



Código General de Conducta

Índice

TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

1. Personas Sujetas	4
2. Obligación de conocer y cumplir el Código General	4
3. Control de la aplicación del Código	4

TÍTULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO SANTANDER

4. Igualdad de oportunidades y no discriminación	5
5. Respeto a las personas	5
6. Conciliación del trabajo y vida personal	5
7. Prevención riesgos laborales	5
8. Protección del medio ambiente	6
9. Derechos colectivos	6

TÍTULO III. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

10. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético	7
11. No Competencia	7
12. Responsabilidad	7
13. Compromiso con el Grupo	8

TÍTULO IV. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS

CAPÍTULO I. OPERACIONES POR CUENTA PROPIA

14. Operaciones con valores, de inversión y no especulativas	9
15. Inversión en negocios en los que el Banco tiene intereses	9

CAPÍTULO II. CONFLICTOS DE INTERÉS

16. Deber General de Secreto	9
17. Relación con el Grupo	10
18. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones	10
19. Relaciones con proveedores	11
20. Relaciones con clientes	11
21. Regalos, comisiones o facilidades financieras	11

CAPÍTULO III. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

- 22. Deber general de secreto . . . 12
- 23. Protección de datos de carácter personal 12

CAPÍTULO IV. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES

- 24. Cursos .. 13
- 25. Difusión de información . . . 13
- 26. Relación con autoridades .. 13
- 27. Actividades políticas o asociativas . . . 13

CAPÍTULO V. TRATAMIENTO PROFESIONAL A LOS CLIENTES

- 28. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios .. 13

TÍTULO V. ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

- 29. Competencias . . . 14
- 30. Incumplimiento . . . 14

TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO GENERAL

1. Personas Sujetas

El presente Código General es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados del Banco Santander S.A. y de las sociedades del Grupo Santander, sin perjuicio de que ciertas personas se encuentren sujetas también al Código de Conducta en los Mercados de Valores, o a otros Códigos de Conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

A estas personas se las denomina en lo sucesivo "Sujetos del Código".

2. Obligación de conocer y cumplir el Código General

Los Sujetos del Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo, incluyendo la comunicación a la Dirección de Recursos Humanos de cualquier incumplimiento del mismo, o hecho que pudiera parecerlo, que conozcan.

3. Control de la aplicación del Código

1. Recursos Humanos comunicará la sujeción al Código General a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia de las mencionadas en el apartado 1. deban estar sujetas a las normas de éste.
2. Las Direcciones de Recursos Humanos y Cumplimiento informarán periódicamente al Comité de Cumplimiento Normativo del seguimiento y cumplimiento de las normas por parte de los Sujetos al Código.
3. Las comunicaciones previstas en el presente Código, así como las consultas de los Sujetos al mismo, serán dirigidas a Recursos Humanos con carácter general, excepto aquellas para las que expresamente se prevea su remisión a otro departamento o persona distintos.

TITULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO SANTANDER

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo, y la ética profesional de sus empleados constituyen pilares en los que se asienta la actividad del Grupo Santander. Todas las actuaciones de sus empleados, como consecuencia de su vínculo con Grupo Santander, han de estar guiadas por valores éticos, entre los cuales se encuentran los siguientes:

4. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Constituye principio básico de actuación en Grupo Santander proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen, estado civil, o condición social.

En consecuencia, los empleados que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

5. Respeto a las personas

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos empleados con personal a su cargo en las unidades organizativas del Grupo deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todos los empleados y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

6. Conciliación del trabajo y vida personal

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa asumido por el Grupo para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, los empleados promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

7. Prevención de riesgos laborales

Santander considera la seguridad y salud laboral de sus empleados fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

Por ello, los empleados respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la organización y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

8. Protección del medio ambiente

Los empleados, en el ámbito de sus competencias, han de comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Grupo para reducir el impacto medio ambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en nuestros protocolos de responsabilidad social corporativa.

9. Derechos colectivos

Los empleados respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

TÍTULO III. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

10. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético

1. Los Sujetos del Código cumplirán tanto las disposiciones generales (Leyes, reglamentos, circulares de los organismos supervisores) como la normativa interna del Grupo (incluidos, en su caso, el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Código de Conducta en los Mercados de Valores), o cualquier otro Reglamento Interno de Conducta que sea aplicable a su actividad. En la medida en que dichas normas establezcan obligaciones más rigurosas que las recogidas en este Código General, serán de aplicación preferente a las aquí previstas.
2. Todo Sujeto del Código que resulte imputado, inculgado o acusado en un procedimiento judicial penal deberá informar, tan pronto sea posible, a la Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, los Sujetos del Código deberán informar a la Dirección de Cumplimiento y de Recursos Humanos de la existencia de expedientes administrativos que les afecten, ya sea como presuntos responsables, testigos o en otro concepto, que se tramiten por las autoridades u organismos supervisores de la actividad de las Sociedades del Grupo, aun cuando la participación en dichos expedientes no derive de su desempeño profesional.
3. Además, los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio al Grupo realizándolas. Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas, que en ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el Grupo.

11. No competencia

1. Los Sujetos del Código deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones en el Grupo y no podrán prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, y cualquiera que sea la relación en que se basen, salvo autorización expresa de Recursos Humanos previo informe favorable de Cumplimiento.
2. Los empleados que ejerzan otra actividad profesional deberán comunicar esa circunstancia a la División de Recursos Humanos tan pronto como pudiera originarse.

12. Responsabilidad. Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el Grupo. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:

1. Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Se sujetarán a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Grupo en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.
3. Respetarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.
4. Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.

5. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
6. Cumplirán, en lo aplicable, las normas previstas en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Código de Conducta en los Mercados de Valores y las instrucciones dictadas en aplicación de los mismos.

13. Compromiso con el Grupo. Los Sujetos del Código actuarán siempre en el mejor interés del Grupo, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios. En particular, y sin menoscabo de la citada regla general:

1. Protegerán y cuidarán los activos del Grupo de los que dispongan o a los que tengan acceso, que serán utilizados de forma adecuada a la finalidad de las funciones profesionales para cuyo ejercicio han sido entregados. No se realizará ningún tipo de disposición o gravamen sobre los activos del Grupo sin la oportuna autorización.
2. Cuidarán que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.
3. Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.
4. Respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde al Grupo en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, “know-how” y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en el Grupo, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.
5. No utilizarán la imagen, nombre o marcas del Grupo sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.
6. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.
7. Deberán respetarse las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otras posibilidades similares puestas a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de estos medios.

TÍTULO IV. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS

CAPÍTULO I. OPERACIONES POR CUENTA PROPIA

14. Operaciones con valores, de inversión y no especulativas. Los Sujetos del Código realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de las normas especiales que establece el Código de Conducta en los Mercados de Valores para quienes sea de aplicación:

1. No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo (operativa especulativa), o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en el Grupo.
2. Evitarán el endeudamiento excesivo para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.
3. No realizarán operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores, o a información relevante del Grupo, obtenida en el transcurso de su trabajo o por las funciones encomendadas. En particular, los Sujetos del Código que dispongan de información privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.
4. Es información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiere directa o indirectamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que si lo fuera podría influir de manera apreciable sobre su cotización.
5. En caso de duda sobre la naturaleza especulativa, o no, de las operaciones personales, sobre el carácter privilegiado o relevante de una información, o sobre la interpretación del presente apartado, el Sujeto al Código deberá consultar previamente a la Dirección de Cumplimiento.

15. Inversión en negocios en los que el Banco tiene intereses. Si el Sujeto del Código quisiera participar en negocios en los que el Banco tenga interés, o participe directamente (“*co-inversión*”), o incluso en aquéllos a los que el Banco hubiera renunciado a participar deberá obtener previamente la autorización de su director y de la Dirección de Cumplimiento, una vez comprobado que no existe ningún posible perjuicio para los intereses del Banco, y que no se produce, ni va a ocasionar en el futuro, ningún conflicto de interés en cualquier sentido.

Mientras no se reciban ambas autorizaciones por escrito, la inversión o participación por cuenta propia del Sujeto del Código no podrá llevarse a cabo.

CAPÍTULO II. CONFLICTOS DE INTERÉS

16. Reglas generales. Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los del Grupo o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con el propio Grupo, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.

17. Relación con el Grupo. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo (incluido el otorgamiento de créditos, avales o cualquier otro tipo de facilidades financieras) en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de la citada regla general:

1. Se abstendrán de desarrollar relaciones de negocio con cualquier sociedad del Grupo más allá de la estricta de cliente.
2. No participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con Sociedades o personas con las que el empleado tenga algún vínculo económico o familiar
3. No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

Sin perjuicio del mantenimiento de relaciones comerciales habituales derivadas de la prestación de servicios bancarios o financieros, en condiciones de mercado o fijadas, con carácter general, para los empleados, los Sujetos del Código no podrán adquirir, ni directamente ni a través de personas vinculadas, activos o bienes pertenecientes al Grupo, salvo transacciones que sean consecuencia de un proceso público de oferta a todos los empleados. Se necesita autorización expresa de la Dirección de Recursos Humanos, o de la que se establezca en cada caso, para que el Sujeto al Código pueda:

- a. Adquirir bienes o derechos del Banco, arrendar o utilizar los mismos.
- b. Llevar a cabo cualquier transacción, o mantener cualquier relación de negocio con el Banco que sea ajena a su función como empleado.

Las mismas restricciones y autorizaciones se aplicarán en caso de transmisión al Grupo de activos o bienes pertenecientes a Sujetos del Código o personas vinculadas con ellos.

18. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones

1. Los Sujetos al Código que por sus funciones tengan la facultad de autorizar operaciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios o garantes.
2. El deber de abstención establecido en el punto anterior se aplicará a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o compartan intereses económicos con el empleado, y de personas jurídicas con las que mantuviera alguna vinculación por participar en su capital o por prestar algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral etc.).
3. Cuando un Sujeto al Código se encuentre ante una situación de las descritas en los puntos anteriores, informará inmediatamente a su superior. En todos los casos, el empleado afectado se abstendrá de actuar o de influir en la operación, siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe, o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la respectiva documentación.

19. Relaciones con proveedores.

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el número 17:

1. Los Sujetos del Código y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
2. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
3. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en cada caso y, de no existir estos, a través de procedimientos transparentes y objetivos.

20. Relaciones con clientes

1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Dirección de Recursos Humanos, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con el Banco, salvo los resultantes de relaciones familiares o los estrictamente necesarios para la administración del patrimonio personal o familiar.
2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo.
3. En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.
4. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

21. Regalos, comisiones o facilidades financieras

1. Queda prohibida la aceptación de cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas por el Grupo, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.
2. Ningún Sujeto del Código puede aceptar regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada con su actividad profesional en el Grupo y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:
 - a. Los objetos de propaganda de escaso valor.
 - b. Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales.
 - c. Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

3. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento. Aun no dándose dichas circunstancias, cualquier regalo, invitación o atención cuyo valor sea superior a 150 euros deberá ser previamente autorizado por el director de área de la persona a la que se destine.
4. Ningún Sujeto del Código podrá, por si o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero, salvo que dichas operaciones tengan lugar en el marco de una relación comercial con una entidad financiera o de las relaciones familiares.

CAPÍTULO III. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

22. Deber General de Secreto.

1. Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, al Grupo, a otros empleados o a Directivos del mismo o a cualquier otro tercero.

En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior regla general:

- a. Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en el Grupo, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
 - b. Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos al Grupo con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.
 - c. La información relativa a otros empleados, Consejeros y Directivos, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas será tratada con especial cuidado.
2. Esta obligación de secreto persiste incluso una vez terminada la relación con el Grupo.
 3. Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se consultará a la Dirección de Cumplimiento.

23. Protección de datos de carácter personal. Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:

1. Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.
2. La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones del Banco que resultan de la normativa aplicable.
3. Solo los empleados autorizados para ello por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte imprescindible.

CAPÍTULO IV. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES

24. Cursos. La participación de los Sujetos del Código como formadores en cursos o seminarios externos requerirá la previa autorización del director de su área.

25. Difusión de información. Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de tercero, cualquier información o noticia sobre el Grupo o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso a la Dirección de Comunicación.

1. Los Sujetos del Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.
2. La creación, pertenencia, participación o colaboración por los Sujetos del Código en redes sociales, foros o "blogs" en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que quede claro su carácter personal, evitando cualquier referencia al Grupo o la vinculación del usuario al mismo. En todo caso, los Sujetos del Código deberán abstenerse de utilizar la imagen, nombre o marcas del Grupo para abrir cuentas o darse de alta en estos foros y redes.

26. Relación con autoridades. Los Sujetos del Código mantendrán con los representantes de las autoridades una actitud de respeto y colaboración en el marco de sus competencias.

27. Actividades políticas o asociativas

1. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo.
2. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos del Código deberán ponerlo en conocimiento de su director y de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.

CAPÍTULO V. TRATAMIENTO PROFESIONAL A LOS CLIENTES

28. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios. Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, de forma que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general:

1. Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
2. Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes.
3. Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
4. No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
5. Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.

TITULO V. ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

29. Competencias

1. Corresponde a la Dirección de Recursos Humanos poner a disposición de las personas sujetas el Código General, organizar la formación para el adecuado conocimiento del Código, interpretar y atender en general las consultas que los Sujetos al Código planteen, así como el resto de las funciones que en él se le atribuyen.
2. El Comité de Cumplimiento Normativo resolverá las cuestiones que, por su complejidad, le sean elevadas para su interpretación por la Dirección de Recursos Humanos o por la Dirección de Cumplimiento.
3. Los Directores de Unidad, Área o División velarán por el cumplimiento del Código General en sus respectivos ámbitos

30. Incumplimiento. El incumplimiento del Código General puede dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.

