- Norma sobre Gastos de Viaje y Entretenimiento para Empleados y la Junta Directiva

#### Información Comercial Confidencial Protegida por Derechos de Propiedad Intelectual

Como asociados de Capital One, tenemos acceso a información confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual acerca de la Compañía que no es conocida por el público ni por nuestros competidores. Esta información incluye secretos comerciales, planes y estrategias comerciales, modelos, políticas y prácticas crediticias, propiedad intelectual, información personal de clientes y asociados, y otra información confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual. La información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual le da a Capital One una ventaja competitiva en el mercado.

La protección de la información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual es fundamental para el éxito de nuestra Compañía y es una obligación importante hacia nuestros accionistas. Salvo que tenga una necesidad comercial específica y tenga autorización para hacerlo, usted no puede divulgar información comercial confidencial o protegida por derechos de propiedad intelectual a ninguna persona dentro o fuera de Capital One, incluso a familiares y amigos.

La protección de la información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual incluye la responsabilidad de reportar de manera oportuna la divulgación indebida de dicha información, ya sea involuntaria o intencionalmente.

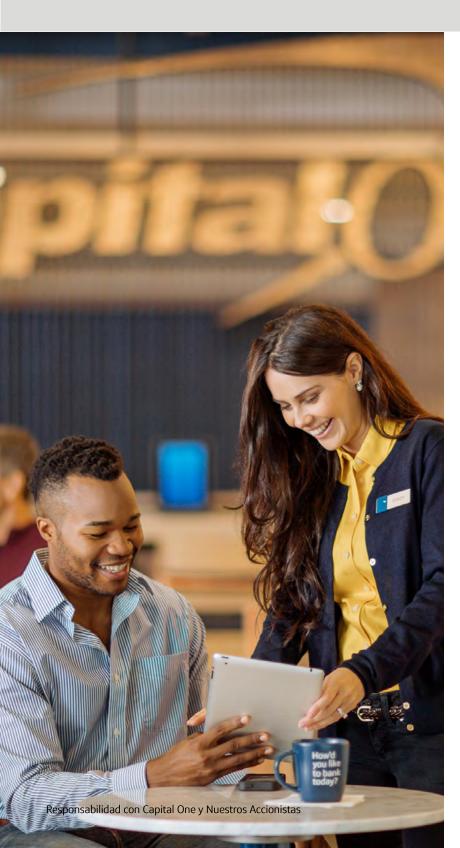
Nuestra responsabilidad de proteger la información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual continúa aun después de irnos de la Compañía. También debemos esta responsabilidad a nuestros empleadores anteriores. En consecuencia, se le prohíbe compartir información confidencial o protegida por derechos de propiedad intelectual sobre un empleador anterior con cualquier persona en Capital One, salvo que dicha información haya sido divulgada al público sin acción alguna de su parte.

A fin de ayudar a proteger la información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual, Capital One ha desarrollado un sistema de clasificación y etiquetado dirigido a establecer claridad en la titularidad y la responsabilidad respecto a ciertas categorías de información. Por favor consulte las Normas sobre Seguridad de la Información para información adicional sobre este sistema.

Nada en este Código ni en la política de la Compañía le impide divulgar los términos y condiciones de su empleo, participar en actividades protegidas por la ley, o reportar una posible violación de la ley, el Código o la política de la Compañía.







#### Propiedad Física y Activos Tecnológicos

Cada uno de nosotros tiene una responsabilidad compartida de proteger la propiedad física y los activos tecnológicos de Capital One y de participar en el Plan de Continuidad de Negocios de Capital One, el cual describe cómo cada sistema y línea de negocios enfrentará fallas críticas y situaciones de desastre. La propiedad física de Capital One incluye fondos, instalaciones, equipo y sistemas de comunicación.

La protección adecuada de los activos tecnológicos de Capital One requiere que los usuarios sean conscientes de los riesgos relacionados con su uso, lo que incluye la pérdida o el robo de equipo e información, la divulgación no autorizada de información, el acceso no autorizado a los sistemas de la Compañía y el uso indebido de la tecnología y los sistemas.

Los activos físicos y tecnológicos proporcionados por Capital One, ya sea que se usen dentro o fuera del lugar de trabajo, son propiedad de la Compañía y son proporcionados para uso comercial. Si bien usted puede usar los activos tecnológicos de Capital One para uso personal, dicho uso debe ser limitado, razonable y acorde con la ley y la política de la Compañía. Todos los activos físicos y tecnológicos de Capital One están sujetos a monitoreo, y los usuarios no deben tener ninguna expectativa de privacidad ni confidencialidad cuando usen estos activos.

Para evitar el uso indebido de los activos tecnológicos de Capital One:

- Proteja sus credenciales de inicio de sesión;
- Cierre sesión en sus dispositivos electrónicos cuando no los esté usando;
- Use el correo electrónico y los mensajes instantáneos de Capital One principalmente para propósitos comerciales;
- Nunca instale software, aplicaciones, hardware ni dispositivos de almacenamiento no autorizados en sus dispositivos electrónicos; y
- Tenga cuidado al abrir comunicaciones de correo electrónico sospechosas de remitentes desconocidos.



# 3.4 | Tráfico de Información Privilegiada y Divulgación de Información Confidencial

Como asociado de Capital One, es posible que usted conozca o tenga acceso a información confidencial sobre la Compañía, sobre nuestros clientes y sobre otras compañías que hacen negocios con nosotros. Alguna de esta información confidencial puede contener información no pública importante. La información no pública importante es cualquier información no divulgada anteriormente al público que un inversionista razonable consideraría importante al tomar una decisión para comprar o vender valores.

Cada uno de nosotros debe cumplir con todas las leyes de valores pertinentes, incluidas las prohibiciones de tráfico de información privilegiada y divulgación de información confidencial. Las leyes sobre tráfico de información privilegiada generalmente prohíben la compra o venta de valores mientras se posee información no pública importante. La ley y nuestras políticas también prohíben compartir información no pública importante con otra persona que luego haga una transacción con base en dicha información, lo que se conoce como divulgación de información confidencial.

Si usted tiene alguna pregunta sobre las políticas de tráfico de información privilegiada y divulgación de información confidencial de Capital One, por favor comuníquese con el equipo de Valores y Finanzas en el Departamento de Asuntos Legales.



# Lo que necesita saber.

### **Conclusiones Principales**

- Las leyes sobre tráfico de información privilegiada generalmente prohíben la compra o venta de valores mientras se posee información no pública importante.
- La ley y nuestras políticas prohíben compartir información no pública importante con otra persona que luego haga una transacción con base en dicha información.

- Política para la Aplicación de la Ley de Títulos y Valores
- Envíe un correo electrónico al Equipo de Valores y Finanzas





# 3.5 | Redes Sociales y Relaciones Públicas

En Capital One, respetamos el derecho de todas las personas a entablar diálogos sociales, profesionales y políticos. También creemos que las comunicaciones sobre nuestra Compañía y nuestro negocio deben ser precisas, reflejar los puntos de vista de la Compañía y ser realizadas por empleados autorizados para hablar en nuestro nombre. Por lo tanto, solo los portavoces oficiales o las personas que tengan aprobación especial de Comunicaciones Corporativas pueden hablar en nombre de la Compañía.

Los asociados de Capital One deben ejercer buen juicio y cumplir con las Pautas sobre Redes Sociales cuando usan redes sociales y participan en otras actividades por Internet. Como parte de nuestro uso personal de Internet, podemos compartir públicamente el hecho de que trabajamos en Capital One, nuestro cargo de trabajo y una descripción genérica de nuestras responsabilidades. Sin embargo, no podemos divulgar información sobre Capital One que sea confidencial o esté protegida por derechos de propiedad intelectual, ni sobre nuestras actividades comerciales.

Asegúrese de consultar con el equipo de Comunicaciones Corporativas antes de participar en oportunidades de comunicación externas relacionadas con su función en Capital One. Este requisito incluye los blogs personales, la participación en foros de mensajes en línea, las solicitudes de premios externos y hablar en conferencias de negocios.

#### Responsabilidad con Capital One y Nuestros Accionistas

# Lo que necesita saber.

## **Conclusiones Principales**

- Solo los portavoces oficiales o las personas que tengan aprobación especial de Comunicaciones Corporativas pueden hablar en nombre de la Compañía.
- Asegúrese de consultar con Comunicaciones Corporativas antes de participar en oportunidades de comunicación externas relacionadas con su función en Capital One.

#### ¿Qué sucede si...?

Estoy emocionado(a) por el próximo lanzamiento de un producto. ¿Puedo publicarlo en las redes sociales?

No. Es importante recordar que, antes de que se haga cualquier anuncio público oficial de un producto de Capital One, la información sobre el producto debe permanecer confidencial. Una vez que un funcionario autorizado de la Compañía haga un anuncio público, usted puede entonces retransmitir esas declaraciones públicas.

- Norma sobre Comunicaciones Externas
- Norma sobre Redes Sociales
- Pautas sobre Redes Sociales



Responsabilidad con Nuestros Clientes y el Mercado

> Prácticas Comerciales Éticas Lucha Contra la Corrupción





# 4.1 | Prácticas Comerciales Éticas

Uno de nuestros valores fundamentales es Hacer lo Correcto. Esto significa que respetamos a nuestros clientes y emprendemos todas las oportunidades comerciales con integridad. Hacemos esto al comunicarnos de manera clara y honesta con nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios. También significa que nosotros y nuestros socios cumplimos con los más altos estándares éticos en nuestras transacciones comerciales.

## Venta, Mercadeo y Prestación de Servicios Éticos

Debemos comunicarnos con nuestros clientes de manera clara y veraz. Todas las actividades de ventas, mercadeo, publicidad, cobranzas y recuperación de fondos deben incluir toda la información e información importante necesaria para que sean precisas y completas. Se espera que usted trabaje con Asuntos Legales y Cumplimiento en todas las actividades de mercadeo y publicidad para asegurar que estemos incluyendo toda la información significativa y mantengamos una supervisión adecuada. El incumplimiento de estas normas podría causar daños financieros a nuestros clientes, perjudicar nuestra reputación y exponer a la compañía a escrutinio regulatorio y a posibles sanciones.

Nuestros clientes siempre deben prevalecer sobre nuestros incentivos de desempeño, ya sean personales o de equipo. Si tiene inquietudes sobre posible conducta indebida relacionada con incentivos de desempeño o con prácticas de venta, reporte sus inquietudes a su supervisor, a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética.

# Lo que necesita saber.

#### **Conclusiones Principales**

- Todas las actividades de venta, publicidad, mercadeo, cobranzas y recuperación de fondos deben incluir toda la información significativa e información importante.
- Si usted tiene inquietudes acerca de posible conducta indebida relacionada con incentivos, prácticas de venta o clientes, reporte el asunto de inmediato a su supervisor, a AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética.
- Al comunicarnos con nuestros socios comerciales y competidores debemos evitar incluso la apariencia de acordar limitar cómo competimos.

#### ¿Qué sucede si...?

Mi remuneración está vinculada a las encuestas de satisfacción del cliente. ¿Es una infracción al Código que no acepte ciertos tipos de llamadas de clientes?

Sí. Dicha conducta incumple con el Código, ya que constituye una manipulación de los incentivos, tiene efectos negativos sobre nuestros clientes y afecta la imagen de Capital One.



4.1 | Prácticas Comerciales Éticas

#### Servicio Ético a Nuestros Clientes

Para asegurarnos de que nos regimos por nuestros valores, debemos recordar que:

- Nuestros productos y servicios deben ser explicados a los clientes de una manera que les ayude a tomar decisiones plenamente informadas, lo que incluye la divulgación completa y precisa de todos los términos y condiciones importantes antes de inscribirles en cualquier producto o servicio;
- Recibimos el consentimiento del cliente antes de abrir una cuenta de cliente o establecer acuerdos de pago modificados;
- Los productos nuevos y existentes deben ser verificados periódicamente para determinar si cumplen con las leyes y los reglamentos;
- Las quejas de los clientes deben evaluarse y manejarse adecuadamente conforme a la Norma Operacional sobre Quejas Empresariales; y
- No debemos dirigir a los clientes hacia ciertos productos con base en incentivos de rendimiento o de ventas.



# Lo que necesita saber.

## ¿Qué sucede si...?

Un competidor me indicó recientemente que deberíamos cobrarles a nuestros clientes cargos más altos por algunos de nuestros productos bancarios. ¿Hay algo que yo deba hacer con esta información?

Informe al competidor que usted no puede entablar conversaciones que puedan percibirse como coordinación entre competidores. Consulte de inmediato con su supervisor y el representante Legal de su línea de negocios.

- Norma sobre Competencia Justa y Cumplimiento Antimonopolio
- Política sobre Riesgos Legales
- Norma de Actos y Prácticas Injustas, Engañosas o Abusivas (UDAAP) del Programa de Manejo de Cumplimiento (CMP)
- Política de Cumplimiento de Préstamos Justos
- Norma Operacional sobre Quejas Empresariales

<u>k</u>

4.1 | Prácticas Comerciales Éticas

### **Competencia Justa**

En Capital One, esperamos una conducta ética en nuestras transacciones comerciales. Nuestra ventaja competitiva proviene de desarrollar y ofrecer un rendimiento y servicios superiores, y de ganar la confianza y la lealtad de nuestros clientes.

En las relaciones con nuestros socios comerciales y competidores, debemos respetar fielmente y al pie de la letra el espíritu de las leyes de competencia justa, que están diseñadas para preservar la competencia libre y abierta. No cumplir con estas leyes puede tener consecuencias graves para usted y para nuestra Compañía. Al comunicarnos con nuestros socios comerciales y competidores debemos evitar incluso la apariencia de acordar limitar cómo competimos.

Una conversación o un intercambio informal con un competidor puede crear la apariencia de un entendimiento mutuo, incluso cuando no existe un acuerdo, lo cual crea una posible exposición a las leyes antimonopolio y de competencia justa. Debemos ser especialmente cautelosos cuando interactuemos con competidores en conferencias y otros eventos similares.

Es adecuado y necesario recopilar información sobre nuestros competidores como parte de nuestros procesos comerciales habituales. Sin embargo, debemos estar atentos a no buscar u obtener información confidencial o no pública a través de medios ilegales o no éticos, ya sea directamente o a través de un tercero.

La Norma sobre Competencia Justa y Cumplimiento Antimonopolio de Capital One proporciona orientación y expectativas más detalladas sobre el cumplimiento de las leyes de competencia justa. Si tiene alguna pregunta sobre la competencia justa, por favor consulte con su supervisor, con el departamento de Cumplimiento y con Asuntos Legales antes de tomar medidas.





## 4.2 | Lucha Contra la Corrupción

En Capital One, estamos comprometidos con las prácticas comerciales éticas y con la lucha contra la conducta ilegal, la cual incluye la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

### Antisoborno y Anticorrupción

Nuestras decisiones comerciales deben estar bien sustentadas, en beneficio de nuestros clientes y accionistas, y estar libres de toda influencia indebida. En particular, a fin de poder garantizar el cumplimiento de las leyes contra el soborno y la corrupción, y para proteger a la compañía, se debe prestar especial cuidado y atención a los obsequios y el entretenimiento que se intercambien con terceros, así como a nuestras interacciones con funcionarios de gobierno.

### **Obsequios y Entretenimiento**

Existen requisitos estrictos de divulgación y aprobación sobre el valor y los tipos de obsequios y entretenimiento que podemos ofrecer a o aceptar de cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.

Un obsequio es cualquier cosa de valor y puede ser de muchos tipos. La política de la Compañía prohíbe aceptar cualquier obsequio que pueda ocasionar un conflicto de intereses, ya sea real o percibido. Bajo ninguna circunstancia podemos aceptar u ofrecer obsequios en dinero en efectivo o equivalentes a dinero en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo de uso general) de parte de o para cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One. Además, nunca podemos pedir un obsequio a ninguna persona que haga o busque hacer negocios con nuestra Compañía, o aceptar un soborno, coima u otro pago ilegal.

La política de la Compañía requiere la divulgación y aprobación previa por escrito de obsequios o entretenimiento que sobrepasen un determinado valor para o de un cliente o cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.

## Lo que necesita saber.

## **Conclusiones Principales**

- Estamos comprometidos a combatir la conducta ilegal, la cual incluye la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.
- Existen requisitos estrictos de divulgación y aprobación sobre el valor y los tipos de obsequios y entretenimiento que podemos ofrecer a o aceptar de cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.
- Las leyes Contra el Soborno y la Corrupción limitan estrictamente dar cualquier cosa de valor a funcionarios del gobierno, sea directa o indirectamente a través de familiares, asociados cercanos o socios comerciales.

#### ¿Qué sucede si...?

Un amigo en Visa me ha invitado a un concierto en el palco de la compañía. ¿Puedo asistir al evento?

Tal vez. Consulte el Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial. Las consideraciones clave incluyen la naturaleza de la relación, las transacciones comerciales relacionadas y el valor de la oferta. De conformidad con la política de la Compañía, es posible que deba informar sobre la oferta y obtener aprobación previa por escrito del equipo Antisoborno/Anticorrupción.



4.2 | Lucha Contra la Corrupción

#### Funcionarios de Gobierno

De acuerdo con nuestras obligaciones de luchar contra la corrupción y evitar incluso la apariencia de conducta indebida, nuestras interacciones con funcionarios de gobierno están estrictamente limitadas. Las leyes Contra el Soborno y la Corrupción limitan dar cualquier cosa de valor a funcionarios de gobierno, sea directa o indirectamente a través de familiares, asociados cercanos o socios comerciales.

Un "funcionario de gobierno" se define en términos generales e incluye empleados de entidades controladas por el gobierno y organizaciones públicas internacionales, así como funcionarios electos y candidatos a cargos públicos.

La práctica de ofrecer pagos de facilitación o de "engrase" está prohibida. Un pago de facilitación es dar cualquier cosa de valor a cualquier persona, sea directa o indirectamente, para hacer que la persona realice o agilice el desempeño de un deber o función de rutina.

#### **Antiboicot**

Al llevar a cabo negocios internacionales, debemos cumplir con todas las restricciones comerciales, controles de exportación, y leyes y reglamentos contra el boicot aplicables. Las leyes antiboicot están diseñadas para evitar que compañías estadounidenses, incluso sus sucursales y subsidiarias en el extranjero, cooperen con los boicots de ciertos países.

Las peticiones relacionadas con un boicot pueden surgir en varios contextos, como cartas de crédito, transacciones comerciales, sindicación de préstamos y solicitudes de visa. Si recibe alguna petición que implique estas restricciones, comuníquese inmediatamente con el representante Legal de su línea de negocios para orientación adicional.

## Lo que necesita saber.

¿Qué sucede si...?

Al revisar una transacción inusual, le consulté a un compañero de trabajo, quien no estuvo de acuerdo con mi propuesta de remitir la transacción a un supervisor para una revisión adicional. ¿Qué debo hacer?

Usted debe remitir el asunto a su supervisor y pedir asesoramiento sobre si debe consultar con Cumplimiento de Prevención de Actividades de Lavado de Dinero (AML) o Asuntos Legales. Compartimos la responsabilidad de identificar y remitir las posibles transacciones inusuales o sospechosas a un supervisor.

- Norma Contra el Soborno y la Corrupción
- Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial
- Política sobre Prevención de Actividades de Lavado de Dinero
- Norma sobre Sanciones Económicas





4.2 | Lucha Contra la Corrupción

# Lucha Contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo

Como institución financiera, y acorde con nuestro compromiso de Hacer lo Correcto, tenemos la responsabilidad de luchar contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. El lavado de dinero es el proceso de ocultar dinero obtenido de forma ilegal y hacer que parezca legítimo. El lavado de dinero puede ocultar las ganancias de varios delitos, como el tráfico de drogas, la trata de personas, la extorsión y la corrupción.

Por lo general, el lavado de dinero se logra en tres pasos:

- Colocación de dinero en efectivo u otros ingresos de actividades ilegales en el sistema financiero:
- Estratificación de fondos moviéndolos a través de varias cuentas o instituciones; e
- Integración de los activos a la economía convencional.
- Las sanciones económicas de los Estados Unidos también nos prohíben proporcionar servicios a ciertas jurisdicciones, entidades y personas extranjeras designadas.

### **Impuestos**

En Capital One nos comprometemos a cumplir con todas las leyes fiscales aplicables y a garantizar la precisión e integridad de los registros fiscales que producimos y la información fiscal que reportamos. También debemos permanecer alertas y reportar a Prevención de Actividades de Lavado de Dinero o a Fraudes Bancarios Internos cualquier actividad inusual o sospechosa por parte de nuestros clientes que parezca ocultar ingresos o activos de las autoridades fiscales o evadir la aplicación de los requisitos de informes de impuestos.







Producir un cambio real y duradero en las comunidades que servimos es el resultado de compromisos de larga data y asociaciones sólidas basadas en la comunidad. Es importante recordar que, cuando participamos en el proceso político o con organizaciones benéficas, hay ciertas restricciones en nuestras actividades como asociados de Capital One.

## 5.1 | Actividades Políticas

Capital One le alienta a participar en el proceso político fuera del lugar de trabajo, y a apoyar a los candidatos, los partidos o las iniciativas de su elección, sujeto a las leyes aplicables. Capital One participa en el proceso político y la promoción en nombre de la Compañía a través del Fondo Político Asociado de Capital One Financial Corp y el Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales (GPAG). Sin embargo, usted no puede usar el tiempo o los recursos de la Compañía para actividades políticas, sugerir una asociación o respaldo de Capital One, ni pedir el apoyo de otros asociados, nuestros clientes o terceros. En otras palabras, usted no puede combinar los negocios con las actividades políticas personales.

En los Estados Unidos, tanto las contribuciones políticas de Capital One como el uso de sus instalaciones y activos para actividades políticas están estrictamente regulados. Todas las actividades políticas patrocinadas por Capital One deben ser previamente aprobadas por escrito por el GPAG. Todas las contribuciones de Capital One a eventos políticos y candidatos solo pueden ser autorizadas por el GPAG.

Actividades políticas prohibidas:

- Hacer pagos no autorizados en nombre de Capital One a funcionarios del gobierno, candidatos a cargos públicos, partidos políticos o en apoyo de iniciativas de votación;
- Hacer contribuciones no monetarias (por ejemplo, uso de instalaciones corporativas, servicios u otros activos) o trabajar en una campaña política como representante de Capital One;
- Usar fondos de Capital One para comprar boletos para eventos de recaudación de fondos políticos;
   y
- Establecer un comité de acción política en nombre de Capital One.

En los Estados Unidos, es posible que deba registrarse como cabildero si se comunica con funcionarios gubernamentales para influir en la política del gobierno en nombre de Capital One. Fuera de los Estados Unidos, las leyes locales pueden imponer restricciones a las actividades políticas. Si tiene alguna pregunta sobre las actividades políticas prohibidas, por favor consulte con el GPAG.

Lo que necesita saber.

#### **Conclusiones Principales**

- No combine los negocios con actividades políticas personales.
- Todas las actividades políticas patrocinadas por Capital One deben tener aprobación previa por escrito del Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales (GPAG).
- Las contribuciones hechas en nombre de la compañía solo pueden ser hechas por el GPAG.

¿Qué sucede si...?

Un amigo se postula para un cargo político. ¿Puedo ser voluntario para la campaña?

Sí. Usted puede ser voluntario para la campaña durante su tiempo personal. Sin embargo, usted no podrá usar los recursos o la tecnología de Capital One ni sugerir que la Compañía respalde al candidato. Usted no podrá usar los recursos o la tecnología de Capital One para solicitar apoyo para el candidato.

#### Recursos

Norma sobre Actividades Políticas



## 5.2 | Organizaciones Benéficas

Capital One está comprometido a promover las oportunidades económicas para nuestras comunidades y los negocios, las familias y las personas que se encuentran en ellas. Le alentamos a apoyar y a ser voluntario en causas benéficas fuera del lugar de trabajo. Para garantizar la coordinación entre nuestras líneas de negocios y geografía, y para maximizar el impacto de Capital One en nuestras comunidades, los asociados deben consultar con el Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad sobre las contribuciones benéficas de los recursos de Capital One que tengan un valor de \$5,000 o más.

Capital One fomenta el compromiso con la comunidad a través de la participación en juntas directivas de organizaciones sin fines de lucro. Debido a que la participación en juntas directivas de organizaciones sin fines de lucro puede crear un conflicto de intereses en ciertas circunstancias, asegúrese de seguir la Sección 3.1 anterior antes de aceptar una membresía en la junta directiva de una organización sin fines de lucro.

Cuando participen en actividades de recaudación de fondos, los asociados, por lo general, no pueden pedirle contribuciones a un tercero a quien tengan la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciban autorización previa de la Oficina de Ética. Además, no puede presionar a otros asociados para que contribuyan o apoyen de cualquier otra manera a organizaciones benéficas específicas. Además, podemos recibir peticiones de contribuciones benéficas de clientes o terceros. Dichas contribuciones no se pueden dar como condición de una decisión de negocios o para influenciarla. Para orientación adicional sobre la petición de contribuciones benéficas, por favor comuníquese con el Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad o la Oficina de Ética.

Para usar la propiedad, las instalaciones u otros activos de Capital One para eventos sin fines de lucro o *pro bono*, debe obtener aprobación previa por escrito de Soluciones en el Lugar de Trabajo y del Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad. Para usar el nombre o logo de Capital One, comuníquese con el departamento de Marca de la Compañía (Brand).

Responsabilidad con las Comunidades a las que Servimos

# Lo que necesita saber.

## **Conclusiones Principales**

- Los asociados deben consultar con el Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad sobre las contribuciones benéficas de los recursos de Capital One que tengan un valor de \$5,000 o más.
- Cuando participen en actividades de recaudación de fondos, los asociados, por lo general, no pueden pedirle a ninguna persona o entidad externa a quien tengan la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciban autorización previa de la Oficina de Ética.
- Antes de aceptar ser miembro de la junta directiva de una organización sin fines de lucro, debe recibir aprobación por escrito de la Oficina de Ética de acuerdo con la Sección 3.1.

#### ¿Qué sucede si...?

Participo en la junta directiva de una organización sin fines de lucro local que organiza una gala de recaudación de fondos anual y Capital One es un contribuyente importante. ¿Puedo invitar a mis clientes, compañeros de trabajo o proveedores a la gala?

Tal vez. Por lo general, usted no puede pedirle a un tercero a quien tenga la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciba autorización previa de la Oficina de Ética. Además, no puede presionar a otros asociados a contribuir o apoyar de cualquier otra manera a la organización sin fines de lucro, en particular a quienes están en su cadena de mando.

- Norma sobre Filantropía Corporativa
- Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad