

# **Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.**

## **Código de Conducta**

## ÍNDICE

### 1. OBJETO

- 1.1. Objetivo y visión del Código de Conducta de STMP.
- 1.2. Valores.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 3. PAUTAS DE CONDUCTA

- 3.1. Cumplimiento de las normas de STMP y de la legislación nacional y europea.
  - Respeto a la legalidad, a los derechos humanos y a los valores éticos.
  - Respeto a las personas.
- 3.2. Confidencialidad de la información y la libre competencia.
  - Tratamiento de la información y del conocimiento.
  - Activos de la empresa: uso y protección.
  - Dedicación y colaboración dentro de los límites de la confidencialidad y competencia.
  - Respeto a la libre competencia y comportamiento en el mercado.
- 3.3. Prevención de los conflictos de interés y de las irregularidades en la relación con terceros.
  - Consideración y tratamiento de los conflictos de interés.
  - Corrupción y soborno y otras posibles irregularidades.
  - Política en materia de regalos, gastos de representación y atenciones.
- 3.4. Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- 3.5. Imagen y reputación corporativa.
- 3.6. Compromiso con las personas y con la sociedad.
  - Relaciones con los clientes, empresas colaboradoras y proveedores.

### 4. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

- 4.1. Supuestos de incumplimiento del Código de Conducta.
- 4.2. Régimen sancionador y disciplinario.

### 5. ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO. ASUNCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ ÉTICO

- 5.1. Órgano de Cumplimiento. Funciones en relación al Código de Conducta.
- 5.2. Denuncias y Consultas.

### 6. VIGENCIA

- 6.1. Plazos de revisión y actualización.

## 1. OBJETO

El Código Ético y de Conducta de Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A. (en adelante "STMP" o la "Sociedad") tiene como objeto fundamental establecer las normas de conducta que han de regir el comportamiento ético de todos sus empleados, directivos y administradores en el desempeño de sus funciones, con el fin de prevenir, detectar y erradicar irregularidades y establecer los mecanismos para garantizar su cumplimiento, evitando la práctica de actuaciones que violenten sus normas éticas y la legislación aplicable.

Para ello, este Código fija una Visión, los Valores y los Principios de STMP, así como unas pautas de actuación para asegurar un comportamiento adecuado acorde con la legislación vigente y los principios éticos de STMP, que son los que deben impregnar la cultura corporativa y servir de guía en la toma de decisiones por parte de todos sus empleados y directivos.

### 1.1. Objetivo y visión del código de conducta de STMP

STMP promueve un sistema que propicia la sustitución del efectivo como medio de pago por otros más eficientes y seguros, con la finalidad de reducir el elevado coste que supone la gestión del efectivo para la sociedad en su conjunto.

Para la consecución de este fin, STMP asiste a las diferentes entidades financieras que conforman su régimen de pagos en la sustitución del efectivo por sistemas de pago electrónicos innovadores y eficaces y lleva a cabo las siguientes acciones:

- Impulsar el uso de los medios de pago electrónicos.
- Representar al colectivo de entidades miembro ante los organismos regulatorios, asociaciones, instituciones y otros esquemas de pago.
- Gestionar la marca y establecer y mantener las normas del esquema doméstico garantizando la interoperatividad y reforzando su posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

Mediante el Código de Conducta se persigue que todos los empleados y directivos mantengan un comportamiento intachable desde un punto de vista ético y legal, de modo que se salvaguarde y proteja la consecución de los objetivos de la empresa y se garantice su buen nombre y reputación en el mercado, esencial para poder desarrollar sus fines.

### 1.2. Valores

- **INTEGRIDAD:** STMP exige el cumplimiento incondicional de la legalidad vigente, de sus políticas y reglamentos internos y de los

principios éticos de integridad y respeto, que deben guiar la conducta de todos sus empleados, directivos y administradores, así como de los colaboradores externos y socios comerciales. Se rechaza, sin ninguna excepción, cualquier forma de actuación tipificada como corrupta.

- **CONFIANZA:** STMP promueve la garantía y la seguridad en la interoperatividad de las transacciones, acceso y aceptación internacional, gracias a una continua innovación tecnológica y comercial que permite a los usuarios la operativa con tarjeta de forma cómoda y segura tanto en España como en el resto del mundo.
- **NEUTRALIDAD** en su actuación, basada en criterios de objetividad e independencia, sin incurrir en incompatibilidades o conflictos de interés.
- **CONFIDENCIALIDAD** en el manejo y uso de la información, sin filtraciones de documentación o datos de carácter privado, ni uso de la información para un fin distinto al encargo recibido.
- **RESPECTO POR LA COMPETENCIA Y EL LIBRE MERCADO:** Apoyamos los esfuerzos nacionales e internacionales para proteger la libre competencia en el mercado y rechazamos cualquier comportamiento desleal que pueda perjudicar a la empresa o a terceros, defendiendo la libre COMPETENCIA en el mercado.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La elaboración y difusión del presente Código de Conducta forma parte del desarrollo de la política llevada cabo por STMP de recoger e implementar en la empresa las mejores prácticas en materia de buen gobierno.

Los principios y procedimientos establecidos en este Código de Conducta, son de obligado cumplimiento para todos los empleados, directivos, administradores y miembros de los distintos comités (en adelante, el Código se refiere a todos ellos como empleados, directivos y administradores), con independencia de su nivel jerárquico y ubicación funcional. También será vinculante para terceros, en cuanto tengan una relación de dependencia con STMP y actúen bajo el ámbito de decisión de la empresa (sean trabajadores subcontratados, autónomos, etc.).

Las pautas de conducta contenidas en este Código afectan a todas las facetas de la empresa. Este Código tendrá condición de texto normativo dentro de la misma, asegurando STMP que el resto de políticas de alto nivel que se implanten, así como las políticas y procedimientos de control específico,

respetarán siempre los principios estipulados en este Código de Conducta, sin perjuicio de la aplicación de la legalidad vigente.

STMP difundirá convenientemente este Código entre sus empleados, directivos, administradores y terceros con los que mantenga vínculos contractuales e impartirá la formación pertinente y necesaria para su conocimiento y entendimiento, que será en cualquier caso evaluada y constatada. Dicha formación se llevará a cabo mediante procesos y ciclos de formación periódicos, así como mediante el uso de las nuevas tecnologías para llevar a cabo su divulgación, asegurando su eficacia práctica y plena asunción por parte de todos los empleados, directivos y administradores.

Los criterios de conducta recogidos en este Código no pueden ni pretenden contemplar la totalidad de situaciones o circunstancias con las que los empleados, directivos y administradores de STMP se pueden encontrar. Todos ellos, pueden consultar a su superior jerárquico, al Órgano de Cumplimiento (en adelante el "Órgano"), o de manera complementaria, a los abogados del Departamento Jurídico interno de la empresa asignados al efecto, cualquier duda sobre la interpretación y/o aplicación práctica de las pautas de conducta que aparecen en este Código. Todas las comunicaciones con abogados del Departamento Jurídico hechas con el propósito de proporcionar o recibir asesoramiento legal sobre este Código, se consideran comunicaciones confidenciales. Además, los empleados, directivos y administradores deben conocer que los abogados de la Compañía están obligados a actuar en interés de STMP y que no actúan como representantes personales o abogados de los empleados, directivos y/o administradores.

STMP en su exigencia de cumplimiento del presente Código, ha establecido un régimen disciplinario para los supuestos de incumplimiento. Por ello, sancionará aquellas conductas contrarias a las pautas y principios asentados en este documento, ya sea dando traslado a las autoridades competentes en los casos en que fuera pertinente como, en el caso de las conductas más graves de sus empleados y directivos, acudiendo a la normativa laboral.

### **3. PAUTAS DE CONDUCTA**

#### **3.1. Cumplimiento de las normas de STMP y de la legislación nacional y europea**

STMP asume el compromiso de que todos sus empleados, directivos y administradores, conozcan, comprendan y cumplan las políticas y procedimientos internos de la empresa, las cuales son de obligado cumplimiento, así como las leyes que resultaran de aplicación en sus funciones. A tal fin, STMP tiene establecidos distintos protocolos y políticas

internas dirigidas a la prevención y temprana detección de cualquier posible actuación delictiva (Manual de Prevención y Respuesta Ante Delitos, Protocolo de Respuesta Ante Denuncias, un Canal Ético de comunicación y programas de formación).

STMP establece como obligaciones para todos sus empleados y directivos, las siguientes:

- Actuar con integridad, lealtad y buena fe en todas sus transacciones, asegurando que toda la información y documentación que se ofrezca, sea veraz, manteniendo su confidencialidad.
- Evitar cualquier conducta, que aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la empresa ante la sociedad, el resto de los empleados y directivos, entidades miembro o terceros ajenos a la misma, y/o afectar de manera negativa a sus intereses.
- Conocer la normativa legal que afecte al desempeño y contenido de su trabajo y requerir la información y soporte que sea necesaria para el correcto cumplimiento de su labor.
- Abstenerse de participar en, u ocultar conscientemente la comisión de delitos, así como en la violación de cualquier ley o del presente Código de Conducta.
- Poner en conocimiento de su superior jerárquico o del Órgano de Cumplimiento, cualquier posible incumplimiento del Código de Conducta por parte de otro empleado, directivo, administrador o tercero con el que la empresa tenga relación, siempre que existan indicios racionales y lógicos de un comportamiento irregular de carácter grave.

### **Respeto a la legalidad, a los derechos humanos y a los valores éticos**

STMP se responsabiliza de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente y las prácticas éticas generalmente aceptadas, con total respeto hacia las personas y su dignidad. Se asume íntegramente el contenido de la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y todos los acuerdos o protocolos internacionales derivados de dicha Declaración.

En consecuencia todos los empleados y directivos han de respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, respetar las normas de contratación laboral, reconocer los derechos de las minorías y, en general, rechazar cualquier forma de explotación o discriminación.

### **Respeto a las personas**

STMP exige el respeto por los demás, sin que tengan cabida dentro de su estructura organizativa conductas discriminatorias, o de acoso físico,

psicológico, moral o de abuso de autoridad, o que se puedan considerar acoso sexual o acoso por razón de sexo<sup>1</sup>, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo para las personas.

STMP propicia que se mantengan entre todos los empleados relaciones cordiales en un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro, facilitando el necesario equilibrio entre la vida profesional y la vida personal.

STMP fomenta el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados y directivos, asegurando la igualdad de oportunidades y un crecimiento profesional en la empresa basado en los propios méritos profesionales y en sus capacidades.

Se promoverá un sistema de contratación y promoción tanto de directivos y empleados, como de proveedores, que garantice las normas de conducta establecidas en este Código, y que eviten la incorporación a la empresa de perfiles profesionales que incumplan o pongan en riesgo dichas normas.

### **3.2. Confidencialidad de la información y la libre competencia**

#### **Tratamiento de la información y del conocimiento**

Toda la información personal identificable y/o que no sea pública, recibida, en posesión o transmitida por STMP, de cualquier manera o medio, incluyendo la información electrónica, impresa y demás, los medios de almacenamiento y los equipos, software de computadoras y transmisiones electrónicas, ha de ser correctamente tratada por STMP. Todos los empleados y directivos deben salvaguardar los secretos comerciales de STMP, así como los de sus clientes o entidades miembro a los que tenga acceso por el ejercicio y desarrollo de su actividad.

STMP garantiza una Política de Protección de los Datos y de Privacidad Global y en consecuencia exige a sus empleados, directivos y administradores, una actuación diligente en el modo de reunir, utilizar y almacenar los datos personales obtenidos por la empresa y propiciar y contribuir a que STMP cumpla con sus responsabilidades legales, contractuales y éticas relacionadas con el manejo y la seguridad de los datos personales.

Todos los empleados, directivos y administradores así como los terceros colaboradores deben cumplir con todas las políticas internas y leyes aplicables con respecto a la recopilación, uso y divulgación de datos personales.

---

<sup>1</sup>A modo de ejemplos y sin carácter limitativo, se podrán considerar acoso sexual o acoso por razón de sexo, las conductas verbales, no verbales, de carácter físico o cualquier otro tipo de conducta reflejada en el “Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual por razón de sexo en el trabajo” publicado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Puede acceder al mencionado Manual haciendo clic [aquí](#).

STMP prohíbe el acceso a los datos de carácter personal de las bases de información de la empresa por personal no autorizado, así como el uso o envío de datos de carácter personal no autorizado por parte de o a terceros.

STMP exige y fomenta entre sus empleados un adecuado uso de las bases de datos en general y de aquellas que pudieran contener información sobre las transacciones de las tarjetas de crédito y débito, exigiendo el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas y de la normativa legal, a fin de evitar cualquier uso indebido o fraudulento de las mismas.

### **Activos de la empresa: uso y protección**

STMP pone a disposición de sus empleados y directivos los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional, y se compromete a facilitar los canales para su cuidado y conservación. Por su parte, todos los empleados y directivos deben utilizar dichos recursos de forma responsable, y acorde al fin al que han de ser destinados, así como preservarlos de cualquier uso inadecuado del que pudieran derivarse perjuicios para los intereses de la empresa.

Los empleados y directivos no deben usar nunca los ordenadores o los sistemas de red de la compañía para una conducta inadecuada o no autorizada, evitando cualquier uso indebido de las bases de datos internas y externas.

A tal efecto STMP exige a sus empleados cumplir el protocolo de uso de medios informáticos, y controla los usos reales que sus empleados y directivos hacen de sus equipos y medios informáticos, sancionando todo uso no autorizado, e impidiendo el acceso no autorizado a las salas de los servidores alojados en la sociedad a personal no autorizado.

### **Dedicación y colaboración dentro de los límites de la confidencialidad y competencia**

STMP favorece el debate, la libre expresión de opiniones, el entendimiento y la colaboración, dentro del respeto entre los empleados y directivos, con independencia de su cargo.

Este espíritu de colaboración tiene su límite en el respeto por la competencia y el secreto y confidencialidad de la información propia de cada entidad miembro o de terceros, sin que por parte de los empleados, directivos y administradores se pueda hacer uso de la información a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones en pro o beneficio de un tercero no titular de la misma, ni facilitar a ninguna entidad o persona, física o jurídica, datos o

informaciones de una entidad miembro de STMP o de terceros, sin expreso consentimiento de estos.

Así, se considera "Información Confidencial", cualquier documentación e información de carácter sensible desde el punto de vista de competencia (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento por un tercero, o por cualquier persona física o jurídica que actúe en nombre o por cuenta de terceros, a STMP en relación con la actividad de cada una de ellos, sus aplicaciones de pago o servicios propietarios. Asimismo, se considera Información Confidencial aquella información comercialmente sensible tal y como se define en las Directrices de la Comisión Europea, de 14 de enero de 2011, sobre la aplicabilidad del artículo 101 del TFUE a los acuerdos de cooperación horizontal.

STMP (sus empleados, directivos y administradores) se compromete expresamente a no difundir a ningún tercero la información desagregada de los miembros a la que pueda tener acceso como consecuencia de la prestación de los servicios y a no utilizar para usos diferentes a la prestación de los servicios, la información a la que tenga acceso y de no difundirla a empleados, directivos o administradores de STMP distintos de aquéllos que deban conocer la información por su intervención en dicha prestación.

Estas obligaciones no obstan a la comunicación a las entidades miembros de STMP que a su vez lo sean, con el carácter de miembros asociados o participantes patrocinados por los miembros principales, de Visa y/o de MasterCard, o a sus representantes, de aquellas informaciones procedentes del respectivo sistema internacional que, por su propia naturaleza, tengan como destinatarios a los miembros de dicho sistema, tales como las reglamentaciones del sistema, las *member letters* emitidas por este y otras de semejante naturaleza.

No obstante lo anterior, la información no podrá ser difundida a terceros sin la autorización por escrito de VISA y/o MasterCard y no podrá ser utilizada para fines distintos a la prestación de los servicios.

STMP deberá tratar de modo confidencial cualesquiera datos e informaciones que le sean proporcionados por terceros en el desarrollo y ejecución de cualquier tarea, encomienda o trabajo. No tendrán la consideración de confidenciales los datos o informaciones proporcionados por terceros que:

- (i) sean de dominio público o que pasen a ser de dominio público sin infracción de la parte que los revele,
- (ii) hayan sido creados, suministrados, descubiertos, desarrollados u obtenidos por dichos terceros sin utilizar la información confidencial,

(iii) hayan sido legítimamente recibidos por quien los revele, de un tercero no vinculado con la otra parte por un acuerdo de confidencialidad, y

(iv) deban ser revelados por obligación inexcusable de carácter legal y que escape al razonable control de quien que venga obligada a revelarlos, siempre que se notifique con antelación suficiente la necesidad de proceder a la revelación.

STMP será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal a su servicio y de cualesquiera personas o entidades que se encuentren bajo su tutela o control.

Como garantía de los citados compromisos de confidencialidad, todos los empleados y directivos de STMP han suscrito un documento en el que, de forma expresa, se comprometen a cumplir con las obligaciones derivadas del acceso, conocimiento y manejo de determinada información de naturaleza comercialmente sensible o facilitada de forma desagregada por sus miembros o por terceros.

### **Respeto a la libre competencia y comportamiento en el mercado**

STMP se compromete a dar un trato leal a terceros con los que mantiene relación, a competir en los mercados impulsando la libre competencia en beneficio de sus entidades miembro, y a cumplir las leyes establecidas al respecto en los diferentes países donde tiene actividad o presencia.

Los empleados, directivos y administradores están obligados a cumplir las normas del derecho de competencia y evitarán cualquier conducta que pueda constituir un abuso o restricción ilícita de la libre competencia en el mercado.

### **3.3. Prevención de los conflictos de interés y de las irregularidades en la relación con terceros**

#### **Consideración y tratamiento de los conflictos de interés**

Todos los empleados, directivos y administradores del colectivo STMP velarán por el mayor beneficio de la empresa, absteniéndose de realizar cualquier actividad profesional o personal que pudiese suponer un conflicto de interés con respecto a la labor que desempeñan en la propia sociedad. En cualquier caso, si el desarrollo de dicha actividad, ya sea de carácter privado o ya sea de carácter personal, plantease dudas en el empleado respecto de un posible conflicto de intereses, informará o consultará la realización de dicha actividad al Órgano de Cumplimiento, o a su superior jerárquico.

Los empleados, directivos y administradores de STMP, protegerán los intereses de la empresa y evitarán cualquier tipo de práctica que de manera razonable pueda perjudicar su independencia y objetividad en el seno de la empresa. En particular, y a título de ejemplo, se evitarán las siguientes conductas:

- Participar en actividades de índole profesional o financiero que puedan considerarse competencia respecto de STMP o que puedan chocar con sus responsabilidades, competencias y buen hacer.
- Aceptar para sí o para su familia directa (cónyuge, padres, hijos o hermanos) regalos u otros beneficios que por su valor económico puedan afectar a su independencia y objetividad.
- Priorizar o no tratar con neutralidad y equilibrio operaciones entre dos o más entidades miembro del colectivo STMP, ya sea dando prioridad a una entidad sobre otra o revelando datos o informaciones que pueden comprometer la objetividad, transparencia y neutralidad respecto de las mismas por parte de la compañía.
- Representar a la empresa, intervenir o influir en la toma de decisiones en cualquier situación en la que directa o indirectamente se tenga un interés personal o pueda reportarle un beneficio, así como a sus familiares o amigos.
- Emplear los recursos, la información, el tiempo de trabajo en STMP o el nombre de la Sociedad para realizar otra actividad ajena a la desarrollada en ella.
- Utilizar información privilegiada de la sociedad o de sus proveedores o clientes que pueda reportar directa o indirectamente un beneficio económico o personal para sí o para sus familiares y amigos.

### **Corrupción y soborno y otras posibles irregularidades**

STMP es contraria a cualquier comportamiento que trate de influir de manera impropia sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía, para obtener algún beneficio ilegítimo para la compañía, el empleado, directivos y/o administradores mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados y directivos. En la contratación de terceros proveedores se buscará siempre la máxima imparcialidad y neutralidad así como el respeto al principio de igualdad de oportunidades.

Ante cualquier situación de duda u observación de casos de corrupción o soborno, los empleados, directivos, administradores o terceros deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o del Órgano de Cumplimiento.

STMP hace honor a los valores de integridad y transparencia, y rechaza las actividades corruptas de cualquier tipo, ya sean cometidas por empleados,

directivos o administradores de STMP o por terceras partes que actúen en su nombre. Se prohíbe todo ofrecimiento o recepción de ventajas económicas o de otro tipo, por las que se pretenda obtener o facilitar un trato de favor por parte de funcionarios u organismos públicos, de proveedores y/o de clientes.

STMP, exige a sus empleados, directivos y administradores, cumplir de manera escrupulosa y estricta con las obligaciones económicas de la compañía con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social, presentando correctamente sus declaraciones en tiempo y forma.

### **Política en materia de regalos, gastos de representación y atenciones**

STMP considera prohibidos los obsequios e invitaciones a entretenimientos si son demasiado generosos o frecuentes, inapropiados, o si tienen como fin influenciar en una decisión comercial de manera inadecuada.

Nunca se admitirán regalos que consistan en dinero efectivo u obsequios equivalentes a efectivo de terceros proveedores, socios comerciales o empresas que están buscando activamente realizar negocios con STMP.

Se acepta la recepción u ofrecimiento de obsequios de valor escaso o simbólico, cuando sea adecuada con la práctica comercial y/o la costumbre social; no sea contrario a la ley ni a las normas de integridad de STMP; ni pueda presentarse como un hecho que pudiera influir en la decisión objetiva del empleado o directivo.

### **3.4. Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente**

STMP cumple con la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, adoptando e impulsando el cumplimiento de las políticas de seguridad y salud en el trabajo, y presta una formación a sus empleados, directivos y administradores para tal fin, dotándoles de los medios y recursos necesarios.

Por su parte, todos los empleados, directivos y administradores deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo y cuidar por su seguridad propia, y por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades, dentro del límite de su propia seguridad.

A tales efectos, empresa, empleados y directivos se obligan a cumplir la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como su normativa de desarrollo, y la que pueda sustituirla, así como dar estricto cumplimiento al manual de prevención de riesgos laborales vigente en el empresa.

En materia de Medio Ambiente, los empleados y directivos deben reducir al máximo el impacto medioambiental del desarrollo de su actividad, así como el del uso de sus equipos, procurando una rentabilidad eficiente de los mismos, así como la gestión de sus residuos, evitando el riesgo de contaminación a través del incorrecto tratamiento de éstos o de las emisiones que se produzcan.

### **3.5. Imagen y reputación corporativa**

STMP considera su marca, su imagen y su reputación uno de sus activos principales. Para la mejor consideración y desarrollo de esta imagen, promociona la seguridad y la confianza en todos los lugares donde se utiliza, de forma autorizada, su nombre comercial y marcas, tanto propias como sublicenciadas.

Todos los empleados, directivos y administradores deben prestar la máxima diligencia en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus actuaciones profesionales y personales, así como ser garantes del respeto y uso correcto y adecuado de la imagen y reputación corporativa por parte de los empleados y directivos de empresas colaboradoras. Se evitará cualquier afirmación privada o pública, inclusive en redes sociales, que pueda suponer un atentado contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas en la Constitución Española.

Cualquier intervención pública relacionada con la actividad de la sociedad debe ser previamente autorizada por la Alta Dirección de la empresa. Ello incluye la comparecencia o colaboración con los medios de comunicación, participación en conferencias o seminarios, redes sociales y foros en Internet y en cualquier otro evento que pueda tener una exposición pública, siempre que actúen como empleados, directivos y administradores de STMP o hagan uso del nombre o imagen de la empresa.

La buena reputación de STMP, implica gestionar correctamente la cooperación interbancaria entre los miembros de STMP, a través de la definición de reglas, en cumplimiento con las normas de Derecho (Protección de consumidores, Derecho de la Competencia, Ley de Propiedad Intelectual, etc).

STMP asume la formación de sus empleados encaminada a la protección y buena reputación de STMP, exigiendo a los empleados y directivos la diligencia adecuada en el correcto uso de la marca STMP, así como el cumplimiento de las normas en materia de cooperación interbancaria.

### **3.6. Compromiso con las personas y con la sociedad**

#### **Relaciones con los clientes, empresas colaboradoras y proveedores**

Los clientes son la razón de ser de la empresa. Satisfacer sus necesidades y expectativas, ganar su fidelidad, son los objetivos de crecimiento y desarrollo dentro de un marco competitivo, basado en la integridad, calidad, excelencia, veracidad y respeto.

STMP asume el compromiso de promover entre sus proveedores, colaboradores externos y las entidades bancarias que forman parte de su estructura, prácticas acordes con las pautas de conducta incluidas en este Código.

STMP asume un compromiso social y se compromete a desempeñar una actuación responsable en relación tanto a la sociedad española, como con los países con los que trata en el desarrollo de su actividad.

### **4. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO**

Este Código de Conducta es de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas dentro de su ámbito de aplicación, quienes podrán ser evaluados en función del cumplimiento de este Código. Su incumplimiento se analizará de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

STMP comunicará y difundirá entre todos sus empleados, directivos, administradores y terceros con los que mantenga vínculos contractuales el contenido de este Código. Todos los empleados, directivos y administradores que se incorporen o pasen a formar parte de la empresa deberán aceptar expresamente los Valores y Principios y las normas de actuación establecidas en el presente Código.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código de Conducta deberá consultarse con el superior jerárquico, o en caso necesario con el Órgano de Cumplimiento.

Ningún empleado, directivo o administrador puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del presente Código, dado que independientemente de su nivel o posición, nadie está autorizado para solicitar a un empleado que contravenga lo establecido en el presente Código de Conducta.

STMP ha establecido un Canal Ético interno y externo, supervisado por el Órgano de Cumplimiento, para que todos sus empleados, directivos y

administradores, así como terceros que mantengan relación contractual con la sociedad, puedan realizar de buena fe y sin temor a represalias, consultas o comunicaciones –confidenciales- de incumplimientos de lo establecido en este Código.

#### **4.1. Supuestos de incumplimiento del Código de Conducta**

- Incumplir o hacer incumplir a otros el presente Código, la política de la empresa o la ley;
- No informar de un incumplimiento o retrasarse injustificadamente en informarlo;
- Ignorar voluntaria o intencionalmente el Código, la política de la empresa o la ley;
- Tomar represalias contra otro empleado por informar un problema;
- Realizar denuncias falsas o infundadas de supuestos incumplimientos legales o del Código.
- No colaborar diligentemente con el Órgano de Cumplimiento en las investigaciones que este realice.

#### **4.2. Régimen sancionador y disciplinario**

Todos los empleados, directivos y administradores con independencia de su nivel jerárquico y ubicación funcional, tienen la obligación de cumplir con los principios y procedimientos establecidos en este Código, así como la obligación de denunciar cualquier contravención de los mismos.

Por consiguiente, cuando el Órgano de Cumplimiento tenga conocimiento de la contravención de lo indicado por estos textos, propondrá al Consejo de Administración las medidas disciplinarias (en el ámbito laboral) o contractuales (en las relaciones mercantiles con terceros) que considere proporcionales al riesgo o daños ocasionados y acorde con la legislación vigente.

En el caso que se determine que la actuación de algún empleado pudiera ser, además, constitutiva de un ilícito penal, tal circunstancia será puesta de manifiesto al Órgano de Cumplimiento, que la gestionará de acuerdo con el contenido del Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos de STMP.

El comportamiento inadecuado, y por tanto sujeto a sanción legal o disciplinaria, alcanzará no sólo al que infrinja el Código sino también a aquéllos que por acción u omisión aprueben u oculten dichos comportamientos o tengan conocimiento de dichas infracciones y no traten de subsanarlas de inmediato.

## **5. ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO QUE ASUME LAS FUNCIONES DEL COMITÉ ÉTICO**

### **5.1. Órgano de Cumplimiento. Funciones en relación al Código de Conducta**

El Órgano de Cumplimiento (el Órgano), dependiente orgánicamente del Consejo de Administración y funcionalmente del Comité de Riesgos, Auditoría y Cumplimiento (CRAC), a quien reportará su actividad, es un órgano colegiado, compuesto por el Director General, la Subdirectora General de Tecnología, Operaciones y Fraude y el responsable de Auditoría Interna de STMP.

El Órgano ha sido creado para cuestiones de índole o naturaleza penal, o que las personas que someten dichas cuestiones a su conocimiento consideran que pudieren serlo, cuestión que deberá dirimir el propio Órgano para valorar su competencia. Es también el órgano encargado de velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad de STMP, recogidos en este Código de Conducta, asumiendo la tarea de recibir y tramitar las denuncias y consultas de incumplimientos del Código que se pudieran poner en conocimiento de la compañía. El Órgano reportará sus actividades al CRAC.

### **5.2. Denuncias y Consultas**

El Código de Conducta promueve que los empleados, directivos y administradores compartan sus dudas, preocupaciones, sugerencias o quejas, respecto de aquellos comportamientos, conductas o actuaciones, que puedan entrar en colisión con lo establecido en este Código. Aunque en la mayoría de los casos el superior jerárquico es la mejor referencia para aconsejar acerca de un área de preocupación, el Órgano de Cumplimiento, es siempre una alternativa por ser un órgano creado ad hoc y ex profeso con esa función siempre que se tenga certeza o dudas justificadas sobre la existencia de un comportamiento ilegal, delictivo o contrario a los principios éticos de actuación establecidos en éste Código. Las denuncias o consultas serán formuladas preferentemente de forma nominal (con identificación del comunicante), si bien se garantizará su confidencialidad, tanto para las posibles denuncias presentadas a través del buzón físico como para las que pudieran ser enviadas al domicilio social de la sociedad.

Las consultas o denuncias serán preferentemente presentadas a través del buzón ético. El Órgano, una vez recibidas y debatidas dichas denuncias, evaluará la importancia y el tipo de denuncia, y determinará su gravedad y tratamiento. Las denuncias se presentarán por escrito, a través del buzón físico sito en las dependencias de la empresa, en un lugar que garantiza adecuadamente el anonimato en su presentación. En el caso de denuncias

formuladas por terceros ajenos o no a STMP, las denuncias se dirigirán al domicilio social (C/ José Bardasano Baos 9, Edificio Gorbea 3, 4ª Planta, Madrid 28016), preferiblemente mediante correo certificado con acuse de recibo y a la atención del Órgano de Cumplimiento.

También podrán ser tramitadas aquellas denuncias presentadas por escrito y enviadas en un sobre cerrado al Órgano. Deberá poner una etiqueta con una indicación del tipo: *"Deberá abrirse únicamente por el Órgano de Cumplimiento de STMP. Remitido en base a la política de canalización de denuncias adoptada."*, y será entregada al Órgano de Cumplimiento.

STMP no permitirá que se tomen represalias de ningún tipo contra empleados o terceros por denuncias que hayan sido remitidas de buena fe.

## **6. VIGENCIA**

### **6.1. Plazos de revisión y actualización**

Este Código de Conducta, permanecerá vigente mientras no se apruebe su actualización, revisión o derogación. El Código se revisará y actualizará con una periodicidad bienal, así como en el caso que se produzca una reforma legislativa que le afecte sustancialmente en su contenido, cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, cuando se produzcan cambios en la actividad de la organización o en su estructura de control, así como por un cambio en la orientación en la política de la empresa, que modifique los valores, criterios y procedimientos recogidos en este Código que los hagan necesarios.

El órgano encargado de proponer toda revisión y actualización del Código de Conducta será el Órgano de Cumplimiento, que tendrá en cuenta para ello las sugerencias y propuestas que se realicen por los empleados, directivos y administradores los compromisos adquiridos por STMP. La aprobación de cada una de las actualizaciones o revisiones del Código se realizará por el Consejo de Administración de STMP.

Este Código de Conducta ha sido elaborado teniendo en cuenta y adaptándolo, en lo necesario, a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015, así como al contenido de la Circular 1/2016 de la Fiscalía del Estado, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a dicha Ley Orgánica. Adicionalmente también se ha tenido en cuenta a la hora de configurar su contenido la sentencia del Tribunal Supremo de 29 de febrero de 2016, primera sentencia dictada en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Marzo de 2021.