



CAPITAL ONE CÓDIGO DE CONDUCTA

Enero del 2020

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y CEO DE CAPITAL ONE



Estimado(a) Asociado(a):

Todos tenemos una función importante para establecer y mantener nuestra marca y reputación de primera clase. Estamos en una industria que está lista para el cambio y debemos comportarnos, tanto a nivel personal como organizacional, de acuerdo con los más altos principios de prácticas y conducta empresarial ética.

Nuestros valores fundamentales de *Excelencia y Hacer lo Correcto* reflejan el compromiso de Capital One con la justicia y la honestidad y son la inspiración sobre la que se basa nuestra cultura y las decisiones que tomamos a diario. También tenemos nuestro Código de Conducta que describe nuestras responsabilidades como asociados. Al adherirse al Código, usted se está rigiendo por nuestros valores y asegurando que Capital One sea reconocido por ser modelo de los más altos principios de conducta empresarial en todo lo que hacemos.

Nuestro Código es mucho más que una guía de “lo que se debe y no se debe hacer”. Ofrece orientación, información práctica y recursos que nos ayudan a mejorar las relaciones con nuestros clientes y colegas, así como con todas las personas que contribuyen al éxito de Capital One.

Establecer una empresa excelente e imperecedera requiere un compromiso inquebrantable de regirnos por nuestros valores y demostrar los más altos principios de integridad y profesionalismo. Todas las partes interesadas en Capital One (nuestros clientes, colegas, comunidades, reguladores bancarios y accionistas) así lo esperan. Gracias por contribuir al cumplimiento de este compromiso todos los días y ayudar a *Cambiar la Banca para Bien*.

Atentamente,

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

ÍNDICE

Valores Corporativos	4
Nuestro Código. Nuestros Valores.	6
1.1 Nuestro Código de Conducta	6
1.2 Nuestra Gente	6
1.3 Nuestras Responsabilidades	7
1.4 Nuestra Cultura	7
1.5 Nuestra Obligación de Informar	8
1.6 Nuestro Compromiso con la No Represalia	10
Relaciones Profesionales en el Lugar de Trabajo	12
2.1 Justicia, Dignidad y Respeto	12
2.2 Ambiente de Trabajo Seguro	14
Responsabilidad con Capital One y Nuestros Accionistas	16
3.1 Prevención de Conflictos de Intereses	16
3.2 Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos	20
3.3 Protección de Información y Activos	22
3.4 Tráfico de Información Privilegiada y Revelación de Información Confidencial	26
3.5 Redes Sociales y Relaciones Públicas	27
Responsabilidad con Nuestros Clientes y el Mercado	28
4.1 Prácticas Empresariales Éticas	28
4.2 Lucha Contra la Corrupción	30
Responsabilidad con las Comunidades a las que Servimos	34
5.1 Actividad Política	34
5.2 Organizaciones Benéficas	35

VALORES CORPORATIVOS

La cultura de Capital One se basa en dos valores fundamentales: *Excelencia* y *Hacer lo Correcto*.

Estos valores compartidos guían cómo trabajamos juntos, innovamos y servimos a nuestros clientes y comunidades. Nuestra filosofía es sencilla: contratar personas excelentes y darles la oportunidad y el ambiente para ser excelentes mientras llevamos a cabo nuestra misión de Cambiar la Banca para Bien.

Excelencia: define la forma en que nosotros en Capital One nos desempeñamos como individuos, en equipos y como una organización. Nos destacamos a través de cinco atributos: Mejores Personas; Audacia Estratégica; Rigor Intelectual; Buena Gestión; y Propiedad.

Hacer lo Correcto: describe cómo interactuamos entre nosotros, con nuestros socios comerciales y nuestros clientes. Hacemos lo Correcto a través de cinco principios: Actitud Abierta; Trabajo en Equipo; Respeto Mutuo; Respeto a Nuestros Clientes; e Integridad.



Mejores Personas

Contratar solo a las mejores personas
 Desarrollar y desafiar a los asociados
 Recompensar el desempeño y los resultados
 Valorar la diversidad de las personas

Rigor Intelectual

Tomar decisiones basadas en hechos, con juicio
 Adoptar un enfoque integrado
 Desafiar el pensamiento

Propiedad

Actuar como un dueño
 Otorgar autonomía a uno mismo y a los demás
 Crear valor para los accionistas a largo plazo

Trabajo en equipo

Trabajar en colaboración
 Compartir información, tiempo y mérito
 Suponer que la intención es positiva
 Divertirse

Respeto a Nuestros Clientes

Ofrecer productos sólidos
 Comunicarse con claridad renovadora
 Dar un servicio eficiente y atento
 Cumplir con la promesa de nuestra Marca

Audacia Estratégica

Recordar que el mercado es el que manda
 Impulsar la innovación que rompa esquemas
 Iniciar un negocio
 Ser paradójicamente conservadores

Buena Gestión

Ser disciplinados
 Concentrarse en una ejecución excelente
 Anticipar e impulsar el cambio
 Comunicar demasiado
 Ser un líder, primero en dar el ejemplo

Actitud Abierta

Pedir y dar opiniones
 Ser directo
 Ser auténtico
 Admitir los errores y aprender de ellos
 Valorar la diversidad de ideas
 Ser humilde

Respeto Mutuo

Tratar a todos los asociados con respeto y dignidad
 Elevar a los demás
 Devolver a la comunidad

Integridad

Ser honesto con uno mismo y con los demás
 Exigir el más alto comportamiento ético
 Vivir conforme a los Valores

NUESTRO CÓDIGO. NUESTROS VALORES.

Sección 1

Conclusiones Principales

1. Ser profesional y honesto al tomar decisiones.
2. Conocer, entender y seguir el Código y la política relacionada de la Compañía para preservar nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes.
3. Los asociados y los miembros de la Junta de Capital One deben cumplir con nuestro Código y reportar la conducta indebida.

Recursos

- Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros
- Política del Programa de Ética Corporativa

1.1 Nuestro Código de Conducta

En Capital One, compartimos un compromiso que nos enorgullece de defender los estándares más altos de ética profesional. Nuestro Código de Conducta (Código) refleja nuestros valores fundamentales de **Excelencia** y **Hacer lo Correcto**.

Nuestro Código reconoce el compromiso de Capital One de cumplir con las leyes y reglamentos correspondientes que rigen nuestras operaciones, y de ganarnos nuestra reputación de honestidad, trato justo e integridad todos los días. Nos lo debemos los unos a los otros, a nuestros clientes y a las comunidades a las que servimos.

1.2 Nuestra Gente

Nuestro Código se aplica a todos los asociados de Capital One y los miembros de la Junta Directiva de la Compañía e incluye a todas las subsidiarias de Capital One. Las referencias a los “asociados de Capital One” en este Código abarcan a los miembros de la Junta Directiva y a los asociados, incluidos los que se encuentren en nuestras ubicaciones en el extranjero.

La conducta de nuestros proveedores, suministradores, proveedores de servicios y afiliados (Terceros) se rige por el Código de Conducta y Ética Empresarial de Terceros.

1.3 Nuestras Responsabilidades

Esperamos que todos los asociados se rijan conforme a los valores de nuestra Compañía haciendo lo correcto. Conocer, entender y seguir las leyes y reglamentos correspondientes son fundamentales para vivir conforme a nuestros valores, proteger la reputación de Capital One y mantener la confianza de nuestros clientes. Nuestro Código debe leerse y entenderse junto con las políticas, normas y procedimientos pertinentes de Capital One. Las referencias en este documento al “Código” y a la “política de la Compañía” tienen la intención de incluir todas las políticas, normas y procedimientos pertinentes.

Cuando las leyes o reglamentos difieran de nuestro Código, políticas, normas o procedimientos, o cuando nuestra línea de negocios tenga requisitos específicos, se espera que cumplamos con el requisito más restrictivo correspondiente. Debemos cumplir con el espíritu de la ley y nuestro Código al pie de la letra, actuar con buen juicio basado en hechos, y pedir orientación cuando sea necesario. Los asociados que no cumplan con el Código estarán sujetos a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.

1.4 Nuestra Cultura

Nuestros valores compartidos guían cómo trabajamos juntos, innovamos y servimos a nuestros clientes y comunidades, creando la cultura corporativa sólida que todos apreciamos. Nuestra cultura personifica quiénes somos y cómo hacemos negocios. Sin embargo, depender demasiado de nuestra cultura puede crear puntos ciegos y exponernos a riesgos.

Como guardianes de nuestra cultura corporativa, debemos:

- Recordar que suponer que la intención es positiva no sustituye los controles y el monitoreo;

- Desafiarnos a nosotros mismos y a nuestros colegas para evaluar continuamente si tenemos suficiente función rectora y protocolos sostenibles para garantizar que nuestras ideas, productos y servicios estén bien concebidos y fundamentados;
- Evaluar continuamente cómo nuestros productos y servicios afectan a nuestros clientes y a las comunidades que servimos; y
- Evitar la preferencia por el aislamiento buscando perspectivas diversas tanto dentro como fuera de Capital One.

El uso de estos conceptos mejorará nuestra eficacia y reforzará nuestra cultura a través del autodescubrimiento y la gestión proactiva de riesgos.

1.5 Nuestra Obligación de Reportar

Hacer lo correcto incluye hablar sin reservas. **Esperamos que todos los asociados de Capital One reporten inmediatamente cualquier presunto o posible incumplimiento de la ley, nuestro Código, o la política o conducta de la Compañía que esté en conflicto con nuestros valores.** Los asociados pueden reportar sus inquietudes a su supervisor, Servicio de Apoyo al Asociado (Associate Relations, AR), o la Oficina de Ética. También pueden presentarse quejas de forma anónima a través de la Línea para Llamadas sobre Ética (*Ethics Line*).

La expresión de sus inquietudes dentro de Capital One no le impide reportar las mismas inquietudes a las autoridades del orden público o entidad gubernamental pertinente si existe un presunto o posible incumplimiento de la ley. Si no está seguro de si debe reportar una inquietud, consulte con su supervisor, AR, la Oficina de Ética o el representante Legal de su línea de negocios.

Función del Supervisor

Se espera que los supervisores de Capital One den el ejemplo, tengan un comportamiento acorde con nuestros valores, y se aseguren de que sus equipos conozcan el Código y la política de la Compañía y que se rijan por ellos. Se espera que los supervisores apoyen y alienten a aquellas personas que hablen sin reservas al responder preguntas e inquietudes y al reportar inmediatamente a AR cualquier comportamiento de represalia.

Se alienta a los asociados a consultar con su supervisor cuando tengan preguntas sobre el Código o deseen presentar sus inquietudes a otro nivel sobre el posible incumplimiento del Código u otras acciones que no sean acordes con nuestros valores. Si no se siente cómodo(a) discutiendo un asunto con su supervisor, por favor comuníquese con AR, la Oficina de Ética, o presente su inquietud a través de la Línea para Llamadas sobre Ética.

Oficina de Ética

La Oficina de Ética tiene una función de cumplimiento de segunda línea y es responsable de administrar el Código y orientar a nuestros asociados sobre el Código y el programa de ética de Capital One.

La Oficina de Ética también es responsable de administrar la Línea para Llamadas sobre Ética (*Ethics Line*), la cual es una herramienta de información confidencial operada por un tercero. Pueden presentarse quejas a la Línea para Llamadas sobre Ética por Internet o a través de un centro de llamadas las 24 horas del día. Las quejas a la Línea para Llamadas sobre Ética pueden presentarse de forma anónima, y las llamadas telefónicas no se graban. Independientemente de si usted decide permanecer en el anonimato, todos los reportes se tratarán de forma confidencial. Las inquietudes que se reporten a la Línea para Llamadas sobre Ética se documentan y se envían para revisión e investigación, según corresponda.

Servicio de Apoyo al Asociado

El Servicio de Apoyo al Asociado (AR), que es parte del equipo de Recursos Humanos, proporciona a todos los asociados acceso a consultores informados e imparciales cuando hay un problema relacionado con el trabajo que no puede resolverse con éxito dentro del equipo gerencial de un asociado. El equipo de AR

incluye a especialistas de recursos humanos capacitados en derecho laboral, mediación y resolución de conflictos, que pueden ayudarle a resolver asuntos laborales delicados.

Para reportar a través de la Línea para Llamadas sobre Ética:

- Estados Unidos, Canadá e India: (866) 785-9735
- Reino Unido: 0808 234 7482
- Filipinas: 1-800-8908-8236 o 1-800-1441-0863
- Por Internet:
<https://capitaloneethics.alertline.com/gcs/welcome>

Para reportar a través del Servicio de Apoyo al Asociado:

- EE.UU. (Centro de Servicio de Apoyo al Asociado): (804) 284-6600 o (888) 376-8836, opción 6 (servicio gratuito)
- Europa (Consulte al Centro de Asistencia de Recursos Humanos): 0800 952 6100
- Canadá (Consulte al Centro de Asistencia de Recursos Humanos para Canadá, Servicio de Apoyo al Asociado) (416) 549-2553 (416) 549-2553
- Por Internet:
<https://capitalonehr.secure.force.com/HROpsForms/ARConsultationRequestForm>

Para consultar con la Oficina de Ética:

- Correo Electrónico: EthicsOffice@capitalone.com

1.6 Nuestro Compromiso con la No Represalia

Capital One alienta la comunicación abierta y honesta. Confiamos el uno en el otro para hablar sin reservas al hacer preguntas y plantear y reportar inquietudes, incluida la posible conducta indebida. **Capital One prohíbe las represalias en contra de cualquier persona por hacer reclamaciones de buena fe con**

respecto al posible incumplimiento de la ley, el Código u otra política de la Compañía. Capital One también prohíbe las represalias en contra de cualquier persona por participar o cooperar en cualquier investigación.

La represalia es toda acción laboral adversa u otra acción que pueda disuadir a una persona razonable de plantear una inquietud, presentar una queja interna o externamente, participar en una investigación o llevar a cabo algún otro tipo de actividad legalmente protegida.

Si cree que se están tomando, o se han tomado, represalias en contra de usted u otro asociado, repórtelo a su supervisor, AR o la Línea para Llamadas sobre Ética. Capital One se toma en serio las reclamaciones de conducta indebida, incluidas las represalias, y atenderá estas reclamaciones y tomará las medidas adecuadas. Las personas que tomen represalias estarán sujetas a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.

RELACIONES PROFESIONALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Sección 2

Conclusiones Principales

1. La diversidad y la inclusión son buenas para el negocio y fortalecen a nuestra Compañía.
2. Trate a todos de manera justa y con dignidad y respeto.
3. Reporte todo acto de discriminación o acoso a su supervisor, AR o la Línea para Llamadas sobre Ética.

Preguntas y Respuestas

P: Escuché a mi supervisor referirse a un colega usando un estereotipo ofensivo. ¿Qué puedo hacer?

R: Si se siente cómodo haciéndolo, puede expresar su inquietud directamente a su supervisor. También puede compartir sus inquietudes con AR o informar el incidente a través de la Línea para Llamadas sobre Ética.

2.1 Justicia, Dignidad y Respeto

Diversidad e Inclusión

Capital One valora las contribuciones de cada asociado y está comprometido a mantener y promover un ambiente de trabajo que integre las habilidades, fortalezas, diferencias y experiencias de cada asociado. Tratar a nuestros colegas, clientes y Terceros de manera justa y con respeto es una parte esencial de nuestra identidad y la manera en que hacemos negocios.

Fieles a nuestros valores fundamentales, celebramos la diversidad y la riqueza de talentos, perspectivas e ideas que fluyen de un entorno de trabajo inclusivo. Nuestra diversidad nos fortalece y refleja los clientes y la comunidad global que servimos.

Acoso y Discriminación

Capital One no tolera el acoso o discriminación de cualquier tipo. Estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo que respalde el flujo libre de información y creatividad. Fomentar ese entorno requiere que nuestros asociados se traten unos a otros con la mayor dignidad y respeto. La conducta prohibida incluye el acoso o la discriminación con base en:

- Raza, color, país de origen o ciudadanía;
- Edad;
- Religión;
- Discapacidad física o mental, o información genética;

Preguntas y Respuestas (Continuación)

P: Frecuentemente recibo correos electrónicos de un amigo que contienen chistes, algunos de los cuales son muy graciosos. ¿Puedo reenviarlos a mis colegas?

R: Debe pensarlo dos veces antes de reenviar correos electrónicos que no estén relacionados con el trabajo, incluyendo chistes, en el lugar de trabajo. No todas las personas tienen el mismo sentido del humor. Por favor recuerde que no deben usarse los sistemas de acceso a correo electrónico e Internet de Capital One para ingresar, almacenar, enviar o publicar cualquier material que sea de naturaleza sexual o pornográfica, o que promueva la violencia o la intolerancia.

Recursos

- Política sobre Recursos Humanos
- Guías sobre el Acoso y la Discriminación

- Sexo, identidad/reasignación de género u orientación sexual;
- Condición de veterano de las fuerzas armadas;
- Estado civil, embarazo o maternidad; y
- Cualquier otra situación personal protegida por las leyes aplicables.

Los ejemplos de conducta inaceptable incluyen, entre otros:

- Medida adversa de empleo en contra de un asociado con base en cualquiera de los factores prohibidos mencionados anteriormente; y
- Conducta no deseada, con base en cualquiera de los factores prohibidos mencionados anteriormente, que harían que una persona razonable se sienta incómoda en el lugar de trabajo o que pudiera crear un ambiente de trabajo hostil.

Capital One investiga todas las alegaciones de discriminación y acoso. Los asociados que incurran en actos de discriminación o de acoso estarán sujetos a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido. Están prohibidas las amenazas o represalias contra personas por haber reportado actos de discriminación o acoso, o participado en cualquier investigación relacionada

Cada uno de nosotros debe comportarse profesionalmente e informar inquietudes de discriminación, acoso o represalias a nuestro supervisor, AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética.

Igualdad en las Oportunidades de Empleo

Capital One se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo sin ningún tipo de discriminación o acoso ilegal. Por lo tanto, la política de la Compañía es prohibir la discriminación y el acoso a cualquier solicitante, asociado, Tercero, consumidor o cliente con base en los factores prohibidos mencionados anteriormente.

Conclusiones Principales

1. Capital One se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
2. Reporte inmediatamente todos los actos o amenazas de violencia u otras inquietudes de salud y seguridad.
3. Observe todas los letreros de salud y seguridad en las instalaciones e informe sobre lesiones y prácticas inseguras.

Preguntas y Respuestas

P: La semana pasada fui arrestado. ¿Tengo que reportar esto a cualquier persona en Capital One?

R: Sí. Debe notificar de inmediato a AR y a su supervisor sobre cualquier arresto criminal. Reportar arrestos a AR asegurará que podamos considerar cada circunstancia.

P: ¿Ofrece Capital One ayuda para un problema de abuso de sustancias?

R: Sí. Si necesita ayuda, por favor comuníquese con su Consultor de Recursos Humanos o el Programa de Asistencia al Empleado.

2.2 Ambiente de Trabajo Seguro

Capital One se ha comprometido a mantener un lugar de trabajo saludable y seguro para nuestros asociados, clientes y visitantes. Todos los asociados son responsables del cumplimiento de las leyes de salud, seguridad, protección y medio ambiente y política de la Compañía aplicables.

Seguridad en el Lugar de Trabajo

Capital One no tolera actos ni amenazas de violencia, intimidación o daño físico. Cualquier acto o amenaza de violencia debe informarse de inmediato al personal de seguridad de turno o al Centro de Operaciones de Seguridad y Protección Empresarial (*Enterprise Safety & Security, ESS*).

Están estrictamente prohibidos la posesión o el uso de armas de fuego u otras armas letales por parte un asociado de Capital One en las instalaciones o vehículos de Capital One, en la propiedad de la Compañía, mientras se estén realizando negocios de la Compañía, o durante los eventos patrocinados por la Compañía. Esta prohibición se aplica excepto cuando la ley estatal expresamente permita el almacenamiento de armas de fuego y municiones en vehículos privados cerrados con llave. Ciertos asociados pueden estar exentos de esta prohibición si tienen una autorización específica por escrito del Director de Seguridad y el Director de Recursos Humanos de Capital One como una condición obligatoria del empleo.

Reporte los problemas de seguridad en el lugar de trabajo, incluidas las lesiones que se sufran en el trabajo, al Centro de Operaciones de ESS y a su supervisor.

Los asociados también están obligados a notificar a AR de cualquier arresto, arresto pendiente o cargos por delitos penales, en la medida que lo permita la ley.

Ambiente de Trabajo Sin Alcohol, Drogas y Humo

El consumo de alcohol y el uso de drogas ilegales, sustancias controladas y productos de tabaco pueden crear riesgos graves para la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Los asociados no deben verse afectados por el alcohol, drogas ilegales u otras sustancias controladas mientras lleven a cabo negocios de la Compañía.

Recursos

- Política sobre Seguridad Empresarial
- Norma sobre Autorización para Portar Armas
- Pautas sobre Consumo de Alcohol
- Norma sobre Cumplimiento con Sospecha Razonable en Casos de Drogas y Alcohol
- Programa de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Program, EAP) (EE.UU. 855-383-7222)
- Centro de Operaciones de ESS (EE.UU. 1- 888-272-4959)

Se espera que los asociados usen el buen juicio con respecto al consumo de alcohol y se aseguren de que se estén rigiendo por nuestros valores. Por lo general está prohibido el consumo de alcohol en las instalaciones y vehículos de Capital One, salvo que se consuma como parte de un evento social autorizado o que las responsabilidades de un asociado en el trabajo le requiera entretener a invitados, candidatos o clientes. Los eventos sociales patrocinados que incluyan alcohol requieren la aprobación previa del supervisor, y el consumo de alcohol se debe limitar a los asociados con la edad mínima legal para beber.

Están estrictamente prohibidos la posesión, uso, distribución, venta, compra o transferencia de sustancias controladas en las instalaciones o vehículos de Capital One, en la propiedad de la Compañía, cuando se realicen negocios de la Compañía, o durante los eventos patrocinados por la Compañía.

- Se permiten los medicamentos recetados legalmente si se usan según lo previsto por el médico que los receta, y Capital One los aprueba o no perjudican el desempeño laboral, ni crean un riesgo de seguridad.
- Las leyes locales que legalizan la marihuana u otras sustancias controladas con fines médicos o recreativos no modifican la prohibición de esta sección sobre la posesión o el uso de sustancias controladas en el lugar de trabajo.

Está prohibido fumar, e incluso usar cigarrillos electrónicos, en las instalaciones de Capital One, excepto en las zonas wdesignadas parwa fumar.

RESPONSABILIDAD CON CAPITAL ONE Y CON NUESTROS ACCIONISTAS

Sección 3

Conclusiones Principales

1. Un conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales de un asociado interfieren o comprometen su capacidad para satisfacer los requisitos y expectativas de Capital One de una manera profesional y ética.
2. Los tipos comunes de conflictos incluyen, entre otros, actividades externas, actuar en interés propio, actividades de inversión personal y supervisión de familiares.
3. Cuando se enfrente con un posible conflicto de intereses, debe divulgar el interés o la relación a su supervisor y a la Oficina de Ética.

Preguntas y Respuestas

P: Mi esposo trabaja en una empresa consultora que hace negocios con Capital One y soy parcialmente responsable de contratar a la empresa consultora. ¿Tengo que reportar esto como un posible conflicto de intereses?

R: Sí. Debe consultar con su supervisor y llenar un formulario de declaración de conflicto de intereses.

3.1 Prevención de Conflictos de Intereses

Se espera que los asociados de Capital One actúen a favor de los intereses de Capital One, nuestros clientes y nuestros accionistas. Los conflictos de intereses, ya sean reales o percibidos, deben evitarse.

Un conflicto de intereses ocurre cuando los intereses personales o las relaciones cercanas (por ejemplo, padre, madre, hijo, hija, cónyuge, pareja o compañero(a)) interfieren con, o comprometen, la capacidad de satisfacer los requisitos y expectativas de Capital One de una manera profesional y ética. Un conflicto de intereses real o percibido puede poner en riesgo nuestra integridad, socavar la reputación de Capital One y perjudicar a nuestros accionistas.

Si se enfrenta a un posible conflicto de intereses, pregúntese lo siguiente:

- *¿Cuestionaría un tercero neutral mi motivación o juicio si se conociera el interés personal o la relación?*
- *¿Pondría en duda la divulgación pública de mi interés personal o relación la decisión o acción subyacente?*

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas es “sí”, hable sobre el posible conflicto con su supervisor y la Oficina de Ética.

Preguntas y Respuestas (Continuación)

P: Recientemente fui designado(a) para formar parte de la junta de directores de una organización sin fines de lucro que hace negocios con Capital One. ¿Se considera eso un conflicto de intereses?

R: Posiblemente. Debe consultar con su supervisor, el Equipo de Asuntos de la Comunidad y llenar el formulario de divulgación de Conflicto de Intereses de la Oficina de Ética antes de aceptar participar en la junta de cualquier organización sin fines de lucro.

Recursos

- Procedimiento para la Divulgación de Conflicto de Intereses
- Política para la Aplicación de la Ley de Títulos Valores
- Norma Antisoborno/ Anticorrupción
- Guías sobre el Acoso y la Discriminación

Cuando se enfrente con un posible conflicto de intereses, debe divulgar el interés o la relación a su supervisor y a la Oficina de Ética. Una vez divulgado, se puede abordar el conflicto de intereses real o potencial mediante la determinación de que no existe un conflicto, recusación, renuncia u otra salvaguardia atenuante.

No es posible enumerar cada situación que pueda presentar un conflicto de intereses, pero hay ciertas áreas donde, por lo general, surgen los conflictos.

► **Actividades Externas**

Las actividades externas no deben interferir con nuestra obligación de llevar a cabo fielmente nuestros deberes en Capital One. Esta prohibición incluye la participación en cualquier actividad externa que pueda afectar, o dar la impresión de afectar, nuestra capacidad de tomar decisiones empresariales éticas en nombre de Capital One. Por ejemplo, los asociados actuales no pueden competir con Capital One por negocios o unirse a una compañía o a una organización que compita con, o sirva como un Tercero de, Capital One.

Independientemente de si existe un conflicto de intereses real o potencial, debe informar a su supervisor y obtener la aprobación de la Oficina de Ética antes de buscar:

- *Oportunidades empresariales externas;*
- *Empleo además de su puesto en Capital One;*
- *Cargos formales con organizaciones sin fines de lucro, incluidos los cargos en juntas; o*
- *Puesto político o nombramiento cívico.*

▸ Acciones en Beneficio Propio

Las acciones en beneficio propio ocurren cuando usa su cargo en Capital One para beneficio personal.

Algunos ejemplos de actividades prohibidas son:

- Comprar para uso personal los bienes y servicios de Capital One o de un Tercero en términos distintos a los disponibles al público, a menos que la política de la Compañía establezca lo contrario;
- Aceptar en su nombre personal oportunidades de negocios, honorarios, comisiones u otros arreglos financieros ventajosos de un cliente, Tercero, competidor o socio comercial de Capital One, o cualquier entidad que esté buscando una oportunidad de negocio con Capital One;
- Obtener acceso a su cuenta personal con Capital One o a la de otro asociado usando sistemas internos, a menos que esté llevando a cabo pruebas o diagnosticando problemas en los sistemas, que usted tenga una función de pruebas específica según lo determine su línea de negocios, y haya recibido autorización previa por escrito de su supervisor. Si dicha actividad implica la cuenta de otro asociado, usted también debe recibir el consentimiento previo por escrito de ese asociado; y
- Obtener acceso a las cuentas con Capital One de familiares o personas con quienes tenga una relación personal cercana sin autorización previa por escrito y un propósito comercial legítimo.

▸ Finanzas Personales y Actividades de Inversión

Capital One espera que todos los asociados manejen sus finanzas personales de manera responsable, con integridad y en cumplimiento con las leyes aplicables.

A pesar de que usted puede invertir libremente en compañías que se cotizan en la bolsa de valores, de acuerdo con la sección 3.4 Tráfico de Información Privilegiada y Revelación de Información Confidencial, no debe hacer ninguna inversión que pueda afectar o parezca afectar sus decisiones en nombre de Capital One. Por ejemplo, debe evitar inversiones significativas en entidades privadas que compitan con, hagan negocios con, o estén buscando hacer negocios con Capital One.

Todo manejo inadecuado de sus finanzas personales puede perjudicar su credibilidad y la reputación de Capital One. En consecuencia, se espera que informe con sinceridad sus ingresos y otra información financiera a las agencias gubernamentales, incluso cuando solicite beneficios y presente sus declaraciones de impuestos.

▸ **Empleo de Familiares y Amigos**

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

En general, usted no puede contratar, interactuar con, ni supervisar a un familiar inmediato (por ejemplo, padre, madre, hijo, hija, cónyuge, pareja

o compañero(a)) ni a su empresa comercial para

proporcionar bienes o servicios a Capital One. De igual

manera, usted no puede trabajar directamente para,

trabajar en la misma cadena de mando que, supervisar ni

tomar decisiones de empleo o remuneración sobre un

familiar inmediato. Para evitar dar la impresión de actuar

indebidamente, tenga mucho cuidado al contratar,

interactuar con, o supervisar a una persona con quien tiene

una relación personal cercana fuera de Capital One,

y consulte con su supervisor antes de tomar tal decisión.

Los asociados no pueden tener relaciones íntimas con

otros asociados o Terceros cuando dicha relación crearía

un conflicto de intereses. Se aplican estas prohibiciones

a menos que la relación se informe adecuadamente y se

aborden los conflictos de intereses. **Además, los**

asociados en la misma cadena de mando no pueden

tener relaciones íntimas.

Conclusiones Principales

1. Como una compañía bancaria que cotiza en la bolsa de valores, el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles de mantenimiento de registros e informes es esencial para cumplir con nuestros requisitos legales y comerciales.
2. Informe sobre transacciones comerciales, finanzas y operaciones de manera precisa, completa, oportuna y comprensible.
3. Familiarícese y cumpla con las políticas y procedimientos de retención y manejo de la información de Capital One.
4. Coopere plenamente con todas las peticiones de información y documentos que se hagan en cualquier auditoría, investigación o revisión de la Compañía, interna o externa, debidamente autorizada.

Preguntas y Respuestas

P: Un colega ha estado ocupado en el trabajo y se le pidió que proporcionara información financiera a los reguladores. No tuvo tiempo de realizar la investigación, por lo que proporcionó números de una presentación anterior. ¿Qué debo hacer?

R: Consulte inmediatamente con su supervisor. Compartimos una responsabilidad crucial de garantizar que los reguladores gubernamentales reciban información completa y precisa en respuesta a sus peticiones.

Consulte con su supervisor o Recursos Humanos si tiene alguna pregunta sobre el empleo, interacción o supervisión de familiares o parejas íntimas.

3.2 Mantenimiento de Registros y Presentación de Informes Precisos

Como una compañía bancaria que cotiza en la bolsa de valores, el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles de mantenimiento de registros e informes es esencial para cumplir con nuestros requisitos legales y comerciales. **Con ese fin, todos los asociados de Capital One son responsables de mantener registros contables y financieros precisos y completos.**

Estados Financieros y Contabilidad

Como asociados de Capital One, uno de nuestros deberes más importantes es garantizar que las transacciones comerciales, finanzas y operaciones de nuestra Compañía se informen de forma precisa y completa, y de manera oportuna y comprensible. También debemos garantizar que la información que proporcionemos para la preparación de estados financieros, informes para reguladores y documentos presentados públicamente cumplan con todos los principios contables generalmente aceptados, requisitos de informes para reguladores y las políticas de información e informes de nuestra Compañía.

Retención de Registros Comerciales

Se requiere la retención de ciertos registros de la Compañía para cumplir con nuestras obligaciones con las agencias reguladoras, autoridades del orden público y otras entidades gubernamentales, y para el funcionamiento legal y ético de Capital One. **Todos los asociados deben familiarizarse con y seguir las políticas y procedimientos de manejo y retención de información de Capital One.** Dichos requisitos incluyen, entre otros:

Preguntas y Respuestas (Continuación)

P: Se me ha pedido que proporcione información a nuestro equipo de Auditoría Interna, pero no creo que estén haciendo las preguntas correctas. ¿Hay algo que pueda hacer?

R: Consulte inmediatamente con su supervisor. Debemos ser receptivos a la Auditoría interna y proporcionar información completa y precisa y, cuando corresponda, compartir con la Auditoría contexto adicional sobre nuestra comprensión de la petición y nuestra respuesta.

Recursos

- Política sobre Seguridad de la Información
- Procedimiento para el Manejo de Información
- Política sobre Retención de la Información
- Política sobre Informes de Gestión
- Normas para Registrar las Horas

- Entender la definición y los requisitos de los Registros Oficiales;
- Asegúrese de que los Registros Oficiales se identifiquen y se registren en el Sistema de Administración de Registros;
- No deseche los registros ni la información que tenga motivos para creer que pueden ser pertinentes para litigios pendientes o futuros o un procedimiento regulatorio, a menos que lo autorice el Departamento de Asuntos Legales; y
- Antes de irse de Capital One o hacer la transición a una nueva función, consulte con su supervisor para garantizar el manejo y retención adecuados de los registros de la Compañía.

Respuestas a Peticiones de Auditorías y del Gobierno, y Consultas e Investigaciones Internas

Nuestras interacciones con los auditores e investigadores internos y externos, así como con las agencias reguladoras, deben ser irreprochables. Cuando se trate de auditorías, investigaciones o revisiones internas o externas debidamente autorizadas, debemos:

- Cooperar plenamente con las peticiones de información y documentos;
- Asegurarnos de que toda la información y los documentos proporcionados sean precisos, completos y entregados a tiempo; y
- Tener cuidado cuando se vinculen incentivos individuales o de equipo con el resultado de cualquier auditoría o revisión específica.

Cualquier desviación de estos protocolos debe reportarse inmediatamente a su supervisor, AR o a la Línea para Llamadas sobre Ética. **No cooperar plena y honestamente con cualquier investigación interna o externa autorizada, le expone a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.** Si bien interactuamos a menudo con nuestros reguladores, auditores e investigadores internos,

también debemos reconocer cuándo nuestras interacciones con el gobierno y otros terceros indican posibles litigios u otras acciones de cumplimiento. Si usted se entera de cualquier litigio pendiente, inminente o previsto, o de una investigación gubernamental no prevista o acción de cumplimiento que incluya a Capital One, notifique inmediatamente al Abogado Principal de Litigios en el Departamento de Asuntos Legales u otro abogado en su equipo. Si recibe una citación judicial relacionada con Capital One o con su trabajo, envíe inmediatamente un correo electrónico a la casilla de citaciones judiciales (subpoena@capitalone.com). Nada en esta sección debe interpretarse como que requiera que usted informe a Capital One sobre cualquier colaboración o comunicación con el gobierno sobre posibles infracciones a la ley.

Registro de Horas

Capital One espera que todos los asociados dediquen el tiempo necesario a su trabajo y que hagan uso eficiente de su tiempo durante las horas de trabajo programadas. Para garantizar que todo el trabajo realizado para Capital One sea remunerado adecuadamente, todos los asociados que estén obligados a mantener registros de las horas y asistencia deben hacerlo con exactitud.

Conclusiones Principales

1. La protección de los activos de la Compañía es una obligación importante hacia la Compañía y nuestros accionistas, y vigila nuestra ventaja competitiva en el mercado.
2. La protección de la privacidad de nuestros clientes es fundamental para nuestras operaciones y nuestra reputación.
3. La protección de la información comercial confidencial es vital para el éxito de nuestra Compañía y es una obligación importante hacia nuestros accionistas.

3.3 Protección de Información y Activos

Como asociados de Capital One, compartimos la responsabilidad de proteger a nuestra Compañía y salvaguardar sus activos. Esta obligación se extiende a los recursos que usamos para llevar a cabo nuestro negocio, que incluye información confidencial del cliente, información comercial protegida por los derechos de propiedad intelectual, propiedad intelectual, y la propiedad física y tecnología de Capital One. La protección de los activos de la Compañía es una obligación importante hacia la Compañía y nuestros accionistas, y vigila nuestra ventaja competitiva en el mercado.

Preguntas y Respuestas

P: Estoy trabajando con un proveedor externo en un nuevo producto.

¿Puedo enviar información comercial protegida por los derechos de propiedad intelectual al proveedor por correo electrónico?

R: Tal vez. No debe compartir información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual con ninguna persona fuera de la Compañía a menos que tenga una necesidad comercial específica y tenga autorización para hacerlo. Antes de compartir dicha información, asegúrese de consultar con su supervisor.

P: Tengo un nuevo empleado que comienza en mi equipo y trabajaba antes para la competencia. ¿Puedo pedirle al empleado que hable sobre las mejores prácticas en mi área comercial?

R: Proceda con cautela. Si bien usted tiene la libertad de hablar sobre las mejores prácticas y estándares de la industria, tenga presente que no puede pedir información comercial confidencial protegida por los derechos de propiedad intelectual confidencial y el empleado no puede compartir dicha información sobre su empleador anterior.

Recursos

- Política sobre Cumplimiento de Privacidad
- Política sobre Seguridad Empresarial
- Normas sobre Seguridad de la Información
- Responsabilidades del Usuario Final y Normas sobre Usos Aceptables
- Norma sobre Gastos de Viaje y Entretenimiento para Empleados y la Junta Directiva

Lucha contra el Fraude Interno y el Abuso de Beneficios

Una de nuestras responsabilidades principales es proteger el bienestar financiero de nuestra Compañía. Una parte vital de la protección de nuestras finanzas corporativas es luchar contra el fraude interno. El fraude interno es todo esfuerzo de un asociado para privar a Capital One o sus clientes de cualquier activo por medio de robo, engaño u otros medios corruptos. Los ejemplos de fraude interno incluyen, entre otros, el retiro no autorizado de fondos y el robo de dinero en efectivo o instrumentos negociables. **Capital One no tolera los actos de fraude, y todo asociado que cometa fraude estará sujeto a acciones legales y medidas disciplinarias que podrían incluso llevar hasta el despido.**

Los beneficios corporativos están destinados a ser usados solo por asociados y otras partes que cumplan los requisitos (por ejemplo, los familiares pueden incluirse en nuestros planes de seguro de salud), y se espera que los asociados sean honestos al solicitar y usar dichos beneficios. Estas limitaciones también se aplican al uso de tarjetas de crédito corporativas, las cuales están destinadas únicamente para fines comerciales autorizados. **En ninguna circunstancia se pueden usar las tarjetas de crédito corporativas para gastos personales, y todo uso accidental debe informarse y remediarse de inmediato.**

Información Confidencial de Clientes

Como institución financiera, la confianza de nuestros clientes es una obligación primordial. Para llevar a cabo negocios, nuestros clientes deben proporcionarnos información de identificación personal (por ejemplo, nombre, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, Número de Seguro Social (Canadá)). Los clientes de negocios también pueden proporcionarnos información confidencial (por ejemplo, número de Identificación del Empleador, número de Identificación del Contribuyente). La protección de la privacidad de nuestros clientes es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes, nuestras operaciones y nuestra reputación. **En consecuencia, usted no puede divulgar ninguna información no pública sobre la relación de un cliente con Capital One sin una necesidad comercial legítima y la autorización previa de su supervisor.**

Mejores Prácticas al manejar toda información personal identificable:

- *Obtenga acceso solo cuando tenga una razón comercial legítima;*
- *Encripte la información personal cuando sea razonablemente posible; y*
- *Antes de compartir o divulgar información personal, confirme que el destinatario tiene autorización para recibirla, está informado de la confidencialidad de la información que se recibirá y está preparado para proteger la información, según corresponda.*

Información Comercial Confidencial Protegida por los Derechos de Propiedad Intelectual

Como asociados de Capital One, tenemos acceso a información confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual sobre la Compañía que no es conocida por el público ni la competencia. Esta información incluye secretos comerciales, planes y estrategias comerciales, modelos, políticas y prácticas crediticias, propiedad intelectual, y otra información confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual. La información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual le da a Capital One una ventaja competitiva en el mercado.

La protección de la información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual es fundamental para el éxito de nuestra Compañía y es una obligación importante hacia nuestros accionistas. **Salvo que tenga una necesidad comercial específica y tenga autorización para hacerlo, usted no puede divulgar información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual a ninguna persona dentro o fuera de Capital One, incluso a familiares y amigos.**

La protección de la información comercial protegida por los derechos de propiedad intelectual incluye la responsabilidad de reportar oportunamente la divulgación indebida de dicha información, ya sea involuntaria o intencionalmente.

Nuestra responsabilidad de proteger la información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual continúa aun después de irnos de la Compañía. También debemos esta responsabilidad a nuestros empleadores anteriores. **En consecuencia, se le prohíbe compartir información confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual sobre un empleador anterior con cualquier persona en Capital One, salvo que se haya divulgado al público sin ninguna acción de su parte.**

Para ayudar a proteger la información comercial confidencial y protegida por los derechos de propiedad intelectual, Capital One ha desarrollado un sistema de clasificación y etiquetado para aclarar la titularidad y la responsabilidad para ciertas categorías de información. Por favor consulte las Normas sobre Seguridad de la Información para información adicional sobre este sistema.

Nada en este Código ni en la política de la Compañía le impide divulgar los términos y condiciones de su empleo, participar en actividades protegidas por ley, ni informar sobre una posible violación de la ley, el Código o política de la Compañía.

Propiedad Física y Activos Tecnológicos

Cada uno de nosotros tiene una responsabilidad compartida de proteger la propiedad física y los activos tecnológicos de Capital One y de participar en el Plan de Continuidad de Negocios de Capital One, que describe cómo cada sistema y línea de negocios enfrentará fallas críticas y desastres. La propiedad física de Capital One incluye fondos, instalaciones, equipo y sistemas de comunicación.

La protección adecuada de los activos tecnológicos de Capital One requiere que los usuarios sean conscientes de los riesgos relacionados con su uso, incluso la pérdida o robo de equipo e información, la divulgación no autorizada de información, el acceso no autorizado a los sistemas de la Compañía y el uso indebido de la tecnología y los sistemas.

Los activos físicos y tecnológicos proporcionados por Capital One, ya sea que se usen dentro o fuera del lugar de trabajo, son propiedad de la Compañía y son proporcionados para uso comercial. Si bien usted puede usar los activos tecnológicos de Capital One para uso personal, dicho uso debe ser limitado, razonable y acorde con la ley y la política de la Compañía. Todos los activos físicos y tecnológicos de Capital One están sujetos a

monitoreo, y los usuarios no deben tener ninguna expectativa de privacidad ni confidencialidad cuando usen estos activos. Capital One.

Para evitar el uso indebido de los activos tecnológicos de Capital One:

- *Proteja sus credenciales de inicio de sesión;*
- *Cierre sesión en sus dispositivos electrónicos cuando no los esté usando;*
- *Use el correo electrónico y los mensajes instantáneos de Capital One principalmente para propósitos comerciales;*
- *Nunca instale software, aplicaciones, hardware ni dispositivos de almacenamiento no autorizados en su computadora; y*
- *Tenga cuidado al abrir comunicaciones de correo electrónico sospechosas de remitentes desconocidos.*

Conclusiones Principales

1. Las leyes de tráfico de información privilegiada generalmente prohíben la compra o venta de valores mientras se posee información no pública importante.
2. La ley y nuestras políticas prohíben compartir información no pública importante con otra persona que luego haga una transacción con base en dicha información, lo que se conoce como revelación de información confidencial.

Recursos

- Política para la Aplicación de la Ley de Títulos Valores
- Equipo de Valores y Finanzas (SECpolicy@capitalone.com)

3.4 Tráfico de Información Privilegiada y Revelación de Información Confidencial:

Como asociado de Capital One, usted puede conocer o tener acceso a información confidencial sobre la Compañía, nuestros clientes y otras compañías que hacen negocios con nosotros. Alguna información confidencial puede constituir información no pública importante. La información no pública importante es cualquier información que no se divulgó previamente al público que un inversionista razonable consideraría importante al tomar la decisión de comprar o vender valores.

Cada uno de nosotros debe cumplir con todas las leyes de valores pertinentes, incluidas las prohibiciones de tráfico de información privilegiada y revelación de información confidencial. Las leyes de tráfico de información privilegiada generalmente prohíben la compra o venta de valores mientras se posee información no pública importante. La ley y nuestras políticas también prohíben compartir información no pública importante con otra persona que luego haga una transacción con base en dicha información, lo que se conoce como revelación de información confidencial.

Si tiene alguna pregunta sobre las políticas de tráfico de información privilegiada y revelación de información confidencial de Capital One, por favor comuníquese con el equipo de Valores y Finanzas en el Departamento de Asuntos Legales.

Conclusiones Principales

1. Solo los portavoces oficiales o las personas que tengan aprobación especial de Comunicaciones Corporativas pueden hablar en nombre de la Compañía.
2. Asegúrese de consultar con el equipo de Comunicaciones Corporativas antes de participar en oportunidades de comunicaciones externas relacionadas con su función en Capital One.

Preguntas y Respuestas

P: Estoy emocionado(a) por el próximo lanzamiento de un producto. ¿Puedo publicarlo en las redes sociales?

R. No. Es importante recordar que antes de que se haga cualquier anuncio público oficial de un producto de Capital One, la información sobre el producto debe permanecer confidencial. Una vez que un funcionario autorizado de la Compañía haga un anuncio público, usted puede volver a publicar esas afirmaciones públicas.

Recursos

- Norma sobre Comunicaciones Externas
- Norma sobre Redes Sociales
- Guías sobre Redes Sociales

3.5 Redes Sociales y Relaciones Públicas

En Capital One, respetamos el derecho de todas las personas de entablar un diálogo social, profesional y político. También creemos que las comunicaciones sobre nuestra Compañía y nuestro negocio deben ser precisas, reflejar los puntos de vista de la Compañía y ser realizadas por empleados autorizados para hablar en nuestro nombre. **Por lo tanto, solo los portavoces oficiales o las personas que tengan aprobación especial de Comunicaciones Corporativas, pueden hablar en nombre de la Compañía.**

Los asociados de Capital One deben ejercer su buen juicio al usar las redes sociales y participar en otras actividades en Internet. Como parte de nuestro uso personal de Internet, podemos compartir públicamente el hecho de que trabajamos en Capital One, nuestro puesto de trabajo y una descripción breve de nuestros deberes. Sin embargo, no podemos divulgar información confidencial ni protegida por los derechos de propiedad intelectual sobre Capital One o nuestras actividades comerciales. **Asegúrese de consultar con el equipo de Comunicaciones Corporativas antes de participar en oportunidades de comunicación externas relacionadas con su función en Capital One.** Este requisito incluye los blogs personales, la participación en foros de mensajes en línea, las solicitudes de premios externos y hablar en conferencias de negocios.

RESPONSABILIDAD CON NUESTROS CLIENTES Y EL MERCADO

Sección 4

Conclusiones Principales

1. Todas las actividades de venta, publicidad, mercadeo, cobranzas y recuperación de fondos deben incluir toda la información e información importante necesaria para que sean precisas y completas.
2. Si usted tiene inquietudes acerca de una posible conducta indebida relacionada con incentivos, prácticas de venta o clientes, informe el asunto de inmediato a su supervisor, AR o la Línea para Llamadas sobre Ética.
3. Al comunicarnos con nuestros socios comerciales y competidores, debemos evitar incluso la apariencia de aceptar limitar cómo competimos.

Preguntas y Respuestas

P: Mi remuneración está vinculada a las encuestas de satisfacción del cliente. ¿Es una infracción al Código que no acepte ciertos tipos de llamadas de clientes?

R: Sí, dicha conducta no cumple con el Código ya que constituye una manipulación de incentivos, afecta negativamente a nuestros clientes y no se refleja bien en Capital One.

4.1 Prácticas Comerciales Éticas

Uno de nuestros valores fundamentales es Hacer lo Correcto. Esto quiere decir que respetamos a nuestros clientes y emprendemos todas las oportunidades comerciales con integridad. Hacemos esto al comunicarnos de manera clara y honesta con nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios. También significa que nosotros y nuestros socios cumplimos con los más altos estándares éticos en nuestras transacciones comerciales.

Venta, Mercadeo y Prestación de Servicios Éticos

Debemos comunicarnos con nuestros clientes de manera clara y veraz. **Todas las actividades de ventas, mercadeo, publicidad, cobranzas y recuperación de fondos deben incluir toda la información e información importante necesaria para que sean precisas y completas.** Se espera que usted trabaje con Asuntos Legales y Cumplimiento en todas las actividades de mercadeo y publicidad para asegurarse de que incluyamos toda la información significativa. El incumplimiento de estas normas puede causar daños financieros a nuestros clientes y perjudicar nuestra reputación.

Nuestros clientes siempre deben tener prioridad sobre nuestros incentivos de desempeño personal o de equipo. Si tiene inquietudes sobre una posible conducta indebida relacionada con los incentivos de desempeño o las prácticas de venta, reporte sus inquietudes a su supervisor, AR o a Línea para Llamadas sobre Ética.

Preguntas y Respuestas (Continuación)

P: Un competidor me indicó recientemente que deberíamos cobrarles a nuestros clientes tarifas más altas por algunos de nuestros productos bancarios. ¿Hay algo que debo hacer con esta información?

R: Informe al competidor que no puede entablar conversaciones que se puedan percibir como coordinación entre competidores. Consulte de inmediato con su supervisor y el representante Legal de su línea de negocios.

Recursos

- Política sobre Riesgos Legales
- Norma de Actos y Prácticas Injustas, Engañosas o Abusivas (UDAAP) del Programa de Manejo de Cumplimiento (CMP)
- Política de Cumplimiento de Préstamos Justos
- Norma Operacional sobre Quejas Empresariales

Servicio Ético a Nuestros Clientes

Para asegurarnos de que nos rijamos por nuestros valores, debemos recordar:

- *Nuestros productos y servicios deben explicarse de una manera que incluya la divulgación completa y precisa de todos los términos y condiciones importantes;*
- *Los productos nuevos y existentes deben verificarse periódicamente para determinar si cumplen con la ley;*
- *Las quejas de los clientes deben evaluarse y manejarse adecuadamente conforme a la Norma Operacional sobre Quejas Empresariales; y*
- *No debemos dirigir a los clientes hacia ciertos productos con base en incentivos de rendimiento o de ventas.*

Competencia Justa

En Capital One, esperamos una conducta ética en nuestras transacciones comerciales. Nuestra ventaja competitiva proviene de desarrollar y ofrecer un rendimiento y servicios superiores, y de ganar la confianza de nuestros clientes.

En las relaciones con nuestros socios comerciales y competidores, debemos respetar fielmente y al pie de la letra el espíritu de las leyes de competencia justa, que están diseñadas para preservar la competencia libre y abierta. No cumplir con estas leyes puede tener consecuencias graves para usted y para nuestra Compañía.

Al comunicarnos con nuestros socios comerciales y competidores debemos evitar incluso la apariencia de acordar limitar cómo competimos. Una mera conversación o intercambio informal de información con un competidor puede crear la apariencia de un entendimiento mutuo, incluso cuando no haya un acuerdo, lo cual crea una posible exposición a las leyes antimonopolio y de competencia justa. Debemos tener especial precaución cuando interactuemos con competidores en conferencias y otros eventos similares.

Conclusiones Principales

1. Estamos comprometidos a combatir la conducta ilegal, la cual incluye la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.
2. Existen requisitos estrictos de divulgación y aprobación sobre el valor y los tipos de obsequios y entretenimiento que podemos ofrecer a o aceptar de cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.
3. Las leyes contra el soborno y la corrupción limitan estrictamente dar cualquier cosa de valor a funcionarios gubernamentales, directa o indirectamente, a través de familiares, asociados cercanos o socios comerciales.

Es adecuado y necesario recopilar información sobre nuestros competidores como parte de nuestros procesos comerciales habituales. Sin embargo, debemos estar atentos para no buscar u obtener información confidencial o no pública a través de medios ilegales o no éticos, directamente o a través de un tercero.

Si tiene alguna pregunta sobre la competencia justa, por favor consulte con su supervisor y Asuntos Legales antes de tomar medidas.

4.2 Lucha Contra la Corrupción

En Capital One, estamos comprometidos con las prácticas comerciales éticas y con la lucha contra la conducta ilegal, que incluye la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Antisoborno y Anticorrupción

Nuestras decisiones comerciales deben ser objetivas, en beneficio de nuestros clientes y accionistas, y estar libres de toda influencia indebida. Las leyes contra el soborno y contra la corrupción están diseñadas para proteger la seguridad y la solidez de las instituciones financieras al regular el valor y los tipos de obsequios y entretenimiento que los empleados de dichas instituciones puedan dar y recibir. La ley también restringe nuestra relación e interacciones con los funcionarios gubernamentales.

► Obsequios y Entretenimiento

Existen requisitos estrictos de divulgación y aprobación sobre el valor y los tipos de obsequios y entretenimiento que podemos ofrecer a o aceptar de cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.

Un obsequio es cualquier cosa de valor y puede ser de muchos tipos. La política de la Compañía prohíbe aceptar cualquier obsequio que cause un conflicto de intereses real o percibido. En ninguna circunstancia podemos aceptar u ofrecer obsequios de dinero en efectivo o equivalentes de dinero en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo de uso

Preguntas y Respuestas

P: Un amigo en Visa me ha invitado a un concierto en el palco de la compañía. ¿Puedo asistir al evento?

R: Tal vez. Consulte el Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial. Las consideraciones clave incluyen la naturaleza de la relación, las transacciones comerciales relacionadas y el valor de la oferta. De conformidad con la política de la Compañía, es posible que deba informar sobre la oferta y obtener aprobación previa por escrito del equipo Antisoborno/ Anticorrupción.

P: Al revisar una transacción inusual, le consulté a un compañero de trabajo, quien no estuvo de acuerdo con mi propuesta de remitir la transacción a un supervisor para una revisión adicional. ¿Qué debo hacer?

R: Usted debe remitir el asunto a su supervisor y pedir asesoramiento sobre si debe consultar con Cumplimiento de Prevención de Actividades de Lavado de Dinero (AML) o Asuntos Legales. Compartimos la responsabilidad de identificar y remitir las posibles transacciones inusuales o sospechosas a un supervisor.

Recursos

- Norma Antisoborno/ Anticorrupción
- Procedimiento de Obsequios y Entretenimiento Empresarial
- Política sobre Prevención de Actividades de Lavado de Dinero
- Norma sobre Sanciones Económicas

general) de o para cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One. Además, nunca podemos pedir un obsequio a ninguna persona que haga o busque hacer negocios con nuestra Compañía, o aceptar un soborno, coima u otro pago ilegal.

La política de la Compañía requiere la divulgación y aprobación previa por escrito de obsequios o entretenimiento que sobrepasen un determinado valor para o de un cliente o cualquier persona que haga o busque hacer negocios con Capital One.

► Funcionarios del Gobierno

De acuerdo con nuestras obligaciones de luchar contra la corrupción y evitar incluso la apariencia de actuar indebidamente, nuestras interacciones con los funcionarios del gobierno están altamente reguladas. **Las leyes Contra el Soborno y la Corrupción limitan estrictamente dar cualquier cosa de valor a funcionarios del gobierno, directa o indirectamente, a través de familiares, asociados cercanos o socios comerciales.**

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

La práctica de ofrecer pagos de facilitación o de “engrase” está prohibida. Un pago de facilitación se define como dar cualquier cosa de valor a cualquier persona en su capacidad personal, directa o indirectamente, para hacer que la persona realice o agilice el desempeño de un deber o función de rutina.

Antiboicot

Al llevar a cabo negocios internacionales, debemos cumplir con todas las restricciones comerciales, controles de exportación, y leyes y reglamentos contra el boicot aplicables.

Las leyes contra el boicot están diseñadas para evitar que las compañías estadounidenses, incluso sus sucursales y subsidiarias en el extranjero, cooperen con los boicots de ciertos países.

Las peticiones relacionadas con un boicot pueden surgir en varios contextos, como cartas de crédito, transacciones comerciales, sindicación de préstamos y solicitudes de visa. Si recibe alguna petición que implique estas restricciones, comuníquese inmediatamente con el representante Legal de su línea de negocios para orientación adicional.

Lucha Contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo

Como institución financiera y, acorde con nuestro compromiso de Hacer lo Correcto, tenemos la responsabilidad de luchar contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. El lavado de dinero es el proceso de ocultar dinero obtenido de forma ilegal y hacer que parezca legítimo. El lavado de dinero puede provenir de varios delitos, como el tráfico de armas, el tráfico de drogas, la extorsión y otros tipos de corrupción.

Por lo general, el lavado de dinero se logra en tres pasos:

- 1. Colocación de dinero en efectivo u otros ingresos de actividades ilegales en el sistema financiero;*
- 2. Estratificación de fondos, los que se mueven a través varias cuentas o instituciones; y*
- 3. Integración de los activos a la economía convencional.*

Los reglamentos sobre sanciones económicas de los Estados Unidos también nos prohíben proporcionar servicios a ciertas jurisdicciones, entidades y personas extranjeras designadas.

Impuestos

En Capital One nos comprometemos a cumplir con todas las leyes fiscales aplicables y a garantizar la precisión e integridad de los registros fiscales que producimos y la información fiscal que reportamos. **También debemos permanecer alertas ante cualquier actividad inusual o sospechosa por parte de nuestros clientes que parezca ocultar ingresos o activos de las autoridades fiscales o evadir la aplicación de los requisitos de informes de impuestos.** Reporte inmediatamente cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento con las leyes fiscales o este Código a su supervisor, AR o la Línea para Llamadas sobre Ética.

RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES A LAS QUE SERVIMOS

Sección 5

Conclusiones Principales

1. No combine los negocios con actividades políticas personales.
2. Todas las actividades políticas patrocinadas por Capital One deben tener autorización previa por escrito del Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales.

Preguntas y Respuestas

P: Un amigo se postula para un cargo político. ¿Puedo ser voluntario para la campaña?

R: Sí, puede ser voluntario para la campaña durante su tiempo personal. Sin embargo, usted no puede usar los recursos de Capital One ni sugerir que la Compañía respalde al candidato.

Producir un cambio real y duradero en las comunidades que servimos es el resultado de compromisos de larga data y asociaciones sólidas basadas en la comunidad. Es importante recordar que cuando participamos en el proceso político o con organizaciones benéficas, hay ciertas restricciones en nuestras actividades como asociados de Capital One.

5.1 Actividades Políticas

Capital One le alienta a participar en el proceso político fuera del lugar de trabajo, y a apoyar los candidatos, partidos o iniciativas de su elección, sujeto a las leyes aplicables. Capital One participa en el proceso político a través del Fondo Político Asociado de Capital One Financial Corp y en el proceso de defensa con cabilderos registrados. Sin embargo, usted no puede usar el tiempo o los recursos de la Compañía para actividades políticas, sugerir una asociación o respaldo de Capital One, ni pedir el apoyo de otros asociados, nuestros clientes o Terceros. **En otras palabras, usted no puede combinar los negocios con actividades políticas personales.**

En los Estados Unidos, tanto las contribuciones políticas de Capital One como el uso de sus instalaciones y activos para actividades políticas están estrictamente regulados. Todas las actividades políticas patrocinadas por Capital One deben ser previamente aprobadas por escrito por el Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales.

Actividades Políticas Prohibidas:

- *Hacer pagos no autorizados en nombre de Capital One a funcionarios gubernamentales, candidatos a cargos públicos, partidos políticos o iniciativas de votación;*
- *Hacer contribuciones no monetarias (por ejemplo, uso de instalaciones corporativas, servicios u otros activos) o trabajar en una campaña política como representante de Capital One;*
- *Usar fondos de Capital One para comprar boletos para eventos de recaudación de fondos políticos; y*
- *Establecer un comité de acción política en nombre de Capital One.*

En los Estados Unidos, es posible que deba registrarse como cabildero si se comunica con funcionarios gubernamentales para influir en la política del gobierno en nombre de Capital One. Fuera de los Estados Unidos, las leyes locales pueden imponer restricciones a las actividades políticas. Si tiene alguna pregunta sobre las actividades políticas prohibidas, por favor consulte con el Grupo de Asuntos y Políticas Gubernamentales.

Conclusiones Principales

1. Los asociados deben consultar con el Equipo de Asuntos de la Comunidad sobre las contribuciones Benéficas de los recursos de Capital One por un valor de \$5,000 o más.
2. Cuando realicen actividades de recaudación de fondos, los asociados, por lo general, no pueden pedirle a un Tercero a quien tengan la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciban autorización previa de la Oficina de Ética.

5.2 Organizaciones Benéficas

Capital One está comprometido a promover las oportunidades económicas para nuestras comunidades y los negocios, familias y personas que se encuentran en ellas. Le alentamos a apoyar y a ser voluntario en causas benéficas fuera del lugar de trabajo. Para garantizar la coordinación entre nuestras líneas de negocios y geografía, y para maximizar el impacto de Capital One en nuestras comunidades, los asociados deben consultar con el Equipo de Asuntos de la Comunidad sobre las contribuciones benéficas de los recursos de Capital One que tengan un valor de \$5,000 o más.

Capital One fomenta el compromiso con la comunidad a través de la participación en juntas. **Antes de aceptar ser miembro de la junta de una organización, debe recibir**

Preguntas y Respuestas

P: *Participo en la junta de una organización sin fines de lucro local que organiza una gala de recaudación de fondos anual y Capital One es un contribuyente importante. ¿Puedo invitar a mis clientes, compañeros de trabajo o proveedores a la gala?*

R: Tal vez. Por lo general, no puede pedirle a un Tercero a quien tenga la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciba autorización previa de la Oficina de Ética. Además, no puede presionar a otros asociados a contribuir o apoyar de cualquier otra manera a la organización sin fines de lucro.

P: *Mi hija está vendiendo galletas para recaudar dinero para su tropa de Girl Scouts. ¿Puedo preguntarles a mis compañeros si les gustaría comprar galletas de las Girl Scouts?*

R: Sí, puede compartir con sus compañeros el hecho de que su hija está vendiendo galletas para su tropa. Dicho esto, no puede presionar a otros asociados a contribuir o apoyar de cualquier otra manera a una organización sin fines de lucro específica, independientemente de la cantidad de la contribución. Los supervisores de las personas deben ser especialmente cuidadosos al pedir a los asociados que estén bajo sus órdenes.

Recursos

- Norma de Filantropía Corporativa
- Equipo de Asuntos de la Comunidad (CommunityAffairs@capitalone.com)

aprobación por escrito del Equipo de Asuntos de la Comunidad y la Oficina de Ética.

Cuando participen en actividades de recaudación de fondos, los asociados, por lo general, no pueden pedirle a un Tercero a quien tengan la responsabilidad de contratar, interactuar con o supervisar, salvo que reciban autorización previa de la Oficina de Ética.

Además, no puede presionar a otros asociados para que contribuyan o apoyen de cualquier otra manera a organizaciones benéficas específicas. Además, podemos recibir peticiones de contribuciones benéficas de clientes o Terceros. Dichas contribuciones no se pueden dar como condición de una decisión de negocios o para influenciarla. Para orientación adicional sobre la petición de contribuciones benéficas, por favor comuníquese con la Oficina de Ética.

Para usar la propiedad, instalaciones u otros activos de Capital One para eventos sin fines de lucro o *pro bono*, debe obtener la aprobación previa por escrito del Equipo de Asuntos de la Comunidad. Para usar el nombre o logo de Capital One, comuníquese con el departamento de Marca de la Compañía.