

The background features a vertical bar on the left with a white square at the top, and large, faint, light-green geometric shapes (triangles and a square) in the upper right. The main text is in a dark blue serif font.

*N*ormas  
y Criterios  
de

*Actuación*  
*en Materia*  
*Profesional*

*Unidad de Medios*  
*Noviembre de 2005*



# ndice

◆	<i>Introducción</i> .....	3
◆	<i>Nuestros valores culturales</i> .....	4
◆	<i>Principios generales de actuación profesional</i> .....	8
◆	<i>Normas y conductas de actuación profesional</i> .....	9
	○ <i>Confidencialidad</i> .....	9
	○ <i>Conflicto de intereses</i> .....	10
	○ <i>Recursos y medios</i> .....	12
◆	<i>Normas de conducta que deben regir en las relaciones entre los profesionales del Grupo</i> .....	13
	○ <i>Conductas generales de actuación entre todos los profesionales</i> .....	13
	○ <i>Conductas de actuación para los responsables de equipo</i> .....	15
◆	<i>Normativa en materia de disciplina laboral</i> .....	17
	○ <i>Principales objetivos</i> .....	17
	○ <i>Fundamento de las normas disciplinarias</i> .....	17
	○ <i>Ejercicio y finalidad de la función disciplinaria</i> .....	18
	○ <i>Criterios orientadores</i> .....	19
	○ <i>Regulación</i> .....	19
	○ <i>Circuito</i> .....	22



La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, fundada en 1702 en su rama de Monte de Piedad y en 1838 en su actividad de Caja de Ahorros, es una entidad de crédito de carácter social, que atiende las necesidades económico-financieras de sus clientes bajo un conjunto de pautas de actuación y valores culturales fundamentado en el respeto a la legalidad, asunción de unos principios éticos y vocación de servicio de alto nivel de calidad en todas las relaciones, sistemas y productos.

Actualmente, los indicadores de respeto hacia las empresas se manifiestan mediante la reputación y la integridad de sus profesionales.

En Caja Madrid y su Grupo de Empresas, existen un conjunto de normas tradicionales de actuación y comportamiento que siempre han definido su cultura empresarial, y que permanecen vigentes a pesar del tiempo transcurrido, que deben ser conocidas y observadas por los profesionales de nuestra Entidad.

Entre estas normas de actuación y comportamiento, entendemos fundamentales y universales: el derecho a no sufrir discriminación alguna por razón de raza, credo, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad u otro estado; igualmente, el derecho a la libertad de pensamiento, de opinión y de expresión, optimizando la ventaja competitiva que la diversidad siempre aporta.

El Grupo Caja Madrid se esforzará en proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, comprometiéndose a proporcionar igualdad de oportunidades en todas las prácticas de empleo, políticas y procedimientos. Igualmente, continuará invirtiendo en aprendizaje personal y profesional, y en el crecimiento de todos sus profesionales, alentándoles a llevar una vida personal y profesional equilibrada.



## *uestros valores culturales*

2

En el Grupo Caja Madrid entendemos que la calidad del servicio y la atención al cliente son los objetivos últimos que deben perseguir todas las personas que en la Entidad desarrollan su actividad diaria, sin cuya colaboración e implicación no sería posible alcanzar las metas propuestas.

Para lograr estos fines, el Grupo Caja Madrid potencia una serie de valores fundamentales como son el trabajo en equipo, la innovación, la calidad, la responsabilidad y la orientación a resultados, que forman parte de la cultura de la Entidad describiendo cómo somos y cómo queremos ser en el futuro.

El Grupo Caja Madrid considera imprescindible que todas y cada una de las personas que lo integran se identifiquen plenamente con el proyecto empresarial de la Entidad, y mantengan una actitud positiva ante dichos valores.

Debemos poner en práctica estos valores en el día a día, mediante modelos de comportamiento tanto hacia el interior como hacia el exterior de nuestra organización. Estos modelos de comportamiento se articulan, internamente, en nuestro Sistema de Gestión Integral de Dirección y Desarrollo de Personas basado en competencias, lo que hace posible que todas y cada una de las personas del Grupo puedan percibir de una manera precisa, estos valores fundamentales en comportamientos concretos de actuación.



### ♦ *Responsabilidad*

Para nosotros la ética y la integridad no son opciones.

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de asegurar que nuestras acciones y decisiones se basen en los mejores intereses para el Grupo Caja Madrid y no deberán estar motivadas por consideraciones o relaciones personales.

Asimismo, debemos actuar de una forma responsable y nuestras acciones y decisiones deben estar basadas en el respeto a las Leyes, Reglamentos y Normas Internas.

### ♦ *Trabajo en equipo: colaboración, cooperación y comunicación*

Nuestros clientes y nuestros profesionales son la base de nuestro negocio.

La manera en la que tratamos a las personas es la razón por la que los clientes nos eligen para trabajar con nosotros.

Las situaciones que se nos plantean en nuestro quehacer diario son cada vez más complejas, lo que nos obliga a dar soluciones a las mismas, y ello únicamente se puede conseguir a través del trabajo en equipo.

Satisfacer las demandas del cliente y la vinculación del mismo al Grupo Caja Madrid, requiere ofrecerle una buena calidad de servicio, para lo que es necesario, en muchos casos, la colaboración y cooperación entre los profesionales del Grupo y sus distintas agrupaciones organizativas, no considerando la suya como un compartimiento estanco e independiente de las restantes.

A través de una comunicación basada en el respeto, la transparencia, la confianza, la integridad y la tolerancia conseguimos que cada uno de nosotros aporte lo mejor de si mismo.

El conocimiento y la amplia experiencia que podemos compartir es una ventaja para nosotros, que redundará en beneficio del cliente y por ende, de los resultados, por ello, ser abierto y estar dispuesto a compartir no es un valor deseable sino imprescindible.

La actividad conjunta, que desde las distintas partes de la organización se lleva a cabo, es un valor clave para asegurar la eficacia de nuestros servicios y, por consiguiente, la garantía de permanencia y desarrollo de nuestro Grupo en el entorno financiero.



## *uestros valores culturales*

2

### ♦ *Calidad*

La imagen que de la Entidad se lleva cada cliente es esencial para que en un entorno cada vez más competitivo como el que nos movemos, nuestros clientes sigan depositando su confianza en nosotros. No debemos olvidar que la cercanía de Caja Madrid a sus clientes es uno de nuestros elementos diferenciadores más importantes respecto al resto del sector financiero.

Nuestros clientes confían en nosotros por nuestra experiencia y conocimiento. Esperan que tengamos el conocimiento y las habilidades más avanzadas que se muestren en la calidad de nuestro trabajo.

Por ello, es necesario que todos nosotros tengamos una actitud positiva hacia el aprendizaje constante y continuo, de tal forma que consolidemos nuestros conocimientos y habilidades poniéndolos en cada momento a disposición de nuestros clientes.

Debemos ser conscientes de que de la imagen individual que ofrezcamos al cliente dependerá la imagen global del Grupo Caja Madrid.

En el trato con el cliente personalmente, por teléfono, por correo, ..., debemos utilizar la empatía y la escucha activa como actitudes básicas, para generar relaciones duraderas y conseguir el mayor grado posible de eficiencia y calidad de servicio.

### ♦ *Orientación a Resultados*

Es necesario asumir que todas nuestras actividades diarias e iniciativas profesionales han de dirigirse hacia la búsqueda de rentabilidad y resultados, condición indispensable para nuestro desarrollo.

Debemos saber aprovechar de una forma eficaz y coordinada nuestra propia actividad y la del resto de personas en tiempo y coste efectivos, de manera que se aprovechen de la forma más eficientemente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.



### ♦ *Innovación*

Debemos ser proactivos estar preparados para el futuro mirando hacia adelante, para saber a dónde queremos ir y como utilizar todos nuestros recursos para saber llegar.

Para ello, debemos crear ideas innovadoras que permitan dar nuevos enfoques a nuestra actividad y que nos permitan anticiparnos al cambio en beneficio de nuestros clientes y de nuestra propia ventaja competitiva.

Solo a través del análisis del entorno, que deberá comprender tanto los factores internos como externos del Grupo Caja Madrid, podremos anticiparnos y adaptarnos a las nuevas necesidades y exigencias del mismo, generando ideas que podamos desarrollar en la práctica y que redunden en una mayor y mejor calidad del servicio al cliente.



# *Principios generales de actuación profesional*

3

Las nuevas tecnologías, la sociedad, las costumbres, los productos y las formas de distribución están cambiando a velocidad de vértigo, lo que nos obliga a situar en un lugar estratégico las relaciones entre los profesionales del Grupo, y en nuestra actuación profesional con el cliente, los principios deontológicos que se mencionan a continuación:

- Respeto a la legalidad y a la normativa interna.
- Respeto a la dignidad e integridad de las personas.
- Estilo ético.
- Confianza en las personas.
- Responsabilidad social.
- Calidad.
- Participación.
- Delegación.
- Igualdad de oportunidades.

Una de las prioridades del Grupo Caja Madrid, es la necesidad de impulsar y apoyar la aplicación de estos principios en el quehacer diario de sus profesionales. Por ello, en las presentes Normas y Criterios de Actuación Profesional se ponen de manifiesto las conductas, relaciones y actuaciones profesionales que refuerzan y expanden estos valores y principios, con proscripción de toda situación de fraude, abuso de derecho, y fomentando conductas como la colaboración con las autoridades en la detección y seguimiento de las operaciones procedentes de actividades delictivas.

Cada uno de nosotros debe conocer, comprender y cumplir, tanto el espíritu como la letra de las presentes Normas y Criterios de Actuación Profesional, y ayudar a los demás a hacerlo, teniendo en cuenta que lo aquí contenido es un amplio abanico de normas de integridad y conducta profesional, sin que en ningún caso se prevean todas las situaciones a las que pueden enfrentarse las personas.

Además de lo aquí contenido, tanto en Caja Madrid como en su Grupo de Empresas, las actuaciones profesionales estarán sujetas a las leyes y reglamentos y a las normas éticas, deontológicas, de conducta o de disciplina que específicamente les sean de aplicación, o puedan serlo en un futuro, en virtud de norma legal o convencional y/o acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Entidad o Empresa correspondiente, con arreglo a la actividad empresarial o profesional desempeñadas en cada caso.



Los profesionales del Grupo Caja Madrid, como representantes de un Grupo, claramente comprometido con su entorno y con alta responsabilidad social, deben propiciar conductas, relaciones y actuaciones profesionales, a todos los niveles, que refuercen y expandan los valores y principios mencionados, dando ejemplo de civismo, educación, respeto a los demás y vocación de servicio al interés general.

Por ello, las actuaciones profesionales estarán presididas por los principios de: legalidad, buena fe, independencia, imparcialidad, diligencia, confidencialidad, confianza y trato exquisito e igual a sus clientes y proveedores evitando posibles conflictos de intereses.

En este sentido, a continuación se concretan pautas de actuación profesional coherentes con los criterios expuestos, respecto de:

- A. CONFIDENCIALIDAD**
- B. CONFLICTO DE INTERESES**
- C. RECURSOS Y MEDIOS**

## ♦ *A. Confidencialidad*

El principio de confidencialidad es especialmente relevante para el Grupo Caja Madrid, y forma parte de los criterios más importantes de actuación profesional que deben presidir las relaciones entre profesionales, clientes y proveedores.

Ello no debe confundirse con la transparencia que ha de regir nuestra relación con el mercado y sus prescriptores (Banco de España, CNMV y analistas e inversores en general).

La transparencia y la confidencialidad son valores complementarios, no incompatibles. Los profesionales del Grupo Caja Madrid tenemos la obligación de ser transparentes en nuestra relación con el mercado, y al mismo tiempo, guardar confidencialidad y discreción en todo aquello relacionado con el cliente, ya que fruto de ello será la confianza y credibilidad del Grupo.

En este sentido, debemos observar las siguientes normas:

- Secreto profesional sobre toda aquella información que afecte a Caja Madrid, a cualquiera de sus Empresas o a sus clientes y proveedores.



- Únicamente podrán facilitar a terceros información de Caja Madrid, de sus Empresas, de sus clientes o proveedores las personas especialmente autorizadas ya sea por sus funciones o por la representación que ostenten o en cumplimiento de mandato judicial o precepto normativo.
- Observar estricta confidencialidad y secreto profesional sobre la información que afecte a las personas y/o a la actividad empresarial de gestión.
- Guardar secreto profesional respecto de los datos conocidos por razón de la actividad profesional, no divulgando información de cualquier tipo referente a las Entidades y Empresas que constituyen el Grupo o de las personas que trabajan en ellas, clientes y proveedores del mismo.
- Utilizar la información obtenida a través de los sistemas informáticos u otros procedimientos sólo por y para necesidades de gestión de Caja Madrid y de su Grupo de Empresas y nunca para beneficiarse personalmente o favorecer el que lo hagan terceros.

## ♦ *B. Conflicto de intereses*

Como manifestación de la integridad que debe presidir la actuación de los profesionales del Grupo Caja Madrid, tenemos la obligación de seguir ciertas pautas de comportamiento en aquellos asuntos donde, de forma directa o indirecta, pueda aparentar que tenemos algún interés personal.

En este sentido, los profesionales que integran el Grupo Caja Madrid, deben observar una serie de normas, en aquellos casos en los que puede verse afectada la imagen de integridad y transparencia de la Entidad, por existir un aparente conflicto de intereses personales o cuando realizan actividades propias, como son entre otras:

- No aceptar, por sí o por persona interpuesta, directa o indirectamente, regalos en metálico o en especie, de proveedores o clientes.
- No aceptar, y recíprocamente no entregar, salvo autorización expresa de sus responsables, regalos u obsequios de otra clase procedentes de las personas indicadas, salvo aquellos que se consideran ordinarios o habituales, como objetos de propaganda o, dentro de límites módicos, los recibidos en circunstancias conmemorativas como, por ejemplo, Fiestas Navideñas.



- No prestar sus servicios laborales o profesionales a ninguna otra empresa cuando, por razón de las personas, de la materia o de sus actividades, éstas puedan entrar en concurrencia con las de Caja Madrid o de su Grupo de Empresas. Tampoco podrán estar vinculados como socios o accionistas, con una participación significativa, por sí o por personas interpuestas, a cualesquiera otras empresas que, asimismo, puedan considerarse concurrentes con actividades desarrolladas por el Grupo Caja Madrid.

A estos efectos, se entenderá por participación significativa aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 20 por cien del capital o de los derechos de voto de la sociedad o entidad de que se trate o la que, sin llegar a dicho porcentaje, permita ejercer una influencia notable en la misma.

- Evitar que intereses personales o familiares influyan en sus decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre del Grupo Caja Madrid a clientes o proveedores.

- Abstenerse de influir especialmente en aquellas cuestiones que estén relacionadas con negocios, empresas y actividades profesionales de cualquier índole en que directa o indirectamente se participe o tenga interés, así como de influir en las condiciones de operaciones crediticias o financieras en las que se tengan intereses particulares, y se obtenga un beneficio personal directo o indirecto.

- Se entenderá que no existe vinculación que suponga incumplimiento de obligaciones laborales, cuando se haya puesto fehacientemente en conocimiento del responsable directo la participación o vínculo existente con el cliente de que se trata y no exista cruce de operaciones con el mismo que afecte a los intereses de las Empresas del Grupo Caja Madrid.

- La contratación o subcontratación de personas o de servicios por cuenta de Caja Madrid o de las Empresas del Grupo deberá hacerse con la autorización de quien tenga facultades para ello.

- Se entiende por operativa propia, la realizada en nombre propio y para sí mismo, la realizada por la unidad familiar, incluidos los hijos menores de edad, salvo que afecte a su patrimonio privativo, la de las sociedades que se controlen directa o indirectamente y la realizada a través de personas físicas o jurídicas interpuestas.

En todo caso, las personas del Grupo Caja Madrid que realicen cualquier operación por cuenta propia deberán ajustarse a los siguientes principios:

- No hacer uso en beneficio propio o de terceros de información confidencial, privilegiada o susceptible de ser entendida como restringida.



# *Normas y Conductas en Materia Profesional*

4

- Realizar las operaciones con medios del Grupo Caja Madrid con absoluta transparencia, orientándose a la inversión y no a la especulación.
- Las personas que presten sus servicios en Salas de Subastas del Grupo Caja Madrid no podrán tomar parte, directa o indirectamente, como licitadores en las subastas que las mismas celebren o contraten.
- Por último, los descuentos, comisiones, beneficios y/o cantidades que por cualquier concepto pudieran obtenerse a cargo de terceros, derivados de la función o cargo de representación, serán aplicados a rebajar el coste del concepto correspondiente o serán puestos a disposición de Caja Madrid o de la Empresa del Grupo que corresponda.

## *♦ C. Recursos y medios*

El Grupo Caja Madrid pone a disposición de todos sus profesionales los recursos y los medios necesarios y adecuados para el desarrollo de su actividad profesional.

Los profesionales del Grupo Caja Madrid debemos hacer un uso responsable de los recursos y de los medios puestos a nuestra disposición, utilizándolos, únicamente para el desarrollo de la actividad profesional, debiéndose observar, en todo caso, cualquier normativa existente o que pueda existir en el futuro, y en concreto, el CUERPO NORMATIVO Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Caja Madrid y las Empresas del Grupo conservan la propiedad intelectual de los manuales, proyectos, programas y sistemas que creen, utilicen o reciban las personas para su labor diaria, que no podrán ser aplicados a finalidad distinta de la exigida en la actividad de cada Empresa.



## *Normas de Conducta que deben regir las relaciones entre los profesionales del Grupo Caja Madrid 5*

Nuestros clientes y nuestros profesionales son el fundamento de nuestro negocio, por eso es importante la forma en la que nos tratamos a la hora de conseguir nuestros objetivos y establecer relaciones productivas y duraderas entre nosotros y con los clientes.

Las relaciones entre los profesionales del Grupo Caja Madrid, independientemente de la función que se desempeñe en cada momento, deben estar presididas por el respeto hacia las personas y la ley, la honestidad, la integridad, el aprendizaje permanente y la aportación de valor a Caja Madrid, proyecto común que requiere cooperación y espíritu de equipo.

### **A. CONDUCTAS GENERALES DE ACTUACIÓN ENTRE TODOS LOS PROFESIONALES**

1. Todos los profesionales del Grupo Caja Madrid tienen derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno en el trabajo. Por lo tanto, queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales, ya sean físicas o verbales, creando un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.

A título de ejemplo, no excluyente ni limitativo, se consideran inaceptables las siguientes conductas en el centro de trabajo:

- Menospreciar a cualquier persona que forma parte de un equipo de trabajo.
- La crítica destructiva hacia la persona de todo cuanto hace o dice.
- Gritar, avasallar, levantar la voz para intimidar.
- Realizar descalificaciones o juicios basados en cualesquiera circunstancias subjetivas (sexo, ideología, raza, religión, opinión, imagen, afiliación sindical, etc ...)
- No asignar tareas a una persona o sobrecargarle con todo el trabajo y acusarle de no terminar nada.
- Ridiculizar, humillar, injuriar, insultar o vejear.
- Contaminar al equipo de trabajo mediante la difusión de rumores dirigidos.
- Comportamientos y manifestaciones indeseadas de naturaleza sexual.

Todos los profesionales del Grupo Caja Madrid tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulten inaceptables e indeseables estos tipos de conducta, y, en concreto los directivos tienen la obligación de garantizar con todos los medios a su alcance que no se produzca el acoso moral o sexual en sus equipos de trabajo.



## *Normas de Conducta que deben regir las relaciones entre los profesionales del Grupo Caja Madrid 5*

Se recomienda que, bien directamente o bien a través de un tercero, se explique clara y abiertamente a la persona cuyo comportamiento es indeseado, que su conducta no es bien recibida, que es incómoda e interfiere en el trabajo.

Si dicho comportamiento persistiera, se deberá de poner en conocimiento de Recursos Humanos, quien iniciará, en su caso, el “CIRCUITO” establecido en las presentes NORMAS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN.

2. Se debe impedir la difusión de comentarios sobre cualquiera de las personas que integran el Grupo Caja Madrid, que supongan un menoscabo de su reputación, imagen y /o prestigio profesional.
3. Debemos impulsar proactivamente conductas y relaciones que den rápida respuesta a los problemas y favorezcan la implantación adecuada de las soluciones.

Por esta razón se deben animar y promover iniciativas, vengan de donde vengan, que conlleven intentos de innovación en procesos, clientes o mercado, tolerando el error de forma que no se coarte la iniciativa.

4. La comunicación y las relaciones entre los profesionales del Grupo han de estar regidas por la objetividad, transparencia, la confianza y la integridad.
5. La organización, la estructura, las normas y procedimientos establecidos en el Grupo Caja Madrid, son vías para conseguir fines de forma ágil, estructurada, rápida y eficiente, por ello, el uso arbitrario del poder o de la estructura y la información debe ser apartado de nuestro quehacer profesional.
6. Todos los profesionales del Grupo Caja Madrid debemos propiciar y poner en práctica los valores que forman parte de la cultura de la Entidad y que se encuentran definidos en “Nuestros valores culturales”.
7. Todos los profesionales debemos conocer las normas y promover tanto su cumplimiento como aquellos procedimientos y formas de hacer que constituyan mejores prácticas.
8. Los criterios básicos para la implantación de decisiones y soluciones son la calidad, el plazo, el coste y el resultado, siempre en términos de satisfacción del cliente y rentabilidad..



## *Normas de Conducta que deben regir las relaciones entre los profesionales del Grupo Caja Madrid 5*

9. Las decisiones una vez tomadas adecuadamente por quien corresponda, deben asumirse y ejecutarse como propias.
10. El conocimiento y la información son un activo común, que debemos compartir en beneficio del cliente y resultados.
11. La escucha activa al cliente entre profesionales debe ser un sello que marque nuestra diferencia, pues solo se innova y se vincula escuchando y observando.
12. El manejo de la tolerancia para enriquecer la diversidad debe ser un sello del Grupo Caja Madrid y debemos propiciarlo entre todos los profesionales.
13. La cortesía y los modales agradables son exigibles siempre que nos relacionemos con otros profesionales y con los clientes.

### **B. CONDUCTAS DE ACTUACIÓN PARA LOS RESPONSABLES DE EQUIPO**

Asimismo, debemos hacer especial hincapié en las relaciones entre equipos de trabajo, y concretamente las del responsable con sus colaboradores, ya que éstas deben estar enmarcadas en los principios de calidad de dirección, respeto a las personas que forman parte de su equipo, comunicación, aprendizaje, óptimo aprovechamiento del talento y capacidades disponibles.

En este sentido:

1. La calidad de dirección debe orientarse a conseguir los resultados a través de las mejores prácticas y de la mejor gestión de los medios y recursos de los que se disponen.
2. Un servicio de dirección de calidad, además, debe hacer partícipes a sus colaboradores a la hora de determinar las metas y los planes de acción a corto y medio plazo, dándoles las directrices y parámetros generales, de tal forma que se sientan vinculados en la consecución de objetivos.
3. El uso adecuado de los estilos de dirección debe ser una garantía para el buen clima y resultados de nuestros equipos.



## *Normas de Conducta que deben regir las relaciones entre los profesionales del Grupo Caja Madrid 5*

4. El colaborador tiene el derecho a exigir un servicio de dirección adecuado que le proporcione claridad, reto y medios adecuados para la obtención de resultados y la obligación de autoexigencia para dar lo mejor de sí mismo en la ejecución, con disciplina, velocidad y sinergias, buscando lo mejor para el cliente y los resultados.
5. Las relaciones jerárquicas, sean individuales o de equipo, deben enmarcarse en resultados, objetivos y la mejor forma de obtenerlos en cada momento, siempre mirando hacia el mercado y el cliente, sea interno o final.
6. La jerarquía ha de ser un principio organizativo de eficiencia en la toma de decisiones que debe hacerse compatible con la participación y orientación de los colaboradores, evitando la mera instrucción.
7. Las relaciones entre el responsable y colaborador deben ser francas, abiertas, profesionales y presididas por intereses comunes de creación de valor, alto rendimiento y mejora de la empleabilidad.

Estas relaciones deben estar presididas por el respeto mutuo, debiendo el responsable evitar cualquier actuación discriminatoria o contraria a los valores y ética de la Entidad, sin renunciar por ello a la mejora, la exigencia y la corrección o sanción de conductas inadecuadas, infracciones a las normas o procedimientos o situaciones de bajo rendimiento.

Cualquier conducta relacionada con las rechazadas en el presente apartado se deberá poner en conocimiento de Recursos Humanos, quien iniciará, en su caso, el "CIRCUITO" establecido en las presentes NORMAS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN.



## *Normativa en materia de disciplina laboral 6*

El compromiso y el respeto absoluto del Grupo Caja Madrid con las personas que lo integran y sus clientes, también se manifiestan en la necesidad de corregir, de forma homogénea, las actuaciones irregulares.

Por ello, a continuación se exponen las normas en materia de disciplina laboral.

### **1. PRINCIPALES OBJETIVOS**

- Difundir las normas de actuación en materia profesional para el Grupo.
- Corresponsabilizar a todos los responsables de las distintas agrupaciones organizativas del Grupo, en una materia tan delicada y que afecta a las personas.
- Proporcionar las herramientas necesarias para una gestión correcta y además preventiva en materia disciplinaria.
- Establecer mecanismos ágiles para corregir y reaccionar adecuadamente ante las irregularidades que se detecten.
- Gestionar el conflicto, individual y colectivo, que se pueda plantear relacionado con esta materia para:
  - Favorecer el buen clima laboral.
  - Potenciar una visión homogénea.
  - Eliminar confusión, sentimiento de inseguridad, arbitrariedad y desigualdad.

### **2. FUNDAMENTO DE LAS NORMAS DISCIPLINARIAS**

El fundamento se encuentra en:

- El poder de dirección y organización del empresario y en el correlativo deber básico de todas las personas del Grupo de cumplir con las obligaciones concretas de su función, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.
- El respeto absoluto a las especificidades de cada Entidad y Empresas del Grupo: códigos de conducta, normas de disciplina y normas laborales.
- La integración de los valores derivados de las distintas normativas aplicables y el consiguiente enriquecimiento del conjunto.



### **3. EJERCICIO Y FINALIDAD DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA**

De acuerdo con lo indicado anteriormente, el ejercicio de la función disciplinaria puede ser realizado por cualquier persona que tenga bajo su responsabilidad un equipo de trabajo, conforme al nivel de delegaciones que se haya efectuado.

La finalidad de la función será corregir o rechazar aquellos actos, hechos o conductas que vulneren las normas de actuación profesional de Caja Madrid y de su Grupo de Empresas.

La función disciplinaria incorpora un componente de aprendizaje de la correcta práctica profesional y corrección de las actitudes contrarias a los deberes esenciales de las personas que trabajan en Caja Madrid y su Grupo de Empresas.

Cumple la función de reconducir, avisar, integrar y gestionar tanto la actuación indebida como el agravio comparativo que se puede producir entre la correcta actuación de una persona y la incorrecta de otra que no se sancione o, al menos, se advierta sobre la misma.

Se configura así la sanción con la finalidad de corregir aquellas actuaciones que obedezcan a negligencia y a prácticas bancarias incorrectas, siempre que no exista ánimo de aprovechamiento personal o para terceros, ni ocultación o engaño, o cualquier otra forma de fraude, que conlleven quiebra de confianza, o afecten a los deberes básicos de las personas no ya sólo con la Entidad a la que pertenezca, sino con sus compañeros, sus colaboradores y responsables y sus clientes.

En definitiva, el rechazo a todo lo que atente a deberes como:

- Asistencia al trabajo.
- Rendimiento normal.
- Cumplimiento de normas e instrucciones.
- Respeto de las mínimas normas de convivencia.
- Buena fe contractual.



## *Normativa en materia de disciplina laboral 6*

### 4. CRITERIOS ORIENTADORES

Los criterios orientadores por los que discurrirá la función disciplinaria deben ser:

- **Legalidad**, ajustándose a los procedimientos legalmente establecidos (bien sea por Ley, Convenio Colectivo o norma interna).
- **Ecuanimidad**, no sancionando conductas toleradas sin apercibir previamente.  
No debe olvidarse que la tolerancia de conductas sancionables implica dejación de funciones
- **Igualdad de trato**, evitando imponer, sin justificación suficiente, sanciones más o menos graves ante conductas o actos idénticos.
- **Ponderación, graduación y valoración** de las distintas circunstancias objetivas y concurrentes para aplicar la sanción adecuada dentro de las previstas para cada tipo de falta.

### 5. REGULACIÓN

#### 5.1 Normas

Caja Madrid y su Grupo de Empresas se rigen por la normativa laboral correspondiente a la actividad de cada Entidad.

#### 5.2 Faltas y Sanciones

Derivado de estas distintas normativas, la regulación sobre faltas y sanciones es distinta en cada una de las Entidades.

#### 5.3 Procedimientos

Se encuentran detallados en los Convenios Colectivos vigentes.

#### 5.4 Plazos

Son los establecidos por la legislación vigente.

#### 5.5 Hechos, Actos o Conductas Muy Graves

A título de ejemplo se señalan casos significativos y concretos, sin que suponga una lista cerrada, de manifestaciones del abuso de confianza, transgresión de la buena fe contractual o conducta fraudulenta.



## *Normativa en materia de disciplina laboral 6*

- Realizar disposiciones indebidas en las cuentas de clientes, ya sea en efectivo o por cualquier otro procedimiento.
- Disponer indebidamente del efectivo obrante en los puestos de caja o en los medios mecánicos (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, etc.).
- Autofinanciarse mediante la concesión de préstamos, créditos, descuento de efectos, Líneas de Tarjeta de Crédito (L.T.C.) etc... bien a través de personas interpuestas (ya sean clientes o familiares) o bien directamente.
- Obtener financiación por sistemas no autorizados (utilizar indebidamente o retener documentos contables sin aplicar con el fin de retrasar el cargo de documentos (recibos, efectos, ...), efectuar disposiciones de efectivo a través de tarjetas de crédito con el fin de atender la facturación de las mismas de forma reiterada, etc...).
- Abusar de la condición de empleado para percibir contraprestaciones de clientes en beneficio propio o de personas o grupos con los que tenga relación de amistad, familiar y/o intereses económicos.
- Excederse en las atribuciones delegadas en materia de concesión de operaciones de riesgo, cuando hayan comprometido innecesariamente el patrimonio o crédito de la Entidad.
- Fraccionamiento de operaciones con el fin de eludir los límites impuestos.
- Dar trato de favor y financiar irregularmente, a algún cliente, bien sea a través de préstamos concedidos con y/o sin exceso de atribuciones, manipulación de cuentas internas de la Entidad y de los datos de los clientes, retención de documentos a su cargo (recibos, efectos, etc.), utilización de circuitos indebidos, descontar efectos de favor (ficticios, “pelota” o “colusión”) o cualquier otro procedimiento no autorizado.
- Dar trato de favor y financiar irregularmente a algún cliente a través de personas interpuestas.
- Utilizar líneas de descuento, préstamos u otros productos del Grupo Financiero para finalidades distintas de las autorizadas.
- Falsear, alterar o manipular la información o documentos propios de la actividad de cada una de las Sociedades del Grupo.



## *Normativa en materia de disciplina laboral 6*

- Falsificar, alterar o manipular firmas en documentos de la Entidad.
- Incumplir las normas o instrucciones expresas de quienes estén facultados para ello.
- Faltas de puntualidad y ausencias repetidas e injustificadas del puesto de trabajo.
- Cualquier conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales, ya sean físicas o psíquicas, creando un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.
- Cualquier conducta que implique acoso sexual, entendida como un comportamiento de naturaleza sexual, tanto físico como verbal, no deseado por quien lo sufre, que surge en el ámbito de la relación laboral, y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil o humillante.

En todos estos casos, la responsabilidad de estos hechos alcanzará a las personas que, por su cargo o función, hayan contribuido a su comisión por acción u omisión y/o que, siendo conocedores de ellos, no los hayan puesto en conocimiento de los responsables correspondientes.

En los supuestos de actuaciones rechazadas en el punto V “NORMAS DE CONDUCTA QUE DEBEN REGIR LAS RELACIONES ENTRE LOS PROFESIONALES DEL GRUPO CAJA MADRID”, se pondrá en conocimiento de Recursos Humanos quién iniciará el procedimiento recomendado en dicho apartado.

### **5.6 Pautas de Comportamiento frente a las Irregularidades**

- Obligación de todas las personas que trabajen en cualquier Empresa del Grupo de poner en conocimiento inmediato de los responsables de la agrupación organizativa correspondiente todos aquellos hechos, operativas, actos o conductas que pudieran revestir el carácter de incumplimiento de las obligaciones laborales.
- Agilidad y rapidez en el desarrollo de todo el proceso tendente a conocer en toda su dimensión el verdadero alcance del incumplimiento.
- Garantías en el proceso tanto para las personas como para la defensa de los intereses de la Empresa del Grupo. En este sentido, se garantizará la investigación profunda y técnica orientada a determinar la constatación de los hechos y las últimas consecuencias de los mismos.



## *Normativa en materia de disciplina laboral 6*

- Respeto al procedimiento interno y legal establecido como refuerzo de las garantías antes citadas.
- Sensibilidad, delicadeza y discreción al tratar estos asuntos por afectar a la intimidad de las personas y a su imagen profesional. En ningún caso serán difundidos, salvo estrictamente a las personas intervinientes en la tramitación, los contenidos de las actuaciones realizadas, salvo que exista autorización expresa del afectado.

### **6. CIRCUITO**

El proceso disciplinario responde básicamente, a las siguientes actividades: conocer, informar, calificar, valorar, ponderar, decidir y defender los intereses de las personas y/o de la Entidad.

Serán las Facultades y Delegaciones las que establecerán, en cada momento, el Comité o agrupación organizativa que debe intervenir en este proceso, teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Naturaleza de los hechos.
- Gravedad de los mismos.
- Circunstancias de la persona (categoría, representante de los trabajadores o delegado sindical, etc...).
- Fecha de las faltas, para evitar su prescripción (trámite de urgencia aprobado por los Órganos de Gobierno).

#### **6.1 Hechos que NO afecten a operaciones financieras**

Quien conozca cualquier hecho, acto o conducta que pueda revestir incumplimiento de las obligaciones laborales, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del responsable de la correspondiente agrupación organizativa y de Recursos Humanos.

En este caso, Recursos Humanos investigará los hechos y realizará todas aquellas acciones necesarias para su aclaración, y adoptará todas las medidas necesarias para la elaboración de los informes técnicos.



## *Normas en materia de disciplina laboral 6*

### **6.2 Hechos que SÍ afecten a operaciones financieras**

Si los posibles hechos, actos o conductas afectaran a operaciones financieras, se pondrán éstos inmediatamente en conocimiento de Auditoría, para elaborar el informe técnico correspondiente.

En este caso, será Auditoría quien investigue los hechos y realizará todas aquellas acciones necesarias para su aclaración, y quien adopte todas las medidas necesarias para la elaboración de los informes técnicos.

### **6.3 Procedimiento a seguir tanto en hechos que SÍ afectan a operaciones financieras como NO financieras**

- **Leves**

- Si se entendiera que se trata de faltas leves se comunicará la sanción correspondiente al interesado, dentro de los 10 días desde el conocimiento de los hechos.

- **Graves o Muy Graves**

- Si se apreciara que existen elementos suficientes de gravedad se procederá a realizar los trámites necesarios en orden a aclarar los hechos (reunión con el interesado, imputación escrita de hechos o entrevista personal con el mismo).
- En los casos en que se estime necesario para proteger los intereses de personas o bienes del Grupo o terceros, etc..., se adoptarán las medidas cautelares de suspensiones de empleo y no de sueldo.
- Se procederá a dar cumplimiento al trámite de audiencia que, en su caso, pudiera corresponder a las Secciones Sindicales.
- Una vez realizadas estas gestiones, se solicitará, en su caso, la calificación jurídica de las faltas.
- Se valorará, en su caso, la calificación jurídica y las circunstancias concurrentes y se decidirá o se propondrá la sanción a imponer.



## *Normas en materia de disciplina laboral 6*

- Una vez tomada la decisión por quien se encuentre facultado para ello, en cada momento, se comunicará al interesado la sanción correspondiente, en el plazo de 20 ó 60 días, desde que la Entidad ha tenido conocimiento, pleno y cabal de la falta cometida, según se trate de faltas graves o muy graves.
- Se preparará la documentación necesaria para la defensa de los intereses del Grupo.

### **6.4 Representantes de los empleados o delegados sindicales**

Los hechos, actos, incumplimientos o conductas que, con arreglo a las normas vigentes, puedan tener la consideración de faltas objeto de sanción, y sean imputables a los representantes de los trabajadores o delegados sindicales, serán puestos en conocimiento inmediato de Recursos Humanos quien, en su caso, pedirá el informe técnico a Auditoría y, a la vista de los hechos o informes, se procederá a designar un instructor y un secretario para instruir el correspondiente expediente contradictorio. El informe del instructor contendrá:

- Hechos imputados.
- Hechos probados.
- Valoración de las conductas: leve, grave o muy grave.
- Propuesta de sanción.

Asesoría Jurídica calificará los hechos y propuestas efectuados por el instructor y comunicará su informe a la agrupación organizativa correspondiente para que se adopten o se propongan las decisiones correspondientes conforme a lo expuesto en los puntos anteriores:

### **6.5 Procedimiento de urgencia**

En el supuesto de posible prescripción de faltas, y conforme con las Facultades y Delegaciones aprobadas en cada momento, se tomará la decisión que corresponda, a la vista de los informes técnicos, sin perjuicio de informar posteriormente al responsable de la agrupación organizativa y Comité correspondiente de acuerdo con las Facultades y Delegaciones establecidas en cada momento.

Con carácter previo a la decisión de cualquier sanción mediante este procedimiento de urgencia, deberá solicitarse calificación jurídica de los hechos.



## *Normas en materia de disciplina laboral 6*

### **6.6 Ejercicio de acciones civiles o penales**

Si de los hechos imputados pudieran derivarse responsabilidades civiles y/o penales, previo informe jurídico se podrá adoptar la decisión de iniciar acciones civiles y/o penales, una vez comunicada la sanción correspondiente al empleado.