



# Código de Conducta

Enero del 2024





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

Estimado(a) Asociado(a):

Desde nuestra fundación, nos hemos centrado en fomentar una cultura abierta, guiada por nuestros valores fundamentales de Excelencia y Hacer lo Correcto. Nos comprometemos a que las decisiones que tomamos cada día sean justas y honestas. Nos atenemos, tanto a nivel personal como organizacional, a los más altos estándares de prácticas y conducta empresarial ética.

Cada uno de nosotros tiene una función importante para establecer y mantener nuestra cultura, marca y reputación de primera clase. Tenemos un Código de Conducta que describe nuestras responsabilidades como asociados. Al adherirse a nuestro Código, usted se está rigiendo por nuestros valores y asegurando que Capital One sea modelo de los más altos estándares 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 todos a mejorar las relaciones con nuestros clientes, con nuestra comunidad y con los colegas.

Nuestra búsqueda para establecer una empresa excelente e imperecedera requiere un compromiso inquebrantable de hacer lo correcto y demostrar los más altos estándares de integridad y profesionalismo. Gracias por registrarse diariamente por nuestros valores mientras trabajamos para Cambiar la Banca para Bien.

Atentamente,

Richard D. Fairbank  
Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo  
Capital One Financial Corporation





# Índice

<b>Nuestro Código. Nuestros Valores.....</b>	<b>5</b>
1.1   Nuestro Código de Conducta.....	6
1.2   Nuestra Gente.....	6
1.3   Nuestras Responsabilidades.....	6
1.4   Nuestra Cultura.....	7
1.5   Nuestra Obligación de Reportar.....	8
1.6   Nuestro Compromiso con la No Represalia.....	10
<b>Relaciones Profesionales en el Lugar de Trabajo.....</b>	<b>11</b>
2.1   Justicia, Dignidad y Respeto.....	12
2.2   Ambiente de Trabajo Seguro.....	14
<b>Responsabilidad con Capital One y Nuestros Accionistas.....</b>	<b>16</b>
3.1   Prevención de Conflictos de Intereses.....	17
3.2   Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos.....	23
3.3   Protección de Información y Activos.....	25
3.4   Tráfico de Información Privilegiada y Divulgación de Información Confidencial.....	29
3.5   Redes Sociales y Relaciones Públicas.....	30
<b>Responsabilidad con Nuestros Clientes y el Mercado.....</b>	<b>31</b>
4.1   Prácticas Comerciales Éticas.....	32
4.2   Lucha Contra la Corrupción y los Delitos Financieros.....	36
<b>Responsabilidad con las Comunidades a las que Servimos.....</b>	<b>39</b>
5.1   Actividades Políticas.....	40
5.2   Organizaciones Benéficas.....	41



# 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 a personas excelentes y darles la oportunidad 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 Responsabilidad.

**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.

<p><b>Mejores Personas</b> Contratar solo a las mejores personas Desarrollar y Desafiar a los asociados Recompensar el Desempeño y los resultados Valorar la diversidad de las personas</p>		<p><b>Abiertos</b> Pedir y dar opiniones Ser directo Ser auténtico Admitir los errores y aprender de ellos Valorar la diversidad de ideas Ser humilde</p>
<p><b>Audacia Estratégica</b> Recordar que el mercado es el que manda Impulsar la innovación que rompe esquemas Iniciar un negocio Ser paradójicamente conservadores</p>		<p><b>Trabajo en equipo</b> Trabajar en colaboración Compartir información, tiempo y mérito Suponer que la intención es positiva Divertirse</p>
<p><b>Rigor Intelectual</b> Tomar decisiones basadas en Hechos, con juicio Adoptar un enfoque integrado Desafiar el pensamiento</p>		<p><b>Respeto mutuo</b> Tratar a todos los asociados con respeto y dignidad Elegir a los demás Devolver a la comunidad</p>
<p><b>Buena Gestión</b> Ser disciplinados Concentrarse en una ejecución excelente Anticipar e impulsar el cambio Ser un líder, primero en dar el ejemplo</p>		<p><b>Respeto a nuestros clientes</b> Ofrecer productos sólidos Comunicarse con claridad renovadora Dar un servicio eficiente y atento Cumplir con la promesa de nuestra Marca</p>
<p><b>Responsabilidad</b> Actuar como un dueño Otorgar autonomía a uno mismo y a los demás Crear valor para los accionistas a largo plazo</p>		<p><b>Integridad</b> Ser honesto con uno mismo y con los demás Exigir el más alto comportamiento ético Vivir conforme a los valores</p>



# 01 Nuestro Código. Nuestros Valores.

Nuestro Código de Conducta

Nuestra Gente

Nuestras Responsabilidades

Nuestra Cultura

Nuestra Obligación de Reportar

Nuestro Compromiso con la No Represalia





## 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 nuestro 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 [Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros\\*](#).

## 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 regirnos conforme a nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes. Las referencias en este documento al “Código” y a la “política de la Compañía” tienen la intención de incluir todas las políticas, las normas y los procedimientos pertinentes, y nuestro Código se debe leer y entender junto con ellos.

Cuando las leyes o los reglamentos correspondientes difieran de nuestro Código, políticas, normas o

Lo que  
necesita saber:

### Conclusiones Principales

- Ser profesional y honesto al tomar decisiones.
- Conocer, entender y seguir nuestro Código y las normas y políticas relacionadas de la Compañía para preservar nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes.
- Los asociados de Capital One deben cumplir con nuestro Código y reportar la conducta indebida.

### Recursos

- [Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros\\*](#)
- [Política del Programa de Ética Corporativa\\*](#)



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 al pie de la letra con el espíritu de la ley y con nuestro Código, actuar con buen juicio basado en hechos, y pedir orientación cuando sea necesario. Los asociados que no cumplan con nuestro Código podrían estar sujetos a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llegar 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 gobernanza 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 una 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 nuestro 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 nuestro 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 nuestro Código y orientar a nuestros asociados sobre nuestro 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, los siete días de 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 e investigadores informados e imparciales cuando hay un problema relacionado con el trabajo que podría beneficiarse de la revisión por parte de un grupo ajeno al equipo gerencial del asociado.



## Lo que necesita saber:

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

- Estados Unidos, México, 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 y México (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 o al 0115 843 6100, o escriba a [askhreurope@capitalone.com](mailto:askhreurope@capitalone.com)
- Canadá (Consulte al Centro de Asistencia de Recursos Humanos para Canadá, Servicio de Apoyo al Asociado): 1 (888) 376-8836, opción 3, o [envíe un Correo Electrónico al Servicio de Apoyo al Asociado de Canadá](#)
- Filipinas: [Enviar un Correo Electrónico al Servicio de Apoyo al Asociado de Alabang](#)
- [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 denuncias de buena fe con respecto al posible incumplimiento de la ley, nuestro 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 llegar hasta el despido.





## 02 *Relaciones Profesionales en el Lugar de Trabajo*

Justicia, Dignidad y Respeto  
Ambiente de Trabajo Seguro





## 2.1 | Justicia, Dignidad y Respeto

### Diversidad, Inclusión y Sentido de Pertenencia

Capital One valora las contribuciones de cada asociado y estamos comprometidos 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 asociados 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, ayude a educar a su colega sobre el estereotipo ofensivo que utilizó, ya que, a veces, nuestros colegas no se dan cuenta de que están incurriendo en una conducta ofensiva. Si no se siente cómodo(a) hablándolo con su colega, también puede comunicar sus inquietudes a su supervisor, a AR o reportar el incidente a través de la Línea para Llamadas sobre Ética.



## Acoso y Discriminación

Capital One se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo sin ningún tipo de discriminación y 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 siguiente:**

- Raza, color, país de origen o ciudadanía;
- Edad;
- Religión;
- Discapacidad física o mental, o información genética;
- Sexo, identidad 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 llegar 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 y reportar 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 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.

### Recursos

- [Política de Recursos Humanos\\*](#)
- [Normas 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 Servicios Globales en el Lugar de Trabajo (Sentry), que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En situaciones de peligro inminente, emergencias médicas en el lugar de trabajo o riesgo de seguridad personal, 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 de propiedad privada 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 sitio en [Pulse sobre Lugares de Trabajo \(Workplace Central Pulse\)](#),\* y las lesiones que se sufran en el trabajo a través del sitio en [Pulse sobre Compensación por Accidentes en el Trabajo \(Workers' Compensation Pulse\)](#),\* y a su supervisor.

Los asociados también están obligados a notificar al [equipo de Investigación de Antecedentes Penales](#) sobre cualquier arresto, cargo o cargo pendiente por delitos penales, en la medida que lo permita la ley. Los asociados ubicados en el Reino Unido que estén en estas circunstancias deben notificarlo a [Recursos Humanos del Reino Unido](#).

# 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 todos los letreros de salud y seguridad en las instalaciones y reporte lesiones y prácticas inseguras.

## ¿Qué Sucede Si...?

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

Sí. Usted debe notificar al equipo de Investigación de Antecedentes Penales de Recursos Humanos sobre cualquier arresto, cargo o cargo pendiente por delitos, en la medida que lo permita la ley. Los asociados ubicados en el Reino Unido deben notificarlo a Recursos Humanos del Reino Unido. Reportar arrestos nos permitirá evaluar detenidamente las circunstancias de cada caso, estar atentos a nuestra obligación de cumplir con los requisitos regulatorios, proteger la reputación de nuestra Compañía y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.



## 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 requieran 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.

### Recursos

- [Política sobre Seguridad Empresarial\\*](#)
- [Norma sobre Servicios de Seguridad Física\\*](#)
- [Norma sobre Autorización para Portar Armas\\*](#)
- [Pautas sobre el Consumo de Alcohol\\*](#)
- [Pautas sobre el Consumo de Alcohol \(Canadá\)\\*](#)
- Programa de Asistencia al Empleado (EAP) (EE. UU.: 855-383-7222) o [Visite el Sitio de Anthem EAP por Internet](#)
- Centro de Operaciones (Sentry) de Servicios Globales en el Lugar de Trabajo (GWS), que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana (EE. UU. y Canadá 855-955-7233)
- [Reportar a Sentry por Internet\\*](#)



## 03 **Responsabilidad con Capital One y Nuestros Accionistas**

Prevención de Conflictos de Intereses

Mantenimiento de Registros y Presentación de  
Informes Precisos

Protección de Información y Activos

Tráfico de Información Privilegiada y Divulgación de  
Información Confidencial

Redes Sociales y Relaciones Públicas





## 3.1 | Prevención de Conflictos de Intereses

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 estrechas 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?
- ¿Podría la divulgación pública de mi interés personal o mi relación poner en duda 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 estrechas 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, funciones de asesoría y en juntas directivas; acciones en beneficio propio; finanzas personales; y empleo de familiares y personas con las que los asociados tienen relaciones personales estrechas.
- 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](#).<sup>\*</sup> Los asociados ubicados en Filipinas deben usar el [Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses \(Filipinas\)](#)<sup>\*</sup> para divulgar posibles conflictos.

## ¿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](#).<sup>\*</sup>



**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.** Una vez divulgado, 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 siempre a su supervisor y obtener la aprobación de la Oficina de Ética antes de comprometerse, emprender o aceptar lo siguiente:

- Empleo adicional a su función en Capital One, incluida la propiedad de un negocio externo;
- Funciones 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...?

**Mi cliente de Capital One está empezando un proyecto de negocios y me pidió que invirtiera. ¿Podría mi inversión crear un conflicto de intereses?**

Sí. Establecer una relación financiera en forma de inversión personal directa o asociación con una persona o entidad con la que usted tiene una relación comercial o de cliente como parte de su puesto en Capital One puede generar un conflicto de intereses. Antes de realizar dicha inversión o de entablar cualquier relación comercial personal con un cliente ajeno a Capital One, informe a su supervisor y complete el Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses para que sea revisado y aprobado por la Oficina de Ética. Por regla general, participar en una transacción personal con el negocio de un cliente que se lleva a cabo bajo los mismos términos disponibles para el público en general no crea un conflicto de intereses.



## 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.**

El empleo secundario y las actividades comerciales externas incluyen cualquier cargo remunerado que usted tenga además de su función en Capital One, lo que incluye trabajos a tiempo parcial, trabajo contractual, consultorías, empleo independiente, entidades unipersonales/de propietarios únicos, actividades remuneradas de influencia en redes sociales, trabajos secundarios, empleo temporal y la publicación de contenido literario para su difusión pública. 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, no es compatible con los intereses 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.<sup>†</sup>

<sup>†</sup> Este requisito de divulgación no se aplica a juntas directivas residenciales (por ejemplo, asociaciones de propietarios de viviendas) o cargos 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.

# Lo que necesita saber:

## ¿Qué Sucede Si...?

**Recientemente fui designado(a) para formar parte de la junta directiva 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 cargo 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, lo que incluye el financiamiento). 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.

## Recursos

- [Formulario de Divulgación de Conflicto de Intereses\\*](#)
- [Procedimiento de Divulgación de Conflicto de Intereses\\*](#)
- [Política para la Aplicación de la Ley de Valores\\*](#)
- [Norma Contra el Soborno y la Corrupción\\*](#)
- [Pautas sobre Acoso y Discriminación\\*](#)
- [Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial\\*](#)
- [Política de Solicitudes y Distribución\\*](#)
- [Página en Pulse Sobre Actividades Políticas\\*](#)
- [Norma sobre Actividades Políticas\\*](#)



## 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;
- Usar activos físicos y tecnológicos proporcionados por Capital One para respaldar o fomentar un empleo secundario o actividades comerciales externas;
- Aceptar, en su capacidad personal, oportunidades de negocios, honorarios, comisiones u otros arreglos financieros ventajosos de Capital One o 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;
- Usar su cargo o el cargo de otro asociado de Capital One, o el acceso a cualquier sistema derivado de su empleo en Capital One para beneficiarse indebidamente a sí mismo o beneficiar a un familiar, a otro asociado o a alguien con quien tenga una relación personal estrecha; y
- Usar cualquier sistema al que tenga acceso como resultado de su empleo con Capital One 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 estrecha 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) y con cualquier política específica de la línea de negocios que se les aplique, y que cumplan con 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 (es decir, que no cotice en bolsa) 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 reporte con sinceridad sus ingresos y otra información financiera a las agencias gubernamentales, incluso cuando solicite beneficios, solicite préstamos patrocinados por el gobierno, y cuando 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.**



## Relaciones Familiares y Personales Estrechas

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

**En general, usted no puede emplear, retener, contratar para bienes o servicios, 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 estrecha (por ejemplo, una relación romántica o una relación financiera personal) 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 estrecha. 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 estrecha 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.** Si bien no se prohíbe a los asociados de diferentes cadenas de mando tener relaciones íntimas, dicha relación debe comunicarse a la Oficina de Ética cuando esta pueda crear un conflicto de intereses (por ejemplo, coincidencia en las tareas laborales; participación en la toma de decisiones laborales o de compensación relacionadas con ese asociado).

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 estrecha.





## 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. **Todos los asociados deben familiarizarse con y seguir las políticas y los procedimientos de manejo y retención de información de Capital One.**

### 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.

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 yo deba hacer?**

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



## 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 autorizados, debemos:

- Asegurarnos de informar e involucrar al departamento de Relaciones Regulatorias antes de responder a agencias reguladoras bancarias locales e internacionales como la OCC, la FRB, la CFPB, la FDIC, la OSFI, etc.;
- 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; y
- Seguir las pautas cuando se comparta Información Confidencial de Supervisión (CSI) con terceros

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 llegar 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 [casilla de citaciones judiciales](#). Nada en esta sección requiere que usted informe a Capital One sobre cualquier colaboración o comunicación con el gobierno sobre posibles infracciones de 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 yo 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.

### Recursos

- [Pautas Sobre Información Confidencial de Supervisión\\*](#)
- [Política sobre Seguridad de la Información\\*](#)
- [Procedimiento para el Manejo de Información\\*](#)
- [Política sobre Retención de la Información\\*](#)
- [Norma de Preservación Legal\\*](#)
- [Política sobre Informes de Gestión\\*](#)
- [Pautas para el Registro de Horas de Asociados No Exentos\\*](#)





### 3.3 | Protección de Información y Activos

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 altamente confidencial, confidencial, interna y 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 una persona con información privilegiada para privar a Capital One o nuestros clientes de cualquier activo por medio de robo, engaño u otros medios corruptos. Los ejemplos de fraude interno incluyen el retiro no autorizado de fondos, el abuso de beneficios corporativos y el robo de información de clientes y/o información comercial de Capital One altamente confidencial, confidencial, interna y protegida por derechos de propiedad intelectual. **Capital One no tolera los actos de fraude interno, y todo asociado u otra persona con información privilegiada que cometa fraude interno estará sujeto a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llegar 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 a su supervisor 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 altamente confidencial, confidencial, interna y protegida por derechos de propiedad intelectual es fundamental 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 seguir el proceso de Registro de Datos Compartidos y de obtener todas las aprobaciones requeridas de acuerdo con el [Programa para Compartir Datos Externos\\*](#) y la [Norma para Compartir Datos,\\*](#) y siga el [Procedimiento para el Manejo de Información\\*](#) cuando la comparta.



## Protección de Información No Pública

La información no pública de Capital One incluye información confidencial del cliente e información comercial altamente confidencial, confidencial, interna y protegida por derechos de propiedad intelectual (la “información comercial confidencial y 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, incluida la existencia de la relación con el cliente, 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 o proteja con token la PII cuando sea razonablemente posible;
- Antes de compartir o divulgar PII, use solo herramientas aprobadas y 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; y
- Consulte el Procedimiento para el Manejo de Información para conocer los requisitos de etiquetado, almacenamiento, acceso, transmisión y tratamiento de PII.

## Lo que necesita saber:

### ¿Qué Sucede Si...?

**Tengo un nuevo asociado que comienza a trabajar con mi equipo y trabajaba antes para la competencia. ¿Puedo pedirle al asociado 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 asociado no puede compartir dicha información sobre su empleador anterior. Para más información, consulte la [sección 4.1 sobre Inteligencia Competitiva](#).

**Voy a dejar de trabajar para 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 irse de la compañía usted no puede guardar, imprimir, enviar por correo electrónico ni transmitir de ningún otro modo información de la Compañía que sea altamente confidencial, confidencial, interna, o que esté protegida por derechos de propiedad intelectual. Si tiene alguna pregunta sobre lo que puede llevarse, consulte con su supervisor.



## Información Comercial Confidencial Protegida por Derechos de Propiedad Intelectual

Como asociados de Capital One, tenemos acceso a información comercial 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 comercial 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 entidad, herramientas de Inteligencia Artificial (AI) generativa (como ChatGPT o GitHub) o 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 el Procedimiento para el Manejo de Información para obtener información adicional sobre este sistema.

Nada en nuestro 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.

# Lo que necesita saber:

## ¿Qué Sucede Si...?

**Estoy trabajando en el desarrollo de un nuevo producto. ¿Puedo aprovechar las herramientas de Inteligencia Artificial (AI) generativa disponibles pública o comercialmente, como ChatGPT, para respaldar mi trabajo?**

No, a menos que tenga una aprobación específica a través del Proceso de Admisión de Casos de Uso Empresarial de AI Generativa de Capital One para proceder. Para asegurarse de que está salvaguardando adecuadamente la información comercial altamente confidencial, confidencial, interna y protegida por derechos de propiedad intelectual de Capital One, los asociados y contratistas de Capital One no deben usar herramientas de AI generativa para respaldar su trabajo sin la aprobación del Proceso de Admisión de Casos de Uso Empresarial de AI Generativa de Capital One, y no deben compartir **ningún** producto de trabajo, intención, información, datos o código de ningún tipo con estas herramientas (independientemente de si se trata de material que sea confidencial o esté protegido por derechos de propiedad intelectual) sin las aprobaciones correspondientes.



## 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. Los asociados no deben usar activos físicos y tecnológicos proporcionados por Capital One para respaldar o fomentar actividades comerciales externas. 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.

Los asociados de Capital One deben usar solo dispositivos y sistemas aprobados por Capital One para hacer negocios. No use direcciones de correo electrónico que no sean de Capital One para realizar actividades comerciales de Capital One, lo que incluye, entre otros, el reenvío o reenvío automático de productos de trabajo de Capital One o invitaciones a reuniones a un correo electrónico personal para fines comerciales.

## Lo que necesita saber:

### Recursos

- [Política sobre Cumplimiento de Privacidad\\*](#)
- [Política sobre Seguridad Empresarial\\*](#)
- [Procedimiento del Programa 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\\*](#)
- [Procedimiento para el Manejo de Información\\*](#)
- [Norma del Programa sobre Conducta de Riesgo\\*](#)
- [Página en Pulse sobre Inteligencia Artificial \(AI\) Generativa\\*](#)



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

Como asociado(a) de Capital One, es posible que usted conozca o tenga acceso a información confidencial sobre nuestra 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 Gobernanza y Valores 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.

### Recursos

- [Política para la Aplicación de la Ley de Valores\\*](#)
- [Equipo de Gobernanza y Valores](#)



## 3.5 | Redes Sociales y Relaciones Públicas

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.

En Capital One, respetamos el derecho de nuestros asociados a participar en 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 asociados 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.** Este requisito incluye las interacciones con medios de comunicación, los blogs personales, la participación en foros de mensajes por Internet, las solicitudes de premios y las intervenciones en conferencias de negocios.

# Lo que necesita saber:

### Conclusiones Principales

- Los asociados de Capital One no deben divulgar información confidencial o protegida por derechos de propiedad intelectual acerca de Capital One o de nuestras operaciones comerciales a través de su uso de las redes sociales.
- Solo los portavoces oficiales o las personas que tengan aprobación especial de Comunicaciones Corporativas pueden hablar en nombre de la Compañía.

### ¿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.

### Recursos

- [Norma sobre Comunicaciones Externas\\*](#)
- [Norma sobre Redes Sociales\\*](#)
- [Pautas sobre Redes Sociales\\*](#)
- [Programa de Asociados en Redes Sociales\\*](#)





# 04 *Responsabilidad con Nuestros Clientes y el Mercado*

Prácticas Comerciales Éticas

Lucha Contra la Corrupción y los Delitos Financieros





## 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 significativa e información importante necesaria para que sean precisas y completas. Se espera que usted trabaje con el Departamento de Asuntos Legales y de Cumplimiento en todas las actividades de mercadeo, publicidad y ofertas para asegurar que hagamos afirmaciones precisas sobre Capital One y los productos y servicios asociados, que incluyamos toda la información significativa necesaria para que los clientes tomen decisiones informadas y que mantengamos una supervisión adecuada sobre el mercadeo y cumplimiento de Capital One. 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 medidas adversas.

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, recopilación o uso de inteligencia competitiva, o clientes en general, 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 a nuestro Código que no acepte ciertos tipos de llamadas de clientes?**

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





## Servicio Ético a Nuestros Clientes

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

- Nuestras comunicaciones de mercadeo y otras comunicaciones, así como la información importante para los clientes, deben ser precisas y claras;
- 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 inscribirlos en cualquier producto o servicio;
- Recibimos el consentimiento del cliente antes de abrir una cuenta de cliente o establecer arreglos 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, y finalice o abandone inmediatamente la conversación y reporte el incidente a su supervisor y al representante Legal de su línea de negocios.

### Recursos

- [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\\*](#)
- [Norma sobre Cumplimiento de Prácticas de Venta\\*](#)





## 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 que podría infringir la ley y crear 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 no solo el cumplimiento de las leyes de competencia justa, sino también sobre el cumplimiento de expectativas adicionales de Capital One. 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.





## Inteligencia Competitiva

La Inteligencia Competitiva es un tipo de información confidencial desde el punto de vista de la competencia que se refiere a la recopilación, la exposición y el uso de información comercial confidencial y protegida por derechos de propiedad intelectual acerca de los competidores y posibles competidores de Capital One, incluidos, entre otros, precios, características de productos y servicios, estrategia de mercadeo, hojas de ruta o diagramas arquitectónicos, algoritmos, código de aplicaciones, listas de clientes, estructuras de redes, secretos comerciales y otra información acerca de sus negocios.

En Capital One, debemos:

- Actuar de forma abierta, ética y legal al recibir o recopilar información sobre nuestros competidores;
- Proteger adecuadamente la inteligencia competitiva, usándola o compartiéndola únicamente de conformidad con el acuerdo con terceros que rige su uso; y
- Respetar los términos de todos los acuerdos con terceros y las restricciones de comunicación interna sobre el uso adecuado de la inteligencia competitiva.

Y no debemos:

- Usar indebidamente la inteligencia competitiva para informar la creación, el desarrollo o la mejora de cualquier producto o servicio de Capital One;
- Compartir indebidamente inteligencia competitiva con otras personas que no tienen “necesidad de saberla” (por ejemplo, compartirla entre líneas de negocios); y
- Obtener acceso indebido a inteligencia competitiva a través de medios encubiertos (por ejemplo, usando un nombre falso, ocultando que es un asociado de Capital One, usando a un tercero para obtener acceso).

Si tiene alguna pregunta sobre si la información a la que tiene acceso, o que ha obtenido, se considera inteligencia competitiva, por favor consulte con su supervisor y con el Departamento de Cumplimiento y con Asuntos Legales antes de tomar medidas.

## Lo que necesita saber:

### ¿Qué Sucede Si...?

**En mi trabajo con un proveedor externo de tecnología, tengo acceso a información confidencial desde el punto de vista de la competencia sobre el funcionamiento del producto del proveedor. Me consta que tenemos un equipo interno de tecnología que está desarrollando un producto similar o que podría desarrollarlo en el futuro para uso de Capital One. ¿Puedo compartir la información confidencial del proveedor desde el punto de vista de la competencia con el equipo interno, ya que todos trabajamos para Capital One?**

No. Este tipo de información confidencial desde el punto de vista de la competencia se considera inteligencia competitiva y está protegida por derechos de propiedad intelectual, es confidencial y valiosa para el proveedor independiente. No debe compartirse ni distribuirse más allá de las personas en su equipo que “necesiten saberlo”, y solo debe compartirse según los términos de la(s) cláusula(s) de confidencialidad incluida(s) en el acuerdo con el proveedor. Además, cualquier información obtenida de un proveedor externo, ya sea de naturaleza técnica o no, podría estar sujeta al acuerdo con el proveedor y no debería compartirse de forma generalizada. Los asociados siempre deben comunicarse con el(los) representante(s) Legal(es) de su línea de negocios para hablar sobre los usos permitidos de la información del proveedor.



## 4.2 | Lucha Contra la Corrupción y los Delitos Financieros

En Capital One, estamos comprometidos con las prácticas comerciales éticas y con la lucha contra la conducta ilegal, la cual incluye la corrupción y el delito financiero (por ejemplo, fraude, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y evasión de sanciones, de controles de exportación y de impuestos).

### 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

Dar y recibir Obsequios y Entretenimientos son prácticas comunes que pueden ayudar a establecer y fortalecer las relaciones comerciales. Los Obsequios y el Entretenimiento también pueden influir en el juicio y obstaculizar la toma de decisiones objetivas. A fin de poder mitigar el riesgo para Capital One, 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. Entretenimiento es cualquier evento al que asista o que organice un asociado en relación con los negocios de Capital One en el que esté presente un tercero. La política de la Compañía prohíbe aceptar cualquier obsequio o entretenimiento 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.

**El Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial requiere la divulgación y aprobación previa por escrito de obsequios o entretenimiento por un valor que sobrepase los \$300 (sujeto a ciertas excepciones a nivel de línea de negocios) 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 y el delito financiero.
- 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, terceros, otros asociados 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\\*](#) y solicite una preaprobación si es necesario. Las consideraciones clave incluyen la naturaleza de la relación, las transacciones comerciales relacionadas y el valor de la oferta. Comuníquese con la [Oficina de Ética](#) si tiene dudas o preguntas.



## Funcionarios de Gobierno

De acuerdo con nuestras obligaciones de luchar contra la corrupción y evitar incluso la apariencia de conducta indebida, nuestras interacciones con los funcionarios del gobierno deben llevarse a cabo con cuidado. **Las leyes contra el soborno y la corrupción limitan dar cualquier cosa de valor a funcionarios del gobierno, sea directa o indirectamente, a través de familiares, terceros, otros asociados o socios comerciales.**

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

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. La práctica de ofrecer pagos de facilitación está prohibida.

## Delitos Financieros

Todos tenemos la responsabilidad de luchar contra los delitos financieros, incluidos el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, así como de garantizar que nuestras relaciones comerciales cumplan los requisitos aplicables relacionados con los controles de exportación, sanciones, impuestos y medidas antiboicot. Aunque cada línea de negocios tiene diferentes funciones y riesgos inherentes, cada asociado de Capital One tiene el potencial de enfrentarse a delitos financieros. Independientemente de su cargo, todos los asociados de Capital One tienen la obligación de reportar posibles delitos financieros cometidos por nuestros clientes o socios comerciales que impliquen el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y la evasión de controles de exportación, sanciones económicas o impuestos mediante la presentación de un [Reporte de Actividad Inusual \(UAR\) sobre delito financiero al departamento de Cumplimiento de Prevención de Actividades de Lavado de Dinero \(AML\)](#).\*

## Lo que necesita saber:

### ¿Qué Sucede Si...?

**Al revisar una transacción, le consulté a un compañero de trabajo, quien no estuvo de acuerdo con mi propuesta de presentar un Reporte de Actividad Inusual (UAR) sobre la transacción y/o el comportamiento del cliente para una revisión adicional. ¿Qué debo hacer?**

Debe consultarlo con su supervisor y, en caso de duda, debe presentar un UAR sobre delitos financieros\* para que lo revise la Unidad de Inteligencia Financiera (FIU) de Cumplimiento de AML. Compartimos la responsabilidad de identificar y remitir las posibles transacciones inusuales o sospechosas a un supervisor.

**Al interactuar con un cliente, el cliente manifestó que deseaba enviar una transferencia electrónica a la cuenta de un familiar en otra institución financiera para pagar su alquiler en Irán. El cliente me pide que no mencione que su familiar vive en Irán. ¿Qué debo hacer?**

Deberá remitir el asunto a su supervisor y presentar un UAR sobre delitos financieros.\* Capital One prohíbe la eliminación de información de transferencias electrónicas con el propósito de evadir las regulaciones de sanciones, y todos los asociados deben mantenerse alerta para identificar tal conducta por parte de otras personas en una transferencia electrónica.

### Recursos

- [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\\*](#)



## Lavado de Dinero y 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, el fraude, la evasión fiscal o de sanciones, y la corrupción.

El financiamiento del terrorismo abarca los medios y métodos usados por las organizaciones terroristas para financiar sus actividades y llevar a cabo delitos terroristas.

## Sanciones Económicas y Control de Exportación

Las sanciones económicas y los controles de exportación podrían restringir o prohibir determinados acuerdos comerciales con determinadas personas, entidades o jurisdicciones. También pueden restringir o prohibir la exportación o importación de bienes o servicios. Las penalidades por incumplimiento de las sanciones y los controles de exportación, incluso si es involuntario, pueden ser graves tanto para Capital One como para nuestros asociados. Si tiene preguntas o no está seguro(a) si una transacción está prohibida, por favor comuníquese con el [equipo de Evaluación de Riesgos y Asesoramiento Empresarial](#)\* y con el representante Legal de su línea de negocios. Además, si sospecha que un cliente está intentando eludir estos controles, debe presentar un UAR.

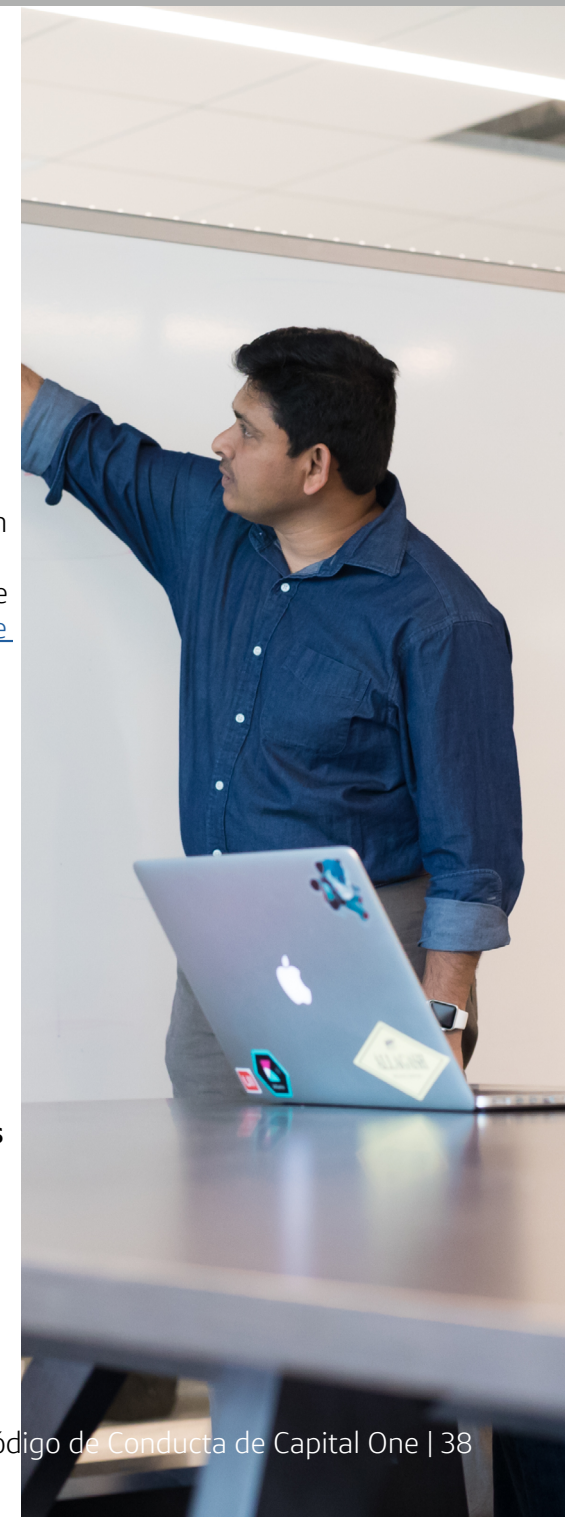
## Impuestos

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. Si sospecha de actividades inusuales por parte de nuestros clientes que parezcan ocultar ingresos o activos de las autoridades fiscales o evadir la aplicación de los requisitos de informes de impuestos, debe comunicárselo a su supervisor y presentar un UAR.

## Antiboicot

Al llevar a cabo negocios internacionales, debemos cumplir con todas las leyes y los reglamentos contra el boicot aplicables. **Las leyes antiboicot están diseñadas para evitar que compañías con sede en Estados Unidos, incluidas 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.





# 05 *Responsabilidad con las Comunidades a las que Servimos*

Actividades Políticas  
Organizaciones Benéficas





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

En Capital One alentamos a nuestros asociados 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 y el Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales (GPAG) de Capital One. 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 las actividades políticas personales con los negocios de Capital One.**

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.

Entre las actividades políticas prohibidas, se incluye:

- Hacer pagos no autorizados en nombre de Capital One a funcionarios del gobierno, candidatos a cargos públicos, o 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.

Solo el GPAG puede participar en actividades de cabildeo en nombre de Capital One. Fuera de los EE. UU., 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 ser previamente aprobadas por escrito por el GPAG.
- Las contribuciones políticas hechas en nombre de la Compañía solo pueden ser aprobadas y hechas por el GPAG.

## 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(a) en causas benéficas fuera del lugar de trabajo. Para garantizar la coordinación entre nuestras líneas de negocios y la geografía, y para maximizar el impacto de Capital One en nuestras comunidades, los asociados deben consultar de antemano 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 emplear, contratar para bienes o servicios, ni 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.

# Lo que necesita saber:

### Conclusiones Principales

- Los asociados deben consultar de antemano 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 contribuciones a ninguna persona o entidad externa a quien tengan la responsabilidad de emplear, contratar para bienes o servicios, ni 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 reservé una mesa. ¿Puedo invitar a mis clientes, compañeros de trabajo o proveedores a la gala como mis invitados?**

Sí, puede invitar a sus clientes, compañeros de trabajo o proveedores como invitados, pero no puede solicitarles personalmente que contribuyan a la entidad sin fines de lucro en ningún momento y debe dejar claro que no se espera que donen fondos u otro tipo de ayuda. También se le requerirá que divulgue la información sobre la invitación a terceros y obtenga la preaprobación para extenderla si el valor del entretenimiento supera los \$300 (sujeto a ciertas excepciones a nivel de línea de negocios) según el Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial. Por lo general, usted no puede pedirle contribuciones a un tercero a quien tenga la responsabilidad de



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 Servicios Globales 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).

## Lo que necesita saber:

emplear, contratar para bienes o servicios, ni supervisar, salvo que usted 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, incluidos quienes están en su cadena de mando.

### Recursos

- [Norma sobre Filantropía Corporativa\\*](#)
- [Equipo de Inversión e Impacto en la Comunidad](#)