

ee

**CÓDIGO ÉTICO
Y DE CONDUCTA**
de Caja Navarra

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

de Caja Navarra

Índice

Introducción	4
Principios generales	7
Servicio al cliente	8
Gobierno corporativo	8
Responsabilidad Social Corporativa	8
Cumplimiento normativo	9
Compromiso con el proyecto de empresa	10
Equipo humano	10
Orientación a resultados	10
Innovación y tecnología	11
Normas de conducta	12
Confidencialidad y transparencia	13
Protección de datos de carácter personal	14
Política de mesas limpias	14
Política de destrucción de documentos	15
Operaciones particulares de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra	15
Relaciones con proveedores	17
Relaciones con compañeros y clientes	17
Profesionalidad, dedicación e incompatibilidades	18
Prevención del blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas	20
Programas y sistemas informáticos	20
Seguridad y salud en el trabajo	21
Legalidad y colaboración con organismos públicos	21
Comité del Código ético y de conducta	23

Introducción

El Consejo de Administración de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (en adelante, “**Caja Navarra**”) en su sesión de 27 de octubre de 2006 aprobó el presente Código ético y de conducta que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional de todas las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra.

En Caja Navarra y su Grupo de empresas desde siempre han existido un conjunto de normas de actuación y comportamiento que han definido su cultura empresarial. Entre esas normas de conducta en Caja Navarra se concede máxima prioridad a los siguientes valores:

- Los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo, ideología o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- La calidad del servicio y la atención al cliente, entendidos como objetivos últimos que deben perseguir todas las personas que desarrollan su actividad diaria en Caja Navarra.
- El respeto de los derechos de todas las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra y entre ellos, el derecho a una adecuada política de prevención de los riesgos laborales.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- La promoción del capital intelectual.
- El desarrollo de la formación y la carrera profesional,

velando por la conciliación de la vida personal y familiar de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra.

- El fomento del trabajo en equipo.
- Facilitar la participación de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra en los programas de acción social de la empresa.
- La transparencia en la organización.

El Grupo Caja Navarra entiende necesario que todas las personas que se integran en el proyecto empresarial de la Entidad y de su Grupo hagan suyos esos valores, poniéndolos en práctica en el día a día y siguiendo modelos de organización como el actual, en el que el servicio al cliente debe convertirse en el eje de nuestro trabajo.

Principios generales

Los principios generales que regirán en la actuación de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra serán los siguientes:

Servicio al cliente

Las personas que trabajan en Caja Navarra y en su Grupo empresarial deberán identificar las necesidades de nuestros clientes con el objeto de ofrecerles las mejores soluciones a través de una relación duradera basada en la confianza.

Los productos y servicios que se ofrezcan a los clientes se ajustarán a su perfil inversor elaborado conforme a los criterios facilitados por Caja Navarra y la información facilitada por los clientes.

La excelencia en la calidad en los servicios a clientes constituye la principal de nuestras estrategias. Calidad en los servicios que se contratan con los clientes, calidad en los productos financieros que se les ofrecen y calidad en los sistemas de control.

La misión de Caja Navarra es precisamente que los clientes se encuentren satisfechos con un sistema de productos y servicios que hagan lo más rentable posible sus necesidades y preferencias financieras.

Gobierno corporativo

El objetivo de Caja Navarra y de su Grupo empresarial es aspirar a estar en la vanguardia de las mejores prácticas nacionales en la materia y a conseguir una administración eficaz y transparente en la que se vean representados los intereses de los clientes y de los principales grupos de interés.

Responsabilidad Social Corporativa

Caja Navarra y su Grupo empresarial asumen el compromiso de crear valor económico, social y ambiental para todos los colectivos con los que se relacionan. En Caja Navarra son los

propios clientes quienes deciden la contribución de la Entidad al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera.

Esta asunción de responsabilidad social no se trata de una mera declaración nominal, sino que se manifiesta a través de acciones e iniciativas que se controlan y supervisan tales como:

- Caja Navarra ha cedido a sus clientes el poder de decisión sobre el destino de los fondos dedicados a obra social: iniciativa 'Tú eliges: tú decides'.
- Los clientes marcan la estrategia de Caja Navarra: iniciativa 'Vialogos'.
- Caja Navarra se ha dotado de una estructura organizativa que pone en el centro a su principal parte interesada: los clientes.
- Las principales partes interesadas tienen participación con voz y voto en el Consejo de Caja Navarra: clientes, empleados, organizaciones de relevancia social y administraciones públicas.
- Aspiración de liderazgo e innovación en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa y su formalización y organización.

Cumplimiento normativo

Caja Navarra y su Grupo empresarial asumen el cumplimiento de las normas reguladoras de la actividad financiera pero no sólo como una obligación que se impone a Caja Navarra desde el exterior, sino como un deber interiorizado en su cultura.

Desde los miembros de los órganos de gobierno de la Entidad hasta los integrantes de la plantilla de Caja Navarra de más reciente incorporación y en general todas las personas que trabajen en el

Grupo Caja Navarra deben conocer y cumplir las normas de conducta del mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos de carácter personal, normas sobre consumo de productos financieros, normas fiscales y cualquier otro tipo de normas que resulte de aplicación en una entidad financiera, para lo que el Grupo Caja Navarra facilitará la información y formación que resulte necesaria.

Asimismo, Caja Navarra y su Grupo empresarial asumen el compromiso de informar a las autoridades supervisoras y al mercado en general, en los términos más amplios, de cualquier hecho que pueda resultar de su interés conforme a la política de divulgación de información adoptada por el Consejo de Administración de CAN.

Compromiso con el proyecto de empresa

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra contribuirán a llevar a cabo las políticas y objetivos económicos y de gestión definidos por la Entidad, asumiendo las decisiones corporativas.

Equipo humano

Las personas que trabajan en Caja Navarra son el activo más importante y un elemento diferenciador ante los competidores. La actuación de los y las profesionales que trabajan en Caja Navarra y en su Grupo empresarial se llevará a cabo a través de la integración de la diversidad de las personas, respetando y valorando las opiniones de todo el equipo para alcanzar los objetivos propuestos.

Orientación a resultados

Todas nuestras actividades diarias e iniciativas profesionales irán dirigidas hacia la búsqueda de rentabilidad y resultados, condición indispensable para nuestro desarrollo.

Las personas que trabajamos en Caja Navarra y en su Grupo de empresas deberemos saber aprovechar de una forma eficaz y coordinada nuestra propia actividad y la del resto de personas en tiempo y coste efectivos, de manera que se aprovechen de la forma más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.

Innovación y tecnología

Pertenece a la esencia de Caja Navarra y de su Grupo de empresas poseer un espíritu de innovación permanente. Tenemos que ser proactivos y estar preparados para el futuro, sabiendo a dónde queremos ir y cómo debemos utilizar nuestros recursos para llegar allí. De esta forma, deberemos crear ideas innovadoras que nos permitan dar nuevos enfoques a nuestra actividad, anticipándonos a los cambios y deseos futuros de nuestros clientes.

Normas de conducta

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra propiciarán conductas y actuaciones profesionales que refuercen los valores y principios de la Entidad. En este sentido, los y las profesionales del Grupo Caja Navarra se comprometen a seguir las siguientes normas de conducta:

Confidencialidad y transparencia

En el Grupo Caja Navarra la confidencialidad es la máxima que debe presidir las relaciones entre clientes, profesionales y proveedores.

En ningún caso debe confundirse la confidencialidad con la transparencia que preside nuestra relación con los mercados.

Transparencia y confidencialidad son valores complementarios, esto es, las personas que trabajemos en el Grupo Caja Navarra debemos ser transparentes con los mercados, pero al mismo tiempo guardar confidencialidad de todo lo relacionado con nuestros clientes. En este sentido, toda la información relativa a nuestros clientes deberá ser objeto de la más absoluta reserva de forma que, deberán observarse las siguientes pautas:

- La información de nuestros clientes, incluida la que nos faciliten para su examen, valoración o formalización es absolutamente confidencial de forma que sólo será facilitada en los casos en los que ésta sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.
- Guardar secreto profesional respecto de toda la información que se disponga, bien sea de carácter comercial, estratégico o económico que afecte a Caja Navarra, sus empresas participadas, sus clientes y proveedores, excepto en el supuesto que exista autorización expresa o sea solicitada por mandato legal o judicial.
- El acceso a los datos de clientes sólo se justifica por motivos profesionales y su custodia y utilización debe

realizarse garantizando el derecho a la intimidad y con estricta sujeción a la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

- Se procurará a nuestros clientes absoluta privacidad y confidencialidad en las conversaciones y transacciones.
- La obligación de confidencialidad sobre los datos de clientes, proveedores de Caja Navarra y su Grupo de empresas persiste incluso después de extinguida la relación comercial.

Protección de datos de carácter personal

La captación, utilización, tratamiento y explotación comercial de los datos de carácter personal de los clientes deberá realizarse con garantías expresas al derecho a la intimidad de los mismos y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales.

De la misma forma, las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra autorizan a través de la cláusula correspondiente junto a su contrato de trabajo la incorporación de sus datos personales a los ficheros de Caja Navarra o a los de su Grupo de empresas, incluidos los datos que resulten necesarios para cualquier tramitación preceptiva conforme a la autorización concedida por las personas que trabajan en Caja Navarra y su Grupo.

De esta forma en ningún caso podrán ser tratados los datos personales de clientes o de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

Política de mesas limpias

En el Grupo Caja Navarra se tiene acceso a información de clientes que afecta a su ámbito personal (datos de carácter personal, datos

de cuentas bancarias, saldos, etc.), además de operaciones de carácter exclusivamente confidencial que inciden directamente en las inversiones estratégicas del Grupo Caja Navarra.

Por ello, las empleadas y empleados a lo largo de su jornada laboral no podrán tener a la vista información que afecte a operaciones concretas de clientes concretos. Tan sólo se podrá tener a la vista la información del cliente que se esté atendiendo en ese momento. La información correspondiente a clientes que no estén presentes en ese momento no podrá estar a la vista.

Una vez concluya la jornada laboral, las mesas de trabajo deberán encontrarse totalmente limpias sin que exista ningún documento a la vista que pueda ser susceptible de utilización indebida por un tercero.

Política de destrucción de documentos

Cualquier documento que se utilice en las oficinas y Servicios Centrales del Grupo Caja Navarra que contenga información sensible susceptible de utilización indebida por tercero no podrá ser arrojado directamente a las papeleras, sino que, o bien es destruido a través de las destructoras de documentos existentes en cada oficina, o bien será depositado en los contenedores para la destrucción de documentos habilitados a tales efectos.

Todas las oficinas de Caja Navarra tendrán una destructora de documentos o un contenedor para el depósito y destrucción de documentos.

Operaciones particulares de las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra

Las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra no deberán hacer uso en beneficio propio ni en el de familiares o empresas vinculadas de la información o relaciones internas o externas que entablen en función de su puesto de trabajo o del ejercicio de su

actividad profesional y que pudiesen afectar a su objetividad profesional. Todo ello sin perjuicio de lo previsto en el Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores para aquellas personas que estuviesen afectas al mismo.

La adquisición, directa o indirecta, de bienes y derechos que integren el patrimonio del Grupo Caja Navarra requerirá de autorización expresa.

Las condiciones y trámites a seguir en las operaciones de activo y de pasivo de las personas que trabajan en Caja Navarra, sus familiares y personas vinculadas, a excepción de lo previsto al respecto en el Convenio de Caja Navarra, serán las aplicables de conformidad con la normativa interna de Caja Navarra o las habituales de mercado para clientes.

Con carácter especial, las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra deberán abstenerse de intervenir o influir en la aprobación de facilidades crediticias y otras operaciones o decisiones en las que esas personas, sus familiares y personas vinculadas tengan intereses personales. Cuando se produzca alguna de las circunstancias indicadas la persona interesada no podrá participar en el Comité de Riesgos ni en cualquier reunión en la que se informe o decida sobre la operación ni podrá dirigirse a las personas que participen en las mismas para influir en su decisión.

Las personas que trabajen en Caja Navarra no deben actuar como apoderados ni representantes de clientes a excepción de sus familiares de primer grado, cónyuges y otros supuestos de vinculación análoga, ni realizar operaciones bancarias a través de cualquier canal de distribución en nombre de clientes o utilizando sus datos personales. En aquellos supuestos en que sea imprescindible se pondrá en conocimiento del Departamento de Cumplimiento Normativo esta circunstancia.

Finalmente, se evitarán los comportamientos como el trato de favor o el endeudamiento personal con los clientes.

Relación con proveedores

La selección de proveedores deberá realizarse conforme a la normativa interna vigente en cada momento, garantizándose la transparencia, igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos.

Las relaciones con los proveedores deberán ajustarse a un marco de colaboración mutua que facilite la consecución de objetivos por ambas partes y el cumplimiento de la Responsabilidad Social del Grupo Caja Navarra. Por ello se exigirá a todos los proveedores un determinado nivel de compromiso con las prácticas socialmente responsables.

La contratación de servicios o compra de bienes será llevada a cabo con total independencia y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica. En el supuesto que se llegasen a ofrecer compensaciones de cualquier tipo o regalos, éstas deberán revertir en beneficio del Grupo Caja Navarra.

Relaciones con compañeros y clientes

Todos los clientes serán tratados en iguales condiciones de amabilidad, respeto y diligencia, utilizando el lenguaje adecuado, sin que exista ninguna distinción basada en su condición, raza, sexo, ideología o religión, ni un trato preferente de unos respecto de otros. En el trato con los clientes se salvaguardará la independencia, evitando que la actuación profesional se vea influenciada por vinculaciones económicas o familiares. Los clientes de Caja Navarra constituyen, junto con las personas que trabajan en la Entidad, la principal riqueza de esta Caja.

De igual forma, las personas que trabajen en Caja Navarra deberán tratar a sus compañeros en condiciones de igualdad y las opiniones del equipo que constituyen los profesionales de Caja Navarra deberán ser valoradas, creando un clima de honestidad y

respeto mutuo entre los compañeros, evitándose cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso, así como cualquier distinción basada en condiciones religiosas, ideológicas, de raza o de sexo.

Quienes desarrollen funciones de dirección de personas, deberán potenciar la capacidad de sus colaboradores a través de la motivación y la formación. Actuarán con criterios adecuados dirigidos a obtener el equilibrio entre la eficiencia, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar. La relación con los colaboradores estará presidida por el respeto mutuo.

Profesionalidad, dedicación e incompatibilidades

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra dedicarán la capacidad profesional y el esfuerzo que resulte necesario para el ejercicio de sus funciones, desarrollando una conducta honesta en las relaciones con todo tipo de interlocutores, no actuando desde posiciones de poder para obtener ventajas patrimoniales u oportunidades de negocio de las que tenga conocimiento como consecuencia de su actividad, aplicando criterios objetivos en la toma de decisiones, y sin vinculaciones que puedan interferir en la gestión de los intereses objeto de la actividad de Caja Navarra.

El desarrollo de actividades externas, remuneradas o no, que pudiesen perjudicar o entrar en colisión con los intereses o imagen del Grupo Caja Navarra serán comunicadas con carácter previo a su aceptación al Departamento de Cumplimiento Normativo. Esta misma comunicación resultará necesaria para ocupar aquellos cargos que por su notoriedad pudiesen condicionar la independencia u objetividad profesional de las personas que trabajen en la Entidad.

Están prohibidas la prestación de servicios profesionales, a favor de otras entidades de crédito o de empresas que por razón de su materia o actividad puedan entrar en concurrencia con la prestación de servicios financieros por parte de las empresas del Grupo Caja Navarra¹.

Las situaciones susceptibles de ser consideradas como conflicto de interés y no definidas en los párrafos anteriores, deberán ser comunicadas para su oportuna valoración al Departamento de Cumplimiento Normativo.

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra no podrán aceptar regalos, servicios o invitaciones de clientes o proveedores de la Entidad, salvo aquellos que se consideran habituales u ordinarios, como objetos de propaganda, detalles de cortesía o, que se encuentren dentro de unos límites módicos.

En el supuesto que no se produzcan las circunstancias señaladas las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra deberá contactar con el Departamento de Cumplimiento Normativo, indicando:

- Importe del regalo.
- Identidad de la persona que efectúa el regalo.
- Motivo por el que se produce ese regalo.

El Departamento de Cumplimiento Normativo, atendiendo a las circunstancias de cada caso y en virtud de la información suministrada, podrá autorizar o denegar la recepción de dicho regalo.

Los gastos en los que incurran las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra deberán estar estrictamente relacionados con la actividad laboral y justificados documentalmente. La utilización de activos y la realización de gastos por cuenta del Grupo Caja Navarra deberán ajustarse a los principios de necesidad y austeridad.

1. A estos efectos deberá entenderse por Grupo Empresarial, la sociedad gestora de las participaciones empresariales de Caja Navarra "Grupo Corporativo Empresarial de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, S.A.U.", la gestora de inversiones "Gestora Navarra de Inversiones, SGIIC, S.A.", la correduría de seguros "Intercaja Navarra correduría de seguros vinculada a Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra y a Seguros Navarra, S.A.U", la entidad aseguradora "Seguros Navarra, S.A.", así como cualquier otra sociedad actual o futura de la que Caja Navarra ostente una participación, directa o indirecta, igual o superior al 50% de su capital social o, en las que sin alcanzar ese porcentaje, utilice las redes de distribución de Caja Navarra para el desempeño de su actividad mediante la suscripción de los correspondientes contratos de colaboración o de prestación de servicios con la Entidad.

Prevención del blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas o delictivas

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra pondrán todos sus esfuerzos en desarrollar las políticas relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales, en especial estarán atentos contra los intentos de utilización de la red en operaciones de blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas, poniendo en conocimiento inmediato de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales cualquier tipo de actuación que considerasen sospechosa.

En ningún caso se prestará colaboración para la realización de actividades que pudiesen servir de cobertura a actividades terroristas o delictivas.

Programas y sistemas informáticos

El Grupo Caja Navarra es titular de la propiedad de los derechos de uso y explotación de los programas y sistemas informáticos, manuales, equipos y proyectos utilizados por las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra para el desarrollo de su actividad profesional. De esta forma, éstas no deben explotar, reproducir o ceder las aplicaciones informáticas del Grupo para finalidades ajenas a éste. Cualquier actividad contraria a lo aquí indicado precisará de autorización previa.

En relación con el uso de los programas y equipos informáticos del Grupo Caja Navarra deberán observarse las siguientes actuaciones:

- Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra deberán bloquear su terminal cuando se ausenten de su puesto.
- Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra deberán respetar las medidas de seguridad y acceso a los

equipos informáticos, de forma que la cesión a un empleado o un tercero de una clave de acceso personal es una práctica contraria a las normas básicas de seguridad en el uso de los medios informáticos.

- Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra no utilizarán los equipos y facilidades informáticas puestas a su disposición para fines particulares o ajenos a su actividad laboral en Caja Navarra y su Grupo, y tampoco para fines ilícitos o que pudieran perjudicar la imagen de la Entidad y su Grupo.

Seguridad y salud en el trabajo

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra colaborarán activamente en la implantación y observancia de las medidas preventivas en materia de seguridad y salud laboral que se encuentren en vigor en cada momento, asumiendo la obligación de comunicar cualquier irregularidad o situación que pueda poner en peligro las condiciones necesarias de salud y seguridad propias del puesto de trabajo. A estos fines, el Grupo Caja Navarra facilitará los medios que resulten pertinentes para el desarrollo de una adecuada política de prevención de los riesgos laborales.

Legalidad y colaboración con organismos públicos

Las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra observarán en todo momento lo establecido en las normas legales así como reglamentarias de carácter interno. En ningún caso se colaborará en la realización de actividades ilícitas, poniendo a disposición todas las medidas que tengan a su alcance para la detención de las mismas.

En todo momento las personas que trabajen en el Grupo Caja Navarra deberán colaborar con las autoridades judiciales, administrativas y supervisoras cuando sean requeridas bajo

critérios de máxima colaboración y escrupuloso cumplimiento de sus resoluciones.

Los requerimientos recibidos de autoridades supervisoras, organismos judiciales y administraciones públicas, así como los certificados de conformidad de saldos de clientes deberán ser tramitados conforme al procedimiento establecido por la Entidad.

Las certificaciones emitidas en nombre de Caja Navarra o de su Grupo de empresas en ningún caso contendrán datos aparentes, ficticios o no contrastados suficientemente.

Comité del Código ético y de conducta

El órgano encargado de llevar a cabo el seguimiento del presente código es el Comité del Código ético y de conducta. Este Comité estará formado por un representante de las siguientes áreas:

- Cumplimiento normativo.
- Auditoría interna.
- Recursos humanos.
- Sociedades participadas.
- Área comercial.
- Representación legal de los trabajadores.
- RSC.
- Organización.

Las funciones principales de este Comité serán:

- Interpretativas: Interpretar las normas de actuación que se recogen en este código atendiendo a circunstancias o situaciones personales.
- Resolutivas: Resolver las dudas que se puedan plantear en relación a su cumplimiento.
- Continuadoras: Velar por el cumplimiento de las normas de conductas que en él se recogen.
- De actualización: Este código deberá ajustarse a la realidad del mercado en cada momento de forma que estará en continua actualización.

El Comité del Código ético y de conducta se reunirá con carácter anual, con independencia de las reuniones que resulten necesarias convocar atendiendo a la importancia de supuestos concretos.

Sin perjuicio de lo anterior, el quehacer diario en cuanto a la interpretación y resolución de consultas que pueda plantear este código corresponderá al Departamento de Cumplimiento Normativo. Cualquier duda, consulta, o solicitud de información en relación al mismo podrá dirigirse a la Unidad de Cumplimiento Normativo.

Pamplona a 27 de octubre de 2006.