

Grupo Deutsche Bank
Código de Conducta





Elige el lado
correcto.

«Nos ganamos la confianza mutua de nuestros clientes, organismos reguladores e inversores, actuando siempre con integridad y manteniendo los estándares más elevados. Actuar conforme a nuestro Código de Conducta es vital para ser un banco de éxito sostenible».

Christian Sewing
Director ejecutivo

Un mensaje de Christian Sewing, Chief Executive Officer



En nombre del Consejo de Administración, me complace presentaros el Código de Conducta de Deutsche Bank (el "Código"). El Código establece nuestros estándares de comportamiento y conducta, a los cuales nosotros como banco, y todos nuestros empleados se espera que nos adhiramos.

Como empresa global e institución heterogénea, supone todo un reto definir en el Código un estándar integral para los distintos entornos de trabajo de cada uno de nosotros. Por otra parte, el Código tampoco puede abordar todas las situaciones que se pueden producir en los marcos legales y normativos en los que opera Deutsche Bank. Tenemos una amplísima gama de negocios, desde la banca minorista y la gestión de activos en Alemania hasta la banca de inversiones y la gestión patrimonial en los Estados Unidos y en Australia.

Por ello, este Código no pretende ser una serie de normas para situaciones concretas, sino más bien una guía general. El éxito del Código depende de que cada uno de nosotros aplique su propio criterio para moverse por un entorno normativo —en ocasiones complejo— y buscar asesoramiento, si procede. Las cuestiones importantes también deberán derivarse rápidamente y de forma adecuada.

Como banco, tenemos una responsabilidad hacia nuestros clientes, inversores, comunidades y con nosotros mismos. Por ello, es fundamental ganarnos y mantener la confianza de estos grupos de interés.

Nuestro Código de Conducta debería ser el eje de todo lo que hagamos. Se ha diseñado para garantizar que nos comportemos éticamente, con integridad y de acuerdo con las políticas y procedimientos de Deutsche Bank, así como con las leyes y normas que se nos apliquen en todo el mundo. Todo esto se sustenta en un principio sencillo pero básico: hacer lo que sea correcto y oportuno; no basta con hacer simplemente lo que está permitido.

El Código también formula lo que representa nuestro banco y lo que queremos que sea nuestra cultura general. Queremos fomentar un entorno abierto y diverso en el que se valoren las opiniones del personal y el «hablar sin reservas», y en el que el éxito de nuestros empleados y del banco se base en el respeto, la colaboración y el trabajo de equipo a la hora de atender a nuestros clientes, grupos de interés y comunidades.

El Consejo de Administración y yo mismo esperamos de nuestros directivos superiores que se comprometan personalmente para que este Código ocupe un lugar central en todas nuestras actividades. Impulsamos una cultura de conducta ética. Actuar conforme a estos estándares es vital para ser un banco con un éxito sostenible.

Muchas gracias

A handwritten signature in blue ink that reads "Christian Sewing". The signature is written in a cursive, flowing style.

Christian Sewing

Índice

Un mensaje de Christian Sewing, Chief Executive Officer	
Nuestro propósito	1
Nuestros valores y nuestras creencias	2
Aplicabilidad y cumplimiento del código; cumplimiento de la ley y normativa aplicables	3
Valoración de nuestros empleados y fomento de la confianza en el lugar de trabajo	4
Diversidad e inclusión, igualdad de oportunidades, no discriminación y generar confianza en el lugar de trabajo	
Hacer lo correcto: actuar éticamente	5
Actuar con integridad	
Tomar decisiones éticas	
Asunción de responsabilidades personales	
Abuso por el cargo	
Árbol de toma de decisiones	6
Responsabilidades como manager	7
Conocer los riesgos y actuar como gestor de riesgos	8
Hablar sin reservas (Speak up) y comunicar inquietudes (incluida la denuncia de irregularidades)	9
No a las represalias	
Proteger y manejar información confidencial	10
Conflictos de interés	11

Prevención y detección de delitos financieros	12
Prevención de delitos financieros	12
Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	12
Regulación sobre sanciones económicas y normativa contra boicots	12
Prevención del soborno y la corrupción	13
Prevención del fraude	13
Mercados justos y libres	14
Conducta comercial, manipulación del mercado y abuso de mercado	14
Uso indebido de información y operaciones con información privilegiada	14
Política antimonopolios	15
Tratar a los clientes honestamente, comunicarse con ellos y gestionar sus reclamaciones	16
Tratar a los clientes honestamente	16
Comunicarse con los clientes	16
Reclamaciones de los clientes	17
Proteger los activos y las cuentas de los clientes	17
Actividades relacionadas con los empleados	18
Declarar y evitar los conflictos personales de interés	18
Gastos empresariales	18
Operaciones de los empleados (Operaciones con cuentas personales)	19
Actividades externas (OBI)	20
Investigaciones criminales	
Activismo político	20

Comunicaciones, medios, redes sociales e interacciones con nuestros reguladores	21
Responder a preguntas de los medios de comunicación	21
Comunicaciones electrónicas y de voz	21
Redes sociales	22
Interacciones con autoridades supervisoras	22
Sostenibilidad y respeto de los derechos humanos	23
Salvaguarda de los intereses de nuestro banco	24
Seguridad de la información	24
Proteger los activos de Deutsche Bank	24
Protección de datos	24
Registros	25
Legitimidad para actuar	25
Recursos y contactos esenciales	25

Nuestro propósito

Estamos aquí para contribuir al crecimiento económico sostenible y el progreso social generando un impacto positivo para nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros inversores y la sociedad.

Lo conseguimos siendo un banco europeo líder con un alcance global. Valoramos nuestras raíces alemanas y seguimos defendiendo nuestra presencia internacional.

Prestamos los mejores servicios a los grupos de interés ofreciendo soluciones a nuestros clientes y participando en el valor que ellos crean. Al hacerlo, tratamos de garantizar que nuestro banco sea competitivo y rentable y, al mismo tiempo, que se vea favorecido por un capital y una liquidez fuertes. Promovemos una cultura que distribuya los riesgos y los beneficios apropiadamente.

Para ofrecer todo esto, pretendemos atraer y formar a personas con talento. Fomentamos el trabajo en equipo, la colaboración y la inclusión, y confiamos en que cada uno de nosotros haga su aportación conforme a los estándares previstos.



Nuestros valores y nuestras creencias



Nuestros valores

Pretendemos crear un entorno en el que «hablar sin reservas» y los desafíos no sólo sean bien acogidos y respetados, sino que también constituyan una parte esencial de nuestras responsabilidades, sobre todo cuando las acciones u omisiones sean incompatibles con este Código.

Integridad: nos ganamos la confianza de nuestros clientes, grupos de interés, comunidades y nuestra confianza mutua actuando con honestidad e integridad y ciéndonos a los estándares éticos más elevados. Tratamos de mantener relaciones abiertas, creíbles, constructivas y transparentes entre nosotros, nuestros clientes y con nuestras autoridades reguladoras.

Rendimiento sostenible: nuestro banco asume el compromiso de generar un valor sostenible equilibrando los riesgos y los beneficios de forma responsable y anteponiendo el éxito a largo plazo a las ganancias a corto plazo. Lo hacemos aplicando la supervisión, los controles y la gobernanza pertinentes.

Centrados en el cliente: los clientes son el centro de nuestras actividades. Para tener éxito, debemos comprender las necesidades de nuestros clientes, que cambian constantemente. Nuestra finalidad es ayudar a nuestros clientes a crear valor. Al prestar nuestros servicios, ofrecemos lo que prometemos y los tratamos justamente.

Innovación: adoptamos constantemente nuevas y mejores maneras de hacer las cosas teniendo en cuenta en todo momento los riesgos potenciales. La innovación es clave para nuestro éxito, pero se debe evaluar adecuadamente en pro de los intereses de nuestros clientes y grupos de interés; además, debe incluir la evaluación de los riesgos financieros, operativos, normativos y reputacionales.

Disciplina: aceptamos responsabilidades y asignamos obligaciones claras de rendición de cuentas. Respetamos nuestros compromisos y cumplimos con los plazos, objetivos y resultados. Aprendemos de nuestros errores.

Colaboración: nos beneficiamos de colaborar en un entorno inclusivo en el que nuestra diversidad enriquece nuestra toma de decisiones y la generación de ideas. Interactuamos con otras personas y aprendemos de ellas a través de un diálogo abierto. Tratamos de trabajar con espíritu de cooperación, no solo con nuestros compañeros, sino también con nuestros clientes, grupos de interés, responsables políticos y la comunidad en general.

¿Qué significa esto para ti en la práctica?

- Se honesto/a.
- Haz lo correcto.
- Si piensas que algo está mal, no sigas y pide consejo.
- Hazte oír.
- Se abierto/a y transparente.
- Trabaja en colaboración.
- Sitúa a los clientes en el centro de tus actividades.
- Respeta siempre tus compromisos.
- Tratar con respeto siempre a nuestros compañeros, clientes y reguladores.
- Minimizar los errores repetidos y evitables.

Aplicabilidad y cumplimiento del Código; Cumplimiento de la ley y normativa aplicables

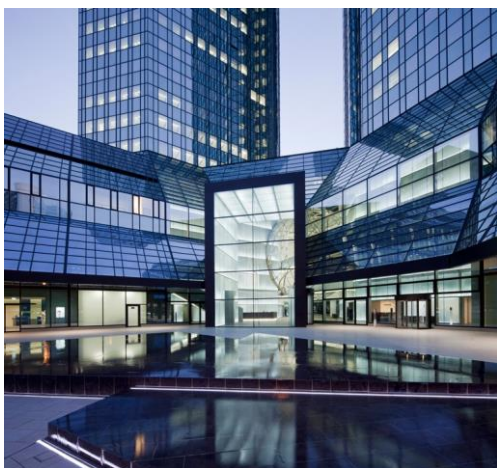


Este Código establece el propósito, los valores y las creencias de Deutsche Bank, así como sus estándares mínimos de conducta.

Nuestro banco exige que todos los empleados y miembros de su Consejo de Administración sigan la letra y el espíritu de este Código, además de las políticas y procedimientos aplicables («políticas»). Se puede acceder a las últimas versiones de las políticas de nuestro banco y de este Código en el [portal de políticas](#) (Policy Portal). En [LearningHub](#) está disponible todo el material de aprendizaje en línea.

Nuestro banco también está sujeto a las leyes, normas y regulaciones de las distintas jurisdicciones en las que operamos, ya sea mediante presencia física, en posesión de una licencia o debido a que nuestros clientes se encuentran en esa jurisdicción y, por tanto, también se apliquen las leyes de ese país.

Los asuntos fiscales de nuestro banco se gestionan de modo que se alineen adecuadamente las consecuencias tributarias de las operaciones comerciales con las consecuencias económicas, normativas y comerciales de dichas operaciones, teniendo en cuenta la posible perspectiva de las autoridades fiscales relevantes. Nuestro banco opera en un marco de control y gobernanza para garantizar que cumplimos en todos los aspectos con las leyes fiscales aplicables, declaramos los impuestos correctamente y abonamos la cuantía de los impuestos devengados. Si desea más información, consulta la [Tax Strategy](#) y los [Tax Principles – Deutsche Bank Group](#).



Se espera de cada uno de nosotros que esté familiarizado y cumpla con la legislación, normativa y regulación aplicables, así como con los estándares que rigen nuestras actividades. Se requiere el cumplimiento de este Código independientemente de la ubicación de su lugar de trabajo.

Si tienes alguna duda acerca de los estándares, las leyes, las normas y los reglamentos previstos que se aplican en su caso, habla con tu supervisor, con el Departamento Legal, de Compliance, de Prevención de Delitos Financieros (AFC), de Fiscalidad del Grupo, de Recursos Humanos o con otro cargo relevante dentro de nuestro banco.

En el momento en el que se te contrate, y de ahí en adelante de forma periódica, se te pedirá que confirmes que conoces, entiendes y aceptas cumplir este Código y otras políticas.

Independientemente de dicha confirmación, se considerará que este Código y las otras políticas te aplican, y por tanto se te pedirá que reflejes esos principios en tu trabajo diario. El incumplimiento de este Código, las políticas, las leyes y los reglamentos aplicables se considerará como una infracción grave de las condiciones de empleo, y puede dar lugar a acciones disciplinarias, incluso al despido.

Valoración de nuestros empleados y fomento de la confianza en el lugar de trabajo

Diversidad e inclusión, igualdad de oportunidades, no discriminación y generar confianza en el lugar de trabajo

El respeto mutuo es la base para crear un clima de confianza y trabajar en colaboración. Por tanto, no toleramos ningún tipo de comportamiento irrespetuoso, discriminación, acoso, incluido el acoso sexual, ni ninguna actitud amenazante, hostil o abusiva.

Trabajamos juntos sin hacer discriminaciones basadas en la raza, el color, el sexo, la nacionalidad de origen, la etnia, la edad, la religión, una discapacidad, el estado civil, un embarazo, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género, la ciudadanía u otra característica protegida por la ley. Creemos que la diversidad entre los empleados, con sus diferentes perspectivas, talentos y contribuciones, enriquece nuestra interacción con clientes, nuestra vida laboral y las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Apoyamos el talento de nuestros empleados y nos esforzamos por ser un empleador atractivo.

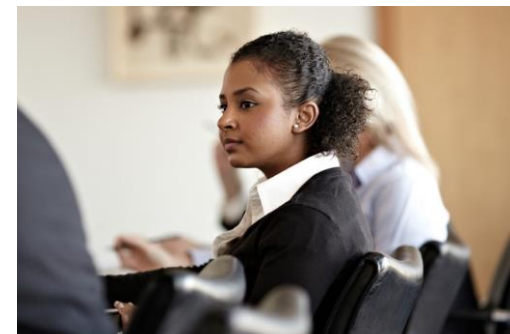
Cumplimos todas las leyes aplicables en materia de igualdad de oportunidades y posibilidades de promoción para todas las personas.

Procuramos resolver las reclamaciones relacionadas con el trabajo del modo más rápido y confidencial posible y de forma respetuosa para nuestros empleados.

No toleramos las represalias contra nadie que haya presentado una queja relacionada con el trabajo o que coopere con una investigación sobre un caso de discriminación o acoso.

A recordar:

- Tratar a los compañeros con respeto y pensar en cómo nos relacionamos con ellos.
- Valorar distintos puntos de vista y tomar decisiones basadas en el mérito y la integridad.
- Darle la perspectiva adecuada a las prácticas y costumbres locales que puedan influir en las decisiones.
- Colaborar entre negocios y regiones; evitar la mentalidad de silo.
- Cooperar con todo el mundo con espíritu de asociación, confianza y respeto.
- Evitar la discriminación, el acoso y las represalias contra compañeros.
- Tratar activamente de crear distintos equipos y unirse a ellos.
- Reconocer las contribuciones.
- Escuchar atentamente y evitar interrumpir.
- Ser abierto y receptivo, incluyendo dar soporte a investigaciones y acciones de remediación.



Hacer lo correcto: actuar éticamente

Nos ganamos la confianza de todos actuando con integridad y respetando los estándares éticos más elevados.

Actuar con integridad

Cuando trates con clientes, compañeros y otros grupos de interés siempre debes actuar con integridad de acuerdo con este Código y aplicar sus estándares a todo lo que hagas. Debes plantear problemas, hacer preguntas y derivar los asuntos siempre que sea necesario.

Tomar decisiones éticas

Actuar éticamente no sólo es lo acertado, sino también la forma correcta de hacer negocios: sirve al interés de nuestros clientes y partes interesadas y es esencial para lograr el éxito a largo plazo. A la hora de tomar decisiones y definir el procedimiento adecuado, debes guiarte por lo que es correcto y apropiado, no solo por lo que esté permitido o sea legal.

Si parece que existe un conflicto entre este Código y las leyes, normas o reglamentos locales, se aplicarán las disposiciones más restrictivas. Si te enfrentas a cuestiones que van más allá de las que aborda este Código, debes seguir tanto el espíritu del Código como las políticas del banco relacionadas que traten el tema. Deriva los asuntos a tu supervisor, al Departamento Legal, de Compliance, de AFC, a otra función relevante, o informa sobre ello a través de la página de [Raise a Concern](#) en dbNetwork o a la [Línea de Integridad \(Integrity Hotline\)](#).

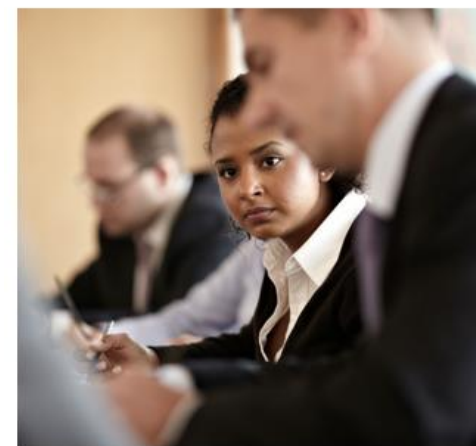
Asunción de responsabilidades personales

Eres responsable de tus acciones u omisiones, y se te considerará responsable de cualquier acto inapropiado o ilegal. Tu conducta puede ser notificada al regulador, lo cual podría conllevar sanciones civiles o penales o la suspensión o pérdida de tu licencia/registro personal, si procede.

Abuso por el cargo

Cuando te encuentres en condiciones de ejercer influencia, poder o autoridad sobre un empleado o sobre las decisiones que afecten a ese empleado, siempre debes actuar exclusivamente en interés de nuestro banco y no guiarte por intereses personales. Esto aplica incluso si no eres el manager de este empleado o si no existe otra relación jerárquica de trabajo con él. Cualquier abuso de posición, en cualquier forma, no será tolerado. Esto incluye el uso de tu posición de influencia, poder o autoridad para acosar (incluso sexualmente) o intimidar a un compañero de trabajo, así como el uso de tu posición para ejercer una influencia inapropiada en nombre de, o mostrar favoritismo inapropiado hacia, una persona con la que tienes una relación personal cercana o una conexión familiar.¹

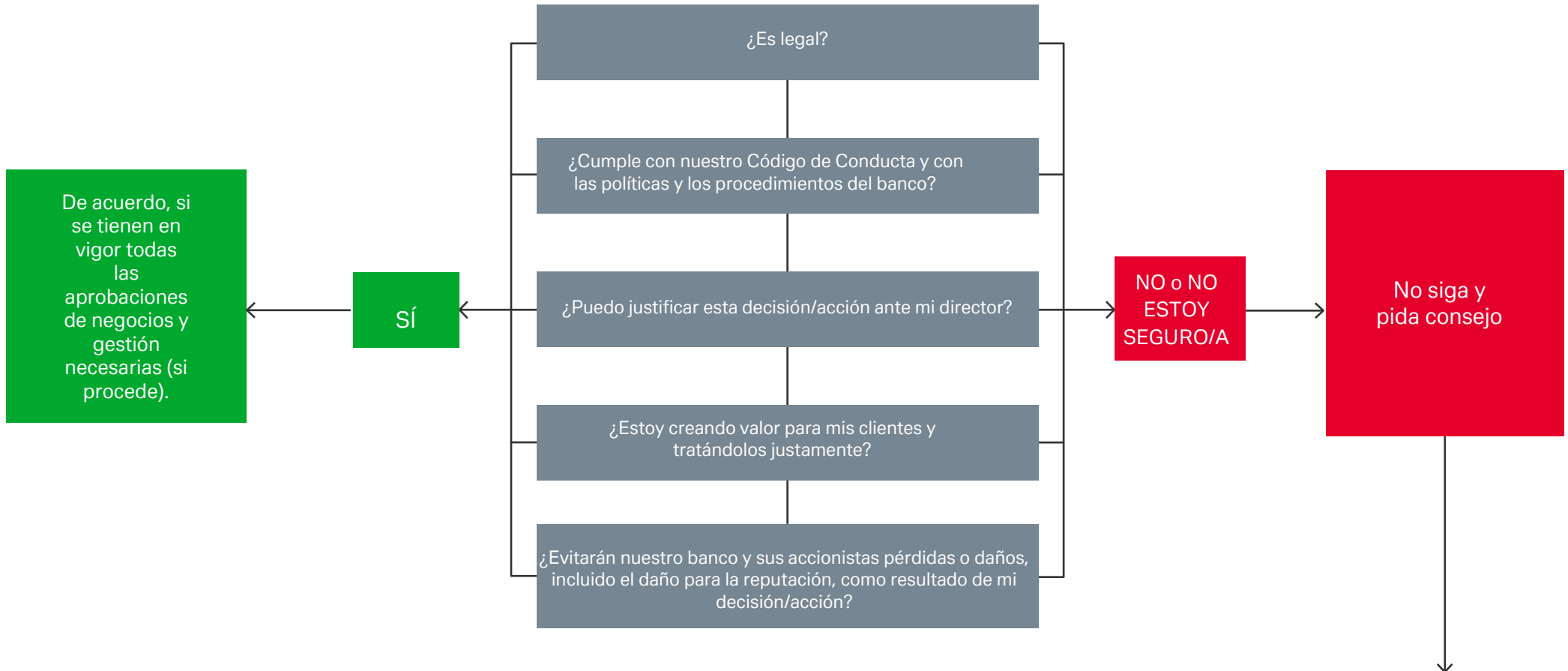
Recuerda: eres responsable de los estándares que toleras.



¹Una relación personal estrecha incluye la relación romántica o sexual de un empleado; las relaciones comerciales o financieras personales; la cohabitación; o la relación de dependencia financiera. Una conexión familiar incluye el cónyuge de un empleado, la pareja civil, la pareja doméstica, los hijos o los hijastros, los padres o los suegros, los hermanos o los cuñados, el abuelo, la tía, el tío, el sobrino y la sobrina.

Árbol de toma de decisiones

Cuando se enfrente a una cuestión ética o a una decisión difícil, debe preguntarse a sí mismo/a:



Debería poder responder afirmativamente a todas las preguntas. Si no puede marcar «sí» en todas las preguntas, no continúe y pida consejo a su supervisor, a Compliance, a AFC o al Departamento Legal.

Responsabilidades como manager

Si eres manager, tus empleados se fijarán en ti como ejemplo y demostración de los estándares establecidos en el Código. Eres responsable de crear un entorno de trabajo inclusivo y diverso que atraiga y retenga a los mejores empleados y permita a tu equipo innovar, solucionar problemas y ejecutar con éxito sus proyectos. Tienes que animar a tu equipo a expresarse libremente y tienes que saber escuchar y comprometerte a ayudar a tus empleados en su trabajo y desarrollo. Tus habilidades para el desarrollo de personas deberían ser una prioridad. Todos, sobre todo los líderes y los managers, debéis actuar con integridad e inspirar confianza.

Como manager, eres responsable de crear y mantener un entorno construido sobre la confianza y la seguridad, proporcionando lo necesario para dar y recibir respuesta de forma regular y que sea equilibrada, abierta y práctica.

Al mismo tiempo, tienes que supervisar las actividades y las conductas de tus empleados, así como contar con un entorno de supervisión adecuado para tu negocio que esté diseñado para cumplir los requisitos normativos aplicables. Parte de ese entorno de supervisión incluye animar a las personas a plantear preguntas y problemas, y también marcar la pauta de cómo actuar.

Invertir en habilidades y fomentar el desarrollo profesional y personal de los empleados son componentes esenciales del programa de empleados de nuestro banco. Esto se refleja en la agenda de talento y desarrollo, que ayuda a formar y preparar a futuros líderes para que sean responsables, defiendan los estándares del Código e inspiren lo mejor en tus compañeros.

Debes reconocer y reforzar positivamente los comportamientos positivos y actuar de forma rápida para intervenir en el caso de comportamientos inapropiados.

Ten en cuenta que se te puede considerar responsable de las acciones u omisiones de aquellos a los que supervises, sobre todo si no has ejercido el nivel de supervisión esperado por nuestro banco o nuestras autoridades reguladoras.

A recordar: crear un entorno inclusivo en el que los empleados «hablen sin reservas» y actúen éticamente:

- Predica con el ejemplo, tu equipo se fija en tu comportamiento, incluyendo tu estándar de cuidado y diligencia.
- Anima a tu equipo para que trabaje en colaboración.
- Recuerda a los empleados la importancia de tratarse con respeto.
- Incluye debates sobre cuestiones éticas y conducta apropiada en las reuniones.
- Fomenta un debate abierto y honesto.
- Mantén una política de puertas abiertas.
- Recuerda a los empleados que no sufrirán represalias por plantear problemas.
- Asegúrate de que tu equipo conoce sus obligaciones de escalado.
- Forma un equipo diverso.
- Fijar metar razonables basadas en los recursos disponibles



Conocer los riesgos y actuar como gestor de riesgos

En Deutsche Bank, cada uno de nosotros tenemos un papel en construir un banco más fuerte, más resiliente y más sostenible.

Pretendemos crear una cultura de concienciación de los riesgos e identificación de ellos en la que todos los empleados actúen como gestores de riesgos. Eres responsable de conocer, entender y tener una visión global de los riesgos que puedan derivarse de tus acciones o decisiones y de gestionarlos en línea con el apetito de riesgo del banco y los estándares de gestión de riesgos.

Si desea más información, consulta la [Risk Management Policy – Deutsche Bank Group](#).

Actuar como un gestor de riesgo: ¿qué significa en la práctica?

- Necesitas ser consciente y adherirte a los estándares, políticas y procedimientos de gestión de riesgos del banco.
- Debes comunicar proactivamente sobre los riesgos con tu manager y otros interesados.
- Debes invitar a las diferentes opiniones y permitir retos efectivos.
- Cuando evalúes riesgos, debes ser proactivo, riguroso y prospectivo.
- Recuerda: si te parece incorrecto, para, busca consejo y habla sin reservas.



Hablar sin reservas (Speak up) y comunicar inquietudes (incluida la denuncia de irregularidades)

Tienes derecho a plantear todos los asuntos que te preocupan, y debes expresar tus inquietudes relacionadas con posibles incumplimientos de leyes, normas, regulaciones, políticas y conflictos de interés. A veces, estos incumplimientos también pueden involucrar a terceras partes, incluyendo a nuestros clientes o proveedores. Independientemente del negocio o de otras presiones, se espera que plantees tus inquietudes de forma rápida.

Los managers están obligados a propiciar un entorno en el que los empleados hablen sin reservas, que significa expresar sus opiniones e inquietudes y derivar cualquier aspecto que pudiera afectar negativamente a nuestro negocio, nuestros clientes o nuestra gente, con la seguridad de que se les escuchará, se les valorará y se gestionarán correctamente.

Además, nadie —sea cual sea el nivel— tiene autoridad para pedirte que hagas algo que infrinja este Código o nuestras políticas o que no sea ético o legal. Si tienes cualquier duda sobre cómo proceder, debes derivar tus preguntas o preocupaciones de inmediato.

Si piensas que está mal, no sigas y pide consejo.

Aunque puede ser más fácil no decir nada cuando nos enfrentamos a una mala conducta potencial o real o a un comportamiento ilegal o poco ético, hacer lo correcto significa plantear tus inquietudes o preguntas acerca de dicha conducta. Si algo te parece poco ético o deshonesto, notifica el asunto sin demora.

Existen varios canales internos para notificar posibles malas conductas o cuestiones éticas, incluyendo a su supervisor/jefe de departamento o al Departamento Legal, de Compliance o de AFC. También puedes utilizar la página de [Raise a Concern](#) en dbNetwork o la Línea de Integridad (Integrity Hotline), que es una [plataforma electrónica](#) y un [sistema de notificación telefónica](#) para plantear problemas y que puedes usar de forma anónima o no.

Para más información, consulta la [Política de Comunicación de Preocupaciones \(incluida la denuncia de irregularidades\) – Grupo Deutsche Bank](#).

Sistema de notificaciones telefónicas

Número central:

+49 (0)30-20867999

Encontrarás el número de teléfono para tu país [aquí](#)

No a las represalias

Tratamos de crear un entorno en el que todos los empleados se sientan libres de expresarse y de plantear sus inquietudes incluyendo casos de posibles malas conductas, comportamientos poco éticos o infracciones de la ley o las políticas sin miedo a sufrir represalias.

Prohibimos las represalias contra cualquier persona que notifique una inquietud. También prohibimos las represalias contra aquellos que ayuden o colaboren con la investigación subsiguiente de dichos asuntos. Por represalia se entiende cualquier acción lesiva que se emprenda contra una persona por haber notificado un problema o cooperado en una investigación.

Las personas que participen en represalias serán objeto de medidas disciplinarias, que pueden conllevar incluso el cese del empleo.

Los managers también se considerarán responsables del comportamiento de las personas bajo su supervisión que tomen represalias.



Proteger y manejar información confidencial



Nuestros clientes esperan que mantengamos la confidencialidad de su información, ya se trate de datos financieros, personales o comerciales. Nuestro banco también espera que mantengas la confidencialidad de tu propia información. La información confidencial puede ser escrita, verbal o electrónica, e incluye una amplia variedad de datos procedentes de fuentes como aplicaciones informáticas, estrategias y listas de clientes. En caso de duda, presupón que toda la información que recibes es confidencial. La información privilegiada es un tipo de información confidencial que se trata más adelante en este Código.

No puedes compartir, facilitar ni divulgar esta información confidencial a nadie dentro o fuera de nuestro banco, salvo cuando sea necesario, es decir, con otros empleados que participen en la tramitación o prestación de servicios y su divulgación sea necesaria para ejecutar correctamente las responsabilidades de nuestro banco. Compartirla de forma más general, incluso con otros empleados, podría ser incompatible con las expectativas del cliente o contravenir los requisitos legales, incluido un acuerdo de confidencialidad con el cliente. Cuando haya que compartir información, deberás limitar la cantidad de información a lo requerido para conseguir el propósito comercial indicado y asegurarte de que el destinatario sepa que la información es confidencial y está sujeta a restricciones de uso o difusión.

Casos Prácticos

P1. Una compañera me pide que comparta información de clientes de mi antiguo trabajo. Me explica que sería una buena oportunidad para que el banco adquiriera nuevos clientes, haga ventas cruzadas de productos financieros y para que ella cumpla sus objetivos trimestrales. ¿Es correcto hacerlo?

R1. No. No debes divulgar esa información. La información de clientes de tu anterior trabajo es información confidencial de esa empresa, y tienes la obligación legal de protegerla, incluso después de dejarla. Si revelas esa información, estarás infringiendo este Código y exponiéndote a ti y a nuestro banco a responsabilidades legales.

P2. Marie de Finance está trabajando con impresoras de Deutsche Bank en la preparación de los resultados anuales del banco. Acaba de revisar la última prueba y se la ha enviado a otros compañeros que participan en la revisión. Al pulsar el botón de enviar, se ha dado cuenta de que por error ha mandado el documento a JamesDSmith en lugar de a JamesSmith. ¿Ha actuado Marie ilegalmente al compartir los resultados anuales del banco con antelación?

R2. No ha filtrado la información a propósito, por lo que esto no sería un delito. Sin embargo, sí hay un problema. Lo que ha sucedido es una filtración involuntaria de información interna. Es crucial que Marie derive el asunto de inmediato al Departamento de Compliance, donde le indicarán cómo debe proceder.

Nunca es adecuado compartir información confidencial con familiares o amigos. Aunque pienses que un familiar o amigo no hará un uso indebido de la información, no es su información, por lo que no puedes compartirla.

Los datos en poder de áreas de negocio delicadas están protegidos por barreras de la información (p. ej., los datos relacionados con áreas de negocio clasificadas como no públicas están protegidos por barreras de información y otras áreas no pueden acceder a ellos).

Las restricciones para divulgar información confidencial no pretenden impedir —ni deben hacerlo— que los empleados notifiquen o escalen sus inquietudes o que respondan a preguntas o solicitudes de organismos reguladores relevantes, fuerzas del orden o sus agentes designados formalmente, tribunales de justicia o los supervisores de nuestro banco. Para más información, consulta la [Use and Handling of Client Confidential and Deutsche Bank Proprietary Information Policy - Global](#).

Recuerda también que la información de relaciones laborales anteriores (incluida la información de los clientes de relaciones laborales anteriores) es información confidencial y no debe compartirse con nuestro banco o con empleados del banco; hacerlo no es ético, salvo que esta información ya se haya hecho pública sin que hayas intervenido.

Conflictos de interés



Muchos de los principales problemas que han ocurrido en el sector, incluyendo en nuestro banco, se deben a conflictos de interés. Un conflicto de interés surge cuando una o más personas o entidades tienen intereses diferentes y cumplir con un interés puede suponer un perjuicio para otro. Como proveedor global de servicios financieros, nuestro negocio genera inevitablemente conflictos de interés reales, potenciales y percibidos. Algunos ejemplos de conflictos potenciales: en mercados, actuar como asesor con un cliente o como agente entre un cliente que compra y vende; en banca, actuar en nombre de un emisor de valores, mientras gestionamos nuestras responsabilidades con inversores en esos valores. En Gestión de Activos y Wealth Management, incentivar crear o vender productos que puedan ir en detrimento de nuestro cliente.

Al identificar los conflictos, ten en cuenta que estos pueden surgir en una gran variedad de relaciones, incluyendo:

- entre nuestros clientes,
- entre un cliente y nuestro banco o empleados,
- entre el banco y nuestros empleados,
- entre un proveedor de servicios y un empleado o el banco, y
- entre diferentes entidades o divisiones comerciales de nuestro banco.

Casos Prácticos

- P1.** Formas parte de la función de COO y estás seleccionando un nuevo proveedor de software para el banco. Tu esposa trabaja para uno de los proveedores. ¿Existe un conflicto?
- R1.** Sí, existe un conflicto potencial con el proveedor debido a que el hecho de que tu esposa trabaje para uno de los proveedores podría considerarse que influye en tu opinión. Deberías asegurarte de que el banco conoce este conflicto potencial, y no deberías participar en la selección de proveedores.
- P2.** Un cliente emisor de activos financieros amenaza con poner fin a su relación comercial con nuestro banco a menos que uno de nuestros analistas financieros valore positivamente sus acciones. ¿Existe un conflicto de interés potencial?
- R2.** Sí, esta situación representa un conflicto de interés real entre el banco y el cliente porque accediendo a las solicitudes del cliente se comprometerán la objetividad e independencia del análisis

Mantenemos acuerdos organizativos y relacionados con los sistemas y adoptamos otras medidas para evitar, minimizar o atenuar posibles conflictos. Nos comprometemos a tratar a nuestros clientes justamente y a manejar de forma adecuada sus intereses, incluyendo, por ejemplo, los casos en los que el interés de un cliente entre en conflicto con el interés de otro cliente.

Las relaciones personales cercanas, incluidas las conexiones familiares, con compañeros de trabajo o personas de terceros con los que interactúa nuestro banco pueden hacer que nuestros tratos con ellos y nuestro trabajo se vean influenciados por intereses personales. Todos los conflictos de interés potenciales, incluidos los que surgen debido a una relación personal cercana o una conexión familiar en nuestro banco con un cliente, un proveedor, etc., se deben notificar sin demora a tu supervisor y, dado el caso, a la Oficina de selección de Negocios y Conflictos (BSCO), al Departamento de Compliance, de Recursos Humanos o a Legal para que los gestionen adecuadamente.

Cualquier intento similar de un cliente, de un grupo de interés interno o similar, debe ser escalado de acuerdo con las políticas del banco.

- P3.** Trabajas en una sucursal de Berlín. Acabas de recibir una llamada de un cliente que tiene una pequeña empresa y necesita algo de capital circulante a corto plazo. La elección lógica para el cliente es un préstamo a corto plazo, pero un compañero te ha sugerido que debería inclinarse por la opción de una tarjeta de crédito, ya que supondría unas comisiones mayores para el banco. ¿Deberías aconsejar al cliente que optara por una tarjeta de crédito?
- R3.** No. La mejor opción para el cliente es el préstamo. La sugerencia de que ganarías más recomendando una tarjeta de crédito a expensas de las necesidades del cliente no es apropiada y sería un error en la gestión del conflicto surgido entre los intereses del cliente y los del banco.

No debes abusar de tu posición en nuestro banco, entre otras cosas, ejerciendo una influencia inapropiada en nombre de, o mostrando un favoritismo inapropiado hacia, una persona con la que tienes una relación personal cercana o una conexión familiar.

Los conflictos se pueden mitigar y, a la hora de tratar con conflictos potenciales, actúa con integridad y usa tu buen juicio de conformidad con este Código y nuestras políticas, y pide consejo cuando sea necesario.

Para más información, consulta la [Conflicts of Interest Policy - Deutsche Bank Group](#).

Prevención y detección de delitos financieros

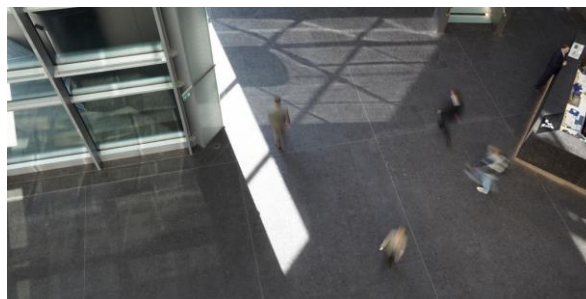


Prevención de delitos financieros

Nuestro banco defiende el desarrollo de una regulación adecuada y de procedimientos internos para combatir los delitos financieros, incluida la evasión de impuestos. Estos requisitos también pretenden evitar que nuestro banco cometa o facilite la comisión de delitos, ya sea de forma intencionada o negligente.

Eres responsable personalmente de cumplir todas las responsabilidades legales y reglamentarias aplicables para prevenir los delitos financieros. Para ayudarte a atender estas obligaciones, nuestro Departamento de Prevención de Delitos Financieros (AFC) se encarga —por orden del Consejo de Administración— de desarrollar e implementar políticas, procedimientos y procesos para reducir el riesgo de delitos financieros dentro de nuestro banco y mejorarlos de forma continua tanto a nivel local como global.

Para más información, consulta los [Principles for the Management of Financial Crime Risk – Deutsche Bank Group](#).



Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

El blanqueo de capitales es el movimiento intencionado de efectivo o activos obtenidos en actividades ilegales y criminales con el fin de introducirlo en el sistema legal, financiero o comercial. El intento de ocultar la verdadera fuente o propiedad de los fondos, de camuflar la disposición definitiva de los fondos y de eliminar los registros de auditoría es parte del proceso de blanqueo. La legislación local define los delitos subyacentes, que pueden incluir, entre otros: falsificación, alteración, extorsión, tráfico de personas, robo, tráfico de drogas, fraude, corrupción, crimen organizado o terrorismo.

La financiación del terrorismo se define como la facilitación, el depósito, la distribución o la recaudación de fondos, por cualquier medio, con el propósito de ser usados para cometer actos terroristas o el conocimiento de que se utilizarán para ello en su totalidad o en parte. No es relevante si los fondos tienen un origen legal o ilegal.

Para luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo («AML» conjuntamente), nuestro banco ha desarrollado una serie de políticas que esbozan sus estándares y principios generales en materia de AML. Estás obligado a adherirte a estas normas para proteger a nuestro banco y su reputación contra el lavado de dinero o la financiación del terrorismo u otros fines ilegales.

Para más información, consulta la [Anti-Money Laundering Policy – Deutsche Bank Group](#).



Regulación sobre sanciones económicas y normativa contra boicots

Las autoridades nacionales y organizaciones supranacionales (p. ej., Naciones Unidas, Unión Europea) imponen medidas restrictivas contra ciertos sectores así como países, organizaciones, grupos, entidades y personas que infrinjan conductas y normas de aceptación internacional, incluyendo aquellos que hayan sido identificados por estar implicados en la proliferación de armamento, como:

- terroristas o colaboradores de organizaciones terroristas,
- violadores de derechos humanos o
- involucrados en casos de soborno y corrupción.

Estas medidas se conocen comúnmente como embargos o sanciones. Nuestro banco ha identificado países prohibidos y con riesgo específico restringido para protegerse mejor contra el riesgo de sanciones. Debes cumplir con los embargos y las sanciones aplicables, así como con los requisitos de nuestro banco sobre los países con riesgo específico.

Su incumplimiento puede exponer a nuestro banco y también a ti a sanciones civiles, reglamentarias y penales, incluidas multas pecuniarias significativas y penas de cárcel para personas físicas. Por otra parte, el incumplimiento de los embargos y las sanciones supone un riesgo importante para la reputación de nuestro banco. También es importante tener en cuenta que hay normas anti-boicot que protegen y responden contra los efectos de la aplicación supra territorial de sanciones específicas impuestas por otras jurisdicciones. Si tienes alguna duda, consulta a AFC antes de actuar.

Para más información, consulta la [Política de Sanciones - Grupo Deutsche Bank](#)

Prevención y detección de delitos financieros (continuación)

Regulación sobre sanciones económicas y normativa contra boicots (continuación)

Caso Práctico

- P. Un cliente llama a Elías para hacerle saber que exportará productos a una empresa de Defensa situada en Rusia. El cliente quiere saber si él dará soporte a las transacciones relacionadas con el envío. Elías escala esta información a Regional Sanctions - ¿cuál será el resultado más probable?
- R. Necesitaríamos más información sobre los productos, las transacciones y los clientes finales para entender qué implica y determinar si las transacciones pueden incumplir sanciones aplicables.

Enseñanza importante: Las sanciones pueden tener un ámbito de aplicación extenso, por lo que es necesario que comprendas cómo influyen en tus actividades comerciales.

En caso de duda: Deriva el asunto a tu equipo de AFC local, al equipo de Sanciones y Embargos Regionales o al equipo de Sanciones y Embargos de AFC Global.



Nuestro banco se compromete a cumplir con toda la legislación y normativa aplicable en materia de lucha contra sobornos y corrupción. Nuestro banco espera que todas sus transacciones comerciales se realicen con transparencia e integridad para evitar cualquier ventaja indebida o la aparición de una conducta cuestionable de los empleados y de terceras partes asociadas.

Los riesgos de soborno y corrupción pueden surgir en muchas de las áreas en las que operamos cada día. Algunos ejemplos: regalos e invitaciones, interacciones con funcionarios públicos, ferias comerciales, uso de terceras partes, suministro de bienes y servicios, prácticas de contratación y adquisiciones. Eres responsable de prevenir, detectar y notificar los sobornos y otras formas de corrupción en relación con los negocios de nuestro banco.

Nuestro banco no tolera ninguna forma de soborno o corrupción; tanto tú como los terceros asociados a tu negocio tienen prohibido ofrecer, prometer, dar o autorizar cualquier tipo de solicitud o acuerdo para recibir o aceptar algo que sea constitutivo de soborno o corrupción o que se pueda percibir como tal.

Para más información, consulta la [Política de Prevención del Soborno y la Corrupción – Grupo Deutsche Bank](#).

Caso Práctico

- P. Deutsche Bank opera en todo el mundo y puede requerir la ayuda de agentes en distintas jurisdicciones para que actúen en su nombre y aporten experiencia local. ¿Podría ser Deutsche Bank responsable de un soborno pagado por consultores de desarrollo comercial (BDCs) o asesores externos utilizados para ayudar al banco a conseguir negocios?
- R. Sí. Deutsche Bank podría ser responsable de un soborno pagado por agentes que operen en nombre del banco, como los BDC.

¿Cómo puedes reducir el riesgo? Debes actuar con la debida atención y diligencia al seleccionar y tratar con BDC y otros agentes. Sigue siempre las políticas de nuestro banco. Para más información, consulta la [Política de Prevención del Soborno y la Corrupción – Grupo Deutsche Bank](#).

El fraude se define como una actuación u omisión intencionada, incluyendo una tergiversación que induzca a error o enmascare —o trate de hacerlo— con el fin de obtener una ventaja personal o comercial o de evitar una desventaja personal o comercial. El fraude lo puede cometer una persona, un grupo de personas o una o varias organizaciones.

Si tienes conocimiento de una actividad fraudulenta real o potencial o si tienes motivos para sospechar que se ha cometido un fraude o que puede ocurrir un intento de fraude, deriva inmediatamente el asunto a AFC siguiendo el proceso de derivación definido en la Política contra fraudes. Eres responsable de garantizar que no se está cometiendo el fraude ni contribuyendo a él. Para más información, consulte la [Anti-Fraud Policy – Deutsche Bank Group](#).

Mercados justos y libres



Conducta comercial, manipulación del mercado y abuso de mercado

Proteger la integridad de los mercados financieros es clave para promover la equidad y la eficiencia de los mercados y la confianza de los inversores; una conducta de mercado inapropiada socava la equidad, la eficiencia y la confianza en los mercados.

La manipulación o el abuso de mercado pueden tener un impacto negativo considerable sobre nuestros clientes, los mercados financieros y nuestro banco en su conjunto.

Todos los negocios realizados por nuestros empleados deben estar impulsados por razones legítimas, y se han de ejecutar de forma que se evite o se minimice la desorganización del mercado.

Por ello, no debes participar en actividades, prácticas o conductas que sean manipuladoras, ilegales, anticompetitivas o poco éticas; que agraven los conflictos entre nuestro banco o sus clientes, que sean contrarias a los estándares del sector o a la normativa aplicable o que dañen de otro modo a la reputación de nuestro banco.

Nuestro banco cuenta con una política que trata específicamente la conducta comercial y los estándares para productos bancarios concretos. Para más información, consulta la [Market Conduct Policy – Global](#).

Caso Práctico

- P. Compras 5000 acciones de XYZ Ltd. Acto seguido, propagas el rumor en línea de que XYZ Ltd. es objeto de una OPA por parte de Predator plc. La historia se difunde y llega a los medios de comunicación, con lo que el precio de las acciones aumenta notablemente. A continuación, obtienes un beneficio al vender tus acciones. Un poco más tarde, Predator plc hace una declaración formal en la que niega el rumor, y el precio de las acciones de XYZ Ltd. regresa al nivel inicial. ¿Has hecho algo mal?
- R. Sí. Has participado en una manipulación del mercado que ha alterado el precio de las acciones de XYZ Ltd. difundiendo falsos rumores. Esto es ilegal.

Uso indebido de información y operaciones con información privilegiada

En el transcurso de tu trabajo en el banco, puede que lleguen a tus manos información privilegiada, también conocida como no pública y con impacto en los precios («PSI» o «MNP»). Aunque la definición puede variar de una jurisdicción a otra, la información privilegiada se puede describir como aquella información que no se ha hecho pública, que está relacionada directa o indirectamente con uno o más emisores o con uno o más instrumentos financieros y que, si se hiciera pública, es probable que tuviera un efecto sustancial en los precios de dichos instrumentos financieros o en el precio de los instrumentos financieros derivados.

Siempre que estés en posesión de información confidencial, en concreto de información privilegiada, tendrás la obligación de mantener la confidencialidad de la información que hayas recibido, y sólo podrás usarla o divulgarla con la debida autorización y en la medida en que sea necesario. Usar dicha información en beneficio propio o compartirla para que otros la usen en su provecho —el llamado «chivatazo»— es ilegal y tanto el Código como las políticas de nuestro banco lo prohíben.

Para más información, consulta la [Information Barriers Policy – Deutsche Bank Group](#).

Caso Práctico

- P. Me he enterado de que Deutsche Bank está pensando en adquirir una pequeña sociedad cotizada. Como empleado del banco, ¿puedo adquirir acciones de esta sociedad antes de su compra? ¿Puedo compartir esta información con mi prima para que ella compre las acciones?
- R. No. Negociar y dar un chivatazo a otros para que negocien con información privilegiada es ilegal y una violación de este Código.

Mercados justos y libres (continuación)



Política antimonopolios

Garantizar que los empleados de todos los niveles cumplan la legislación antimonopolio aplicable es una prioridad fundamental del banco. El sector financiero está sometido a un riguroso escrutinio por parte de las autoridades antimonopolio y la fiscalía. Es crucial tanto para ti como para nuestro banco que comprendas los conceptos básicos de la normativa antimonopolio y las limitaciones que esta puede imponer a tus actividades, así como que seas capaz de identificar las actividades o conductas que pudieran suponer un riesgo.

Las leyes antimonopolio fomentan la libre competencia haciendo ilegales ciertas prácticas anticompetitivas. Las prácticas recogidas por la legislación antimonopolio engloban una amplia gama de comportamientos que distorsionan el mercado en todo el mundo. Estos comportamientos incluyen acuerdos y prácticas que restringen la competencia, negociar de común acuerdo con un competidor, acuerdos con competidores sobre precios, acuerdos para excluir a otros de una transacción, facilitar el intercambio de información sensible desde la óptica de la competencia e infracciones de las normas de control de fusiones.

Las leyes antimonopolio de algunos países en los que hacemos negocios tienen un amplio alcance y aplicación extraterritorial. Nuestra política consiste en cumplir con todas las leyes que prohíben las conductas anticompetitivas en los países en los que operamos.

Las consecuencias de las infracciones de la legislación antimonopolio son graves y de gran alcance. EE. UU., la Unión Europea y otras autoridades competentes persiguen enérgicamente las conductas anticompetitivas. Cualquier infracción de las leyes antimonopolio puede tener consecuencias serias, incluyendo fuertes sanciones financieras para nuestro banco y para ti.

Las multas de varios millones de euros son ya habituales para aquellas compañías declaradas culpables de infringir la legislación antimonopolio. Otras consecuencias graves que pueden derivar del incumplimiento de las leyes antimonopolio son:

- pena de cárcel o inhabilitación a largo plazo,
- pago de una compensación a las partes afectadas,
- daño para la reputación,
- restricciones comerciales o
- contratos nulos o sin efecto.

Para más información, consulta la [Antitrust Risk Management Framework Policy – Deutsche Bank Group](#).

Caso Práctico

P. Como trader de Deutsche Bank, contribuyes proporcionando precios en tiempo real en 3 plataformas de negociación que son utilizadas por el administrador de un benchmark diario. El benchmark es calculado a partir de las órdenes de plataformas reguladas, electrónicas y multilaterales, y representa el precio medio para swaps a ciertas horas del día.

Una mañana un antiguo compañero que ahora trabaja para otro banco, te envía el siguiente correo electrónico:

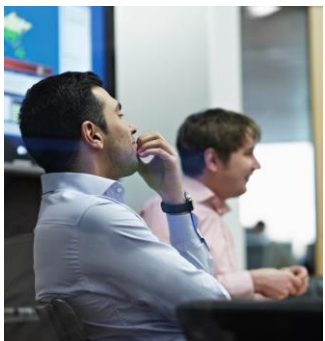
«Hola Mateo, Necesito un favor. ¿Puedes bajar tu precio para la libra un par de puntos básicos hoy en Trad-X? Sé que no sueles hacer mucho volumen en esta plataforma, así que no creo que sea detectado y me sería de gran ayuda. Puedo devolverte el favor en el futuro.»

¿Es correcto aceptar esta proposición?

R. No. Cualquier forma de connivencia entre competidores para manipular, o intentar manipular o colaborar para manipular, patrones o tasas de referencia o acuerdos de precios que alteren el curso normal de los precios es inaceptable.

Incluso si su intento de influir en el acuerdo fracasa, la intención de intervenir en las condiciones normales del mercado es suficiente para que esta conducta sea ilegal y se considere una violación de la ley antimonopolio.

Tratar a los clientes honestamente, comunicarse con ellos y gestionar sus reclamaciones



Tratar a los clientes honestamente

Como banco, nos hemos definido a nosotros mismos como centrados en los clientes, y parte de nuestro éxito se debe a que creamos valor para nuestros clientes con las soluciones que facilitamos y los servicios que ofrecemos. Para nuestra estrategia es esencial proporcionar lo que hemos acordado con nuestros clientes y tratarles de forma justa y transparente.

En la práctica, esto significa que no podemos beneficiarnos injustamente de nadie ni situarlo en una posición de desventaja a través de la manipulación, la ocultación, del uso indebido de información confidencial, su intercambio o uso inadecuado, la tergiversación de hechos importantes o las negociaciones o prácticas deshonestas.

Si trabajas de cara al cliente, deberás comprender las necesidades, expectativas y los intereses de tus clientes para ofrecerles las soluciones adecuadas con las que obtengan los resultados que desean en función de los requisitos, la complejidad y la actitud ante los riesgos que hayan establecido.

Actúa siempre de forma justa, honesta y transparente y evita dar a los clientes un trato preferente indebido, por encima de otros clientes.

Caso Práctico

- P. Theo trabaja en una sucursal. Le han dicho que, este año, el incentivo es un aumento salarial del 6 % si alcanza el objetivo antes de que acabe el año. Un cliente minorista habitual, visita la sucursal buscando invertir una pequeña herencia que ha recibido; dice que va a ser el dinero para su jubilación cuando se retire dentro de un par de años.

Theo le recomienda un producto con principal no garantizado destinado exclusivamente a particulares con un elevado patrimonio que sean «clientes sofisticados», por los cuales él recibe una comisión mayor. Le explica al cliente que es un producto similar a un bono concentrado en el mercado minorista, pero con una estructura de pago con cupones mayor, y que no entraña más riesgo que los bonos de empresas estables con alto nivel de liquidez.

- ¿Se vendieron los motivos y los riesgos del producto de acuerdo con la propensión al riesgo del cliente minorista, es decir, fue apropiado?
- ¿Le explicó el producto al cliente en detalle?
- ¿Fue sincero?
- ¿Antepuso sus propios intereses personales?
- ¿Debería haber considerado el banco que el programa de incentivos podría provocar malos resultados para los clientes?

- R. Theo ha vendido el producto de forma indebida y ha falseado la importancia de los riesgos que esto implica. No ha tenido en cuenta si se trataba de un producto adecuado para el cliente y vendió un producto por el que él recibiría una mayor comisión y, por tanto, una mejor oportunidad para alcanzar un objetivo fijado por el banco.

Comunicarse con los clientes

Al tratar con nuestros clientes, es importante que nuestras comunicaciones —verbales y escritas— sean honestas, claras y precisas. Las declaraciones que puedan inducir a error o que omiten información sustancial, incluyendo información importante para tomar una decisión de inversión — independientemente de que el cliente sea minorista, profesional o institucional— pueden infringir la ley aplicable. Una comunicación honesta, clara y precisa protege tanto al banco como a ti.

Por ejemplo: las autoridades reguladoras estadounidenses han estado estudiando la comunicación con inversores institucionales en mercados ilíquidos en las que el personal de ventas presuntamente falseó los hechos en relación con los títulos que se estaban comprando.

En el caso de comunicaciones tales como circulares de oferta y análisis, se promueve la eficiencia del mercado garantizando que todos los operadores de mercado tengan la oportunidad de actuar basándose en información que sea precisa, completa y no falsa o engañosa. Todas las comunicaciones bancarias deben satisfacer unos estándares y requisitos mínimos en cuanto a contenido, incluyendo estándares de clasificación de información específica. Además, los requisitos concretos en relación con ciertas categorías de comunicaciones, como análisis, ventas, marketing y publicidad, están sujetos a políticas complementarias.

Para más información, consulta la [Business Communications Policy – Global](#).

Tratar a los clientes honestamente, comunicarse con ellos y gestionar sus reclamaciones (continuación)

Reclamaciones de los clientes

Una reclamación es cualquier expresión de insatisfacción o agravio —independientemente de que esté justificada o no— procedente o en nombre de un cliente o de una contraparte en relación con la prestación de servicios financieros de nuestro banco o con la incapacidad de este para prestarlos (p. ej., la ejecución de una transacción o la disposición de títulos o fondos). Esto también puede incluir asuntos de relaciones públicas en conexión con las prácticas comerciales de nuestro banco que tengan el potencial de dañar la reputación, la marca y el valor comercial del banco. Las reclamaciones se pueden recibir directamente de un reclamante o a través de una tercera parte autorizada, y se pueden transmitir por varios medios, como por carta, teléfono, correo electrónico o en persona. También pueden implicar una demanda, expresa o táctica, para un pago o ajuste.

Debes remitir de inmediato todas las reclamaciones a tu supervisor. Los errores o las reclamaciones reales o potenciales que puedan conllevar un conflicto con el cliente deben remitirse al Departamento Legal y al de Compliance. Cualquier queja, error o irregularidad en relación con los clientes que infrinja las obligaciones o los requisitos normativos o legales se notificará sin demora a su supervisor, al Departamento Legal y al de Compliance. Todos los errores y las reclamaciones se deben tratar tan pronto como sea posible.

Para más información, consulta los [Minimum Requirements for Handling and Recording of Complaints – Global](#).

Caso Práctico

P. Has recibido una llamada de un cliente preocupado porque en su cuenta hay transacciones inusuales que no reconoce y sus extractos llegan mucho más tarde de lo habitual.

- ¿Es una reclamación, si piensas que los retrasos se deben a problemas del sistema?
- ¿Vas a notificar la reclamación a tu supervisor inmediatamente o solo si el cliente se vuelve a quejar?
- ¿Vas a registrar esto como una reclamación para el proceso de gestión de reclamaciones que usa tu negocio?

R. Tienes que notificar la reclamación sin demora a tu supervisor y garantizar que se refleje adecuadamente en los procedimientos de gestión de reclamaciones del negocio.

En la mayoría de las jurisdicciones existen requisitos sobre cómo responder a reclamaciones y notificarlas. Además, las reclamaciones pueden ser indicativo de un problema mayor. Cuanto antes se notifique el problema, antes podrá tomar medidas el banco.



Proteger los activos y las cuentas de los clientes

La protección de los activos y las cuentas de los clientes es primordial. Cada división es responsable de implementar las políticas necesarias para garantizar que el dinero y los activos del cliente estén protegidos de la forma adecuada y que solo los titulares de las cuentas puedan disponer de esos activos o, en el caso de cuentas de custodia, que puedan hacerlo sus agentes con un poder notarial o en virtud de una orden judicial u otras medidas oficiales. Nuestro banco no puede contabilizar como ingresos los saldos de las cuentas inactivas de los clientes y las cuentas de custodia con dirección desconocida.

Para más información, consulta la [MiFID II Safeguarding Client Assets and Funds \(SCAF\) Policy – Global](#) y la [Business Relationships with Interrupted Customer Contact \(Unclaimed Assets\) Policy](#).

Actividades relacionadas con los empleados



Declarar y evitar los conflictos de interés personales

Los empleados deberán declarar cualquier conflicto de interés potencial. Por ejemplo, si tienes una relación personal con un proveedor o con un cliente, o una relación personal con un miembro de tu equipo, es necesario que lo comuniques. También hay otras áreas en las que la ley o la aparición de un conflicto de interés exigen a nuestro banco imponer limitaciones o requisitos a los empleados. Aquí se incluyen:

- Los gastos empresariales
- La gestión de las cuentas personales (Operaciones de los empleados)
- Las actividades externas (OBI) de los empleados
- La participación en actividades políticas



Gastos empresariales

Nuestro banco no permite ofrecer ni aceptar gastos empresariales tales como regalos, entretenimientos o invitaciones a eventos comerciales y roadshows, a menos que estos sean razonables, proporcionados y tengan un fin comercial legítimo.

No debes crear una situación que implique un conflicto de interés, una lealtad dividida o la apariencia de un intento inadecuado de influir en decisiones comerciales.

Es importante tener presente que un regalo es cualquier cosa de valor que se ofrezca a una contraparte o se acepte de parte de esta (p. ej., cualquier persona con la que nuestro banco trate en el transcurso del negocio). Los regalos pueden ser de naturaleza monetaria o no monetaria, incluyendo beneficios o ventajas como: entradas, joyas, obras de arte, cestas de frutas, donaciones benéficas, etc.

Las invitaciones hacen referencia a todas las formas de hospitalidad corporativa ofrecidas a una contraparte o aceptadas de parte de esta, como eventos sociales, actividades deportivas, culturales o recreativas, eventos con entrada, bebidas, cenas, etc.

Para evitar el riesgo de apariencia de incorrección, deberás obtener todas las aprobaciones previas relevantes antes de ofrecer o recibir cualquier forma de regalo o invitación a través de la herramienta [Compliance Direct](#), Concur Request o cualquier otro sistema aplicable. Las aprobaciones previas se basan en varios límites definidos en la política que se menciona en el siguiente apartado.

Para más información, consulta la [Política de Prevención del Soborno y la Corrupción – Grupo Deutsche Bank](#).

Pregúntate a ti mismo/a:

- ¿Influye mi interés externo —o parece influir— en mi habilidad para tomar decisiones comerciales apropiadas?
- ¿Salgo beneficiado/a de mi inversión en esta situación o se beneficia un amigo o familiar?
- Si participara en esta actividad, ¿interferiría en mi capacidad para hacer mi trabajo?

Preguntas y Respuestas

- P1.** Estás a punto de cerrar un contrato con un importante proveedor. Has sugerido que podríais firmar el contrato en un nuevo restaurante francés muy caro que tenías ganas de probar. ¿Esto sería un problema?
- P2.** De manera habitual te llevas a cenar a uno de tus clientes más importantes. Al cliente le gustan los restaurantes caros y el buen vino. Si se te olvida, el cliente te lo recuerda. ¿Hay algo malo en esto?
- R.** No deberías aceptar ni ofrecer invitaciones excesivas o frecuentes en relación con el trabajo. Todas las invitaciones relacionadas con el trabajo deben cumplir con la [Política de Prevención del Soborno y la Corrupción – Grupo Deutsche Bank](#). En ambos casos, el entretenimiento parece afectar a la toma imparcial de decisiones llevando hacia una ventaja comercial injusta, lo que te pone en riesgo a ti y a nuestro banco a incumplir con las leyes de prevención del soborno.

Actividades relacionadas con los empleados (continuación)

Operaciones de los empleados (Operaciones con cuentas personales)

Nuestro banco establece una Política de Gestión de Cuentas Personales con el fin de cumplir con los requisitos legales y regulatorios, y de impedir incluso la apariencia de operaciones con información privilegiada y/u otro conflicto potencial.

Eres responsable de no realizar operaciones con información privilegiada, de no beneficiarse de otra manera de ella y de no anteponer tus intereses personales a los de nuestro banco o de tus clientes si te dedicas a negociar con sus cuentas personales o de personas relacionadas.

Por ello, debes estar familiarizado/a con la Política de Gestión de Cuentas Personales que se ha diseñado para que las actividades de inversión personales se realicen adecuadamente.

Donde se requiera, debes notificar a Compliance tus cuentas de valores, incluidas aquellas que tengas en nuestro banco o con un intermediario financiero determinado.

Si se requiere una autorización previa o una aprobación, deberás obtenerla a través de la [aplicación para la solicitud de operaciones de los empleados \(ETRA\)](#) antes de operar con tus cuentas personales. Las cuentas de valores personales en las que hayas delegado por completo las decisiones de inversión a un tercero mediante un acuerdo por escrito de gestión discrecional y en las que no puedas ejercer ninguna influencia ni tengas criterio para decidir, también es necesario declararlas, sin embargo, no hace falta obtener permiso previo para las operaciones.

Hay unos períodos de tenencia mínimos para las inversiones, estos varían según la ubicación y la división y se establecen en la política pertinente. Para más información, consulta la [Política de Gestión de Cuentas Personales - Grupo Deutsche Bank](#).

A recordar:

- Comunica siempre a Employee Compliance tus actividades de inversión personal.
- Mantén tu cuenta de valores personal en nuestro banco o con un intermediario financiero determinado cuando sea requerido.
- Registra tus cuentas personales en los sistemas de operaciones de los empleados pertinentes antes de hacer operaciones por primera vez y completa el proceso de autorización antes de operar.
- Obtén permiso previo/autorización para participar en operaciones con cuentas personales conforme a lo establecido en las políticas locales o de la división.
- Evita aquellas operaciones personales que impliquen una cantidad excesiva de riesgo, tiempo personal o atención y que interfieran con tus obligaciones en el banco.
- Consulta siempre la Política de Gestión de Cuentas Personales o plantea tus dudas al Departamento de Compliance



A recordar:

- Debes priorizar los intereses de nuestro banco y de sus clientes por encima de tus propios intereses de inversión.
- En consecuencia, tienes prohibido:
 - Realizar operaciones que impliquen un conflicto de interés entre un empleado y nuestro banco o sus clientes;
 - utilizar tu acceso a información exclusiva o de clientes de modo que tú u otra persona pueda beneficiarse en una inversión personal y
 - Realizar operaciones que presenten un posible riesgo regulatorio o reputacional para nuestro banco.

Actividades relacionadas con los empleados (continuación)

Actividades externas (OBI)

Se espera que dediques todos tus esfuerzos y capacidades a nuestro banco. Los intereses en actividades externas son ciertos intereses o ciertas actividades a los que se dedican los empleados fuera de su función en el banco, estén remunerados o no, y que pueden crear un posible conflicto de interés. Normalmente se trata de cargos en organizaciones externas, como puestos directivos o asociaciones, contrataciones externas o de otro tipo y cargos políticos. Se han establecido unos estándares mínimos para evitar o gestionar los conflictos con los intereses en actividades externas y los deberes del empleado, para proteger a nuestro banco y a su personal del riesgo reputacional, para evitar interferencias en sus responsabilidades con el banco y para ayudar a Compliance a identificar y prevenir o atenuar los conflictos. Es necesario que notifiques y obtengas la aprobación pertinente antes de involucrarte o de aceptar involucrarte en una actividad externa a través de la aplicación [GECCo](#).

Para más información, consulta la [Política de actividades externas \(OBI\) – Grupo DB](#).

Investigaciones criminales

Si te conviertes en objeto de una investigación criminal, debes informar sin demora a tu manager local de Recursos Humanos, quien a su vez notificará a los departamentos de Recursos Humanos, Legal, Compliance y AFC del Grupo.



Activismo político

Nuestro banco es una organización políticamente neutral y no participa en campañas ni hace donaciones a partidos políticos. Nuestro banco dialoga con los gobiernos sobre cuestiones relevantes para nuestros negocios, y la comunicación que se establece es honesta y precisa.

Nuestro banco permite a sus empleados participar activamente en el proceso político. Si estás involucrado en actividades políticas a título personal, tienes la responsabilidad de garantizar que dicha actividad se mantenga totalmente separada de tus deberes como empleado y que los fondos o recursos (incluido el tiempo) de nuestro banco no se usen con fines políticos. No se permite a ningún empleado coaccionar o presionar a otros empleados para que hagan contribuciones políticas.

En determinadas jurisdicciones, existen limitaciones, restricciones y requisitos de notificación para ejercer actividades políticas. En EE.UU. estas regulaciones aplican a todos los ciudadanos estadounidenses y residentes permanentes independientemente del lugar de trabajo. Por favor, ponte en contacto con el Departamento de Compliance local para asesorarte antes de participar en actividades políticas.

Para evitar conflictos de interés, se espera que los compañeros actúen con discreción y no se vean envueltos en controversias políticas que puedan comprometer los intereses de nuestro banco o su función.

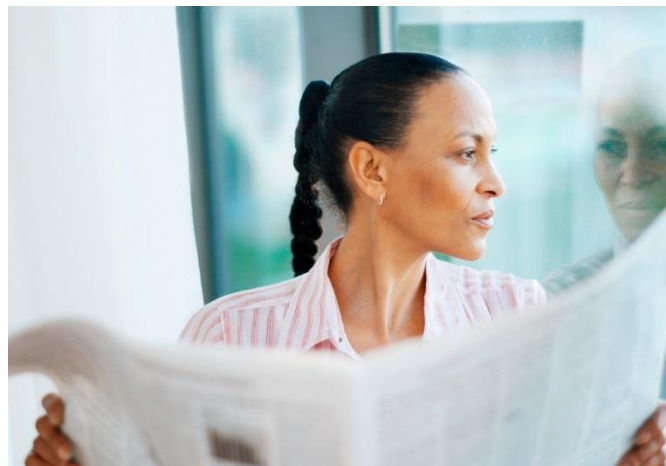
Cualquier actividad política relevante debe ser aprobada con antelación por su supervisor y el Departamento de Compliance.

Comunicaciones, medios, redes sociales e interacciones con nuestros reguladores

Caso Práctico

- P.** Has recibido una llamada telefónica de un periodista que pregunta por el paradero de una cliente. Te reuniste con la cliente por la mañana y ella te contó que hoy viajaba a Europa del Este por negocios. El periodista te dice que la cliente está a punto de cerrar un negocio muy importante y te promete que escribirá un artículo positivo sobre Deutsche Bank si le das la información que necesita. No eres el portavoz autorizado del banco. ¿Es apropiado revelar el paradero de la cliente?
- R.** No. Debes rehusar a hablar y remitirlo a la oficina de comunicación local. La información de los clientes se debe tratar de forma confidencial. Sería un grave abuso de confianza facilitar esta información a cualquier persona ajena al banco.

No tienes permitido hablar con medios de comunicación externos, salvo que hayas sido autorizado para ello y hayas recibido formación como portavoz acreditado de Deutsche Bank. Los contactos con los medios de comunicación siempre deben remitirse a la oficina de prensa local o registrarse allí.



Responder a preguntas de los medios de comunicación

A menos que estés autorizado para hablar con los medios de comunicación, tienes que remitir al equipo de comunicaciones correspondiente todas las consultas de la prensa relacionadas con actividades comerciales, clientes, empleados, jefes o miembros del Consejo de Administración o del Consejo Supervisor.

Si tienes previsto tener contacto —o lo has tenido— con un representante de los medios de comunicación, debes informar puntualmente al Departamento de Comunicación. No puedes hacer declaraciones en nombre de nuestro banco ni revelar información o documentos a la prensa ni directamente ni a través de terceros, salvo que el equipo de comunicaciones correspondiente te haya autorizado expresamente para ello.

Para más información, consulta la [Media Policy – Deutsche Bank Group](#).

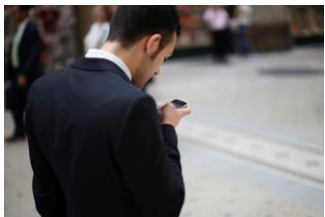
Comunicaciones electrónicas y de voz

El uso de sistemas de comunicaciones electrónicas y la grabación de comunicaciones de voz puede estar sujeto a las leyes y regulación de múltiples jurisdicciones. En consecuencia, se han establecido unos principios para salvaguardar la información y fijar unos requisitos mínimos para acceder a las comunicaciones, supervisarlas y usarlas de forma adecuada. Solo los dispositivos y las aplicaciones de comunicación autorizados por Deutsche Bank pueden utilizarse para llevar a cabo cualquier negocio bancario, ya sea por correo electrónico, chat u otro tipo de mensajería electrónica. Si se pide que uses una línea con registro de grabación, debes cumplir con la [Voice Recording Policy - Global](#) para garantizar que las conversaciones se graben. Está prohibido participar en salas de chat con múltiples personas/bancos o en otras salas de chat públicas conectadas con cualquier negocio bancario o con el equipo de nuestro banco. Nuestro banco tiene la obligación de conservar y controlar los registros relacionados con las comunicaciones electrónicas y de voz que hayan generado los empleados. Además, las comunicaciones electrónicas y de voz pueden estar sujetas a requisitos de divulgación o de otra índole en litigios, consultas regulatorias o de orden público, investigaciones internas u otros procedimientos, así como ser objeto de supervisión y vigilancia.

Se espera que los empleados permitan que el banco cumpla con los requisitos legales de retención y, donde esté legalmente permitido, se les pedirá que proporcionen a DB las comunicaciones electrónicas que parezcan estar relacionadas con una actividad de DB que se hayan llevado a cabo en un sistema de comunicación electrónica no aprobado por DB. Nuestro banco se reserva el derecho a supervisar, revisar, acceder, registrar y divulgar la información y los datos que se hayan creado, enviado, recibido, descargado o guardado en los sistemas telefónicos o electrónicos de nuestro banco o en sus instalaciones, de conformidad con las restricciones locales sobre protección de datos.

Para más información, consulta [la Electronic Communication Systems Policy – Deutsche Bank Group](#) y [la Use of Mobile Devices Policy – Deutsche Bank Group](#)

Comunicaciones, medios, redes sociales e interacciones con nuestros reguladores (continuación)



Redes sociales

En los últimos años se ha experimentado un crecimiento de las redes sociales que ha cambiado radicalmente las comunicaciones interpersonales, creado comunidades online y aumentado las interacciones virtuales. Nuestra reputación depende de unas relaciones públicas y mediáticas apropiadas y profesionales.

Con el objetivo de proteger nuestra reputación y marca, solo los empleados autorizados pueden abrir y gestionar un canal de redes sociales en nombre de nuestro banco. Esta restricción no se aplica a los debates personales fuera del trabajo y con equipos que no sean del banco.

Utiliza siempre tu buen juicio cuando hagas uso de redes sociales y otras actividades online, también en relación con asuntos personales. Las publicaciones en Internet o en redes sociales que hagan referencia a nuestro banco, a sus responsabilidades, a nuestros clientes o a sus compañeros del banco no solo pueden repercutir en ti, sino también en nuestro banco, y pueden constituir una violación de las leyes de privacidad, un uso indebido de información confidencial u otros problemas definidos en otras políticas.

Las actividades que realices en las redes sociales también se rigen por las leyes aplicables en el país en el que esté trabajando como empleado. También se aplicarán las políticas y directrices de la división o región en la que trabaje.

Si tienes alguna duda sobre el uso de redes sociales, ponte en contacto con el Departamento de Comunicaciones Digitales.

Para más información, consulta la [Media Policy – Deutsche Bank Group](#).



Interacciones con autoridades supervisoras

Nuestro banco se compromete a actuar de forma abierta y transparente con todas las autoridades supervisoras y a fomentar una colaboración basada en la confianza. De no hacerlo, podría conllevar sanciones regulatorias, daños reputacionales o multas financieras significativas.

Las relaciones con los departamentos de supervisión de las autoridades supervisoras de nuestro banco las gestionan el Departamento de Regulación, el de Compliance, la dirección del país u otros equipos responsables de las relaciones normativas, así como expertos en la materia (que representan a las divisiones de negocio y las funciones de infraestructura). Por lo general, cada autoridad supervisora tiene un interlocutor principal en el banco.

Las comunicaciones que reciba cualquier otra persona que no sea el interlocutor principal se deben derivar a Compliance o al equipo responsable de las relaciones normativas, quien reenviará a su vez la comunicación al interlocutor principal correspondiente. Las comunicaciones dirigidas a las autoridades supervisoras que haga un departamento o persona que no sea el interlocutor principal deben derivarse primero y enviarse a través del interlocutor principal. Debes adherirte a ciertos estándares mínimos a la hora de interactuar con las autoridades supervisoras de nuestro banco.

Para más información, consulta los [Supervisory Authorities Engagement Policy – Deutsche Bank Group](#).

Si tienes autorización para interactuar con las autoridades supervisoras de nuestro banco, recuerda:

- Comunicarte de forma abierta, concisa, sincera, precisa y completa.
- Ejecutar y cumplir las acciones acordadas de manera rápida y oportuna.
- Ofrecer fechas límite y plazos realistas y, si hay indicios de que no se van a cumplir, escalar el asunto como corresponda.
- Revisar las solicitudes recibidas con el fin de establecer un entendimiento común sobre lo que se espera.
- Notificar los asuntos, eventos, problemas o incidentes de manera oportuna.
- Asegurarte de que, cuando se presenten las comunicaciones globalmente a las autoridades reguladoras, estas sean coherentes.
- Facilitar los requisitos de seguimiento y de elaboración de informes internos.

Además, estamos obligados a mantener la confidencialidad de cualquier información relacionada con el examen o la supervisión que hayamos recibido de las autoridades supervisoras («información confidencial de supervisión»). La definición de información confidencial de supervisión es amplia e incluye cualquier dato que haya sido preparado por una autoridad supervisora, en su nombre o para el uso de una autoridad supervisora, incluida la información relacionada con una revisión, una inspección o una visita de una institución. Las distintas autoridades supervisoras tienen requisitos similares, que no idénticos, en cuanto a la divulgación de la información confidencial de supervisión. No obstante, por regla general, la información confidencial de supervisión no se puede divulgar a terceros, incluido un agente de nuestro banco, sin el consentimiento expreso por escrito de la autoridad supervisora pertinente.

Ponte en contacto con el equipo responsable de las relaciones normativas antes de compartir cualquier información de esta naturaleza.

Sostenibilidad y respeto de los derechos humanos



En consonancia con uno de nuestros valores fundamentales de «rendimiento sostenible» y con nuestros principios de sostenibilidad, nos comprometemos a considerar los efectos a largo plazo de nuestras actividades y a generar un valor sostenible para nuestros clientes, empleados, inversores y la sociedad en general.

Esto significa que tenemos en cuenta y evaluamos los aspectos e impactos económicos, sociales y ambientales, tanto directos como indirectos, de nuestras decisiones comerciales.

Nos esforzamos por aumentar el efecto positivo de nuestras decisiones comerciales y por respaldar un futuro sostenible para la sociedad y el medioambiente. Supervisamos y mitigamos los posibles impactos negativos y aplicamos procesos de debida diligencia adecuados para equilibrar y solucionar conflictos de interés incipientes y situaciones éticas.

Mantenemos un buen gobierno acorde con las leyes y las directrices internas. Una serie de marcos de sostenibilidad consolidados, como el Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, sirven de guía para nuestras decisiones y actuaciones.

Garantizamos que nuestros compromisos internos y externos están protegidos mediante los procesos y controles adecuados. En este contexto, damos prioridad al respeto de los derechos humanos, incluida la prevención del trabajo infantil, la esclavitud moderna y la trata de seres humanos. Lo mismo sucede con la lucha contra el cambio climático. Procuramos ser un empleador atractivo para los empleados presentes y futuros, e invertir en la sociedad y crear un impacto positivo. Mediante el apoyo a las iniciativas de voluntariado de nuestro personal, servimos a nuestras comunidades y alentamos y ayudamos a nuestros empleados en estas labores.

Nuestras operaciones comerciales cumplen los requisitos comunes sobre sostenibilidad, por ejemplo con nuestra gestión de proveedores y, cuando sea posible, minimizando nuestro impacto medioambiental. Esto incluye nuestra generación de emisiones cero de carbono.

Para más información, consulta la [Sustainability Policy – Deutsche Bank Group](#) y el [Reputational Risk Procedure](#).

Debes actuar siguiendo nuestros principios de sostenibilidad que puedes ver debajo y seguirlos para analizar todas las actividades:

- Nos comprometemos a equilibrar el éxito económico con la responsabilidad medioambiental y social;
- Identificamos y gestionamos los impactos medioambientales y sociales de nuestras actividades;
- Fomentamos los negocios que permiten el crecimiento sostenible;
- Nos guiamos por principios y estándares reconocidos internacionalmente;
- Nos aseguramos de que nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en políticas, procesos y gobernanza sólidos;
- Fomentamos la comunicación transparente y el diálogo abierto.

Deberías preguntarte a ti mismo/a:

- ¿Supone la transacción o iniciativa comercial propuesta un riesgo para el medioambiente o la sociedad?
- ¿Se aplican los controles adecuados para gestionar los riesgos asociados a la transacción propuesta?
- ¿Te estás centrande solo en los resultados a corto plazo sin tener en cuenta los riesgos potenciales a largo plazo?
- ¿Estás seguro/a de que tus acciones resistirían el escrutinio público?
- ¿Estás usando tus habilidades para crear capital social y beneficiar a la sociedad?

Salvaguarda de los intereses de nuestro banco



Seguridad de la información

Cada división es responsable de implementar las políticas necesarias para respetar las leyes de secreto bancario y de mantener un nivel adecuado de seguridad de la información. Para más información, consulta los [Information Security Policy - Deutsche Bank Group](#).

También tiene que adoptar medidas para garantizar que sigue estas políticas para proteger la información contra pérdidas, cambios no autorizados y manipulaciones.

Proteger los activos de Deutsche Bank

Los activos de nuestro banco incluyen:

- activos físicos, como mobiliario de oficina, equipos y suministros;
- activos tecnológicos, como hardware, software y sistemas de información;
- activos financieros, como efectivo, valores y tarjetas de crédito;
- el nombre de nuestro banco, su marca y sus relaciones con clientes;
- activos de información, como propiedad intelectual, incluyendo la de productos, servicios, sistemas y otros datos.

Los activos de nuestro banco solo se deben emplear para llevar a cabo el negocio de nuestro banco, salvo que en el Código o en otras políticas bancarias se estipule lo contrario. Todos los activos físicos y tecnológicos ofrecidos por nuestro banco, ya se utilicen fuera o dentro del lugar de trabajo, son propiedad de nuestro banco y se facilitan para su uso profesional. Nunca vendas, prestes o regales ninguno de dichos activos, independientemente de su condición o valor, a menos que tengas autorización para hacerlo. En general, no debes utilizar los activos del banco para actividades personales, aunque se permite un uso personal razonable. No obstante, esto no debe interferir en tus obligaciones comerciales. Cualquier resultado del trabajo creado mientras estás trabajando en nuestro banco es un activo del banco. Los activos que incluyan información, presentaciones, hojas de cálculo, modelos, aplicaciones, etc. y que hayas creado son propiedad del banco.

Protección de datos

La recopilación, el uso, la recuperación y la transferencia de información del cliente debe cumplir con las leyes sobre protección de datos, nuestras políticas y cualquier obligación contractual. La confidencialidad del cliente —tal y como se ha expuesto anteriormente— es crucial, y debes intentar protegerla en todo momento. Tienes prohibido recopilar, procesar o utilizar datos personales, salvo que tengas autorización para ello. Los datos personales solo se pueden obtener para fines legales, y deben procesarse de forma honesta y lícita. Los datos solo deben conservarse durante el plazo necesario, y deben ser pertinentes para el propósito para el que se recopilaron. Todos los datos deben estar protegidos contra accesos no autorizados, alteraciones, transmisiones, publicaciones, pérdidas o daños. Debes garantizar que el responsable de protección de datos/privacidad esté informado sobre los nuevos planes para procesar datos personales con el fin de cumplir con los requisitos normativos y evitar riesgos para la reputación. Los errores, las irregularidades y las infracciones debes derivarlos enseguida a tu supervisor.

Para más información, consulta la [Data Protection and Privacy Policy – Deutsche Bank Group](#).

Salvaguarda de los intereses de nuestro banco **continuación**



Registros

Mantener unos libros de contabilidad y registros exactos es fundamental para satisfacer nuestros requisitos legales, normativos y de negocio. Eres responsable de mantener unos registros exactos y completos, y de cumplir con todos los controles y políticas que aplique nuestro banco.

Nunca falsifiques un libro, un registro o una cuenta que esté relacionado con el negocio de nuestro banco, sus clientes, empleados (incluyendo tus propias actividades dentro de nuestro banco) o proveedores.

No te deshagas de registros ni de información que puedan ser relevantes para un litigio pendiente o futuro o para un procedimiento regulatorio, a menos que el Departamento Legal te haya autorizado a hacerlo. También has de cumplir con las políticas aplicables en materia de conservación de registros.

Para más información, consulta la [Records Management Policy – Deutsche Bank Group](#).

Legitimidad para actuar

Tu autoridad para actuar en nombre de nuestro banco está limitada por varias leyes, reglas, normas, estatutos corporativos, ordenanzas y resoluciones del Consejo, así como por las políticas de nuestro banco. Es necesario que estés al tanto de ellas, de cómo afectan a tu función y de las responsabilidades que implican. No firmes nunca ningún documento ni representes a nuestro banco de otra forma, ni tampoco autorices una acción en nombre de nuestro banco, salvo que tengas autorización expresa y los conocimientos necesarios para ello. Debes conocer los límites de tu autoridad y actuar dentro de ellos.

El correo y los documentos que contienen compromisos legales generalmente deben incluir dos firmas autorizadas del banco.

Para más información, consulta los [Internal Governance Policy – Deutsche Bank Group](#).

Recursos y contactos esenciales

[Anti-Financial Crime](#)

[Business Selection and Conflicts Office](#)

[Communications & Corporate Social Responsibility](#)

[Compliance](#)

[Group Tax](#)

[Human Resources](#)

[Legal \(incl. Group Governance\)](#)

[Risk](#)

[Integrated Consequence Management Framework](#)

[Risk Awareness en myDB](#)



No estar a
la altura.

Hacer las
cosas bien.

Elige el lado correcto.

[#PositiveImpact](#)