



Cumplimiento normativo y ética

Carta de cumplimiento normativo

Versión número 1
Entrada en vigor: 1 de enero de 2026



Mensaje principal

La **Carta de cumplimiento normativo** es un elemento fundamental del **Programa de gestión del cumplimiento normativo de Bnode**. Refuerza el marco ético y normativo de la empresa y respalda el despliegue del programa *Fomento de una cultura de cumplimiento normativo y ética (FACE)* y el Marco de gestión de riesgos empresariales (ERM) de Bnode.

El programa FACE promueve un enfoque estructurado y sostenible para integrar una cultura de cumplimiento normativo en todos los estamentos de Bnode. Con la adopción de la Carta de cumplimiento normativo, el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración reafirman su compromiso con una sólida cultura de cumplimiento normativo, liderazgo ético y responsabilidad en todos los niveles de la organización.

La Carta define el funcionamiento de **Cumplimiento Normativo del Grupo** como una función independiente y con mandato formal dentro de la estructura de gobernanza de Bnode. Aclara su **papel estratégico** como **socio comercial** de confianza que asesora, orienta y acompaña a la organización en la aplicación de los requisitos normativos, y como Segunda línea de defensa que supervisa de forma independiente el cumplimiento normativo de Bnode, contribuyendo a la sostenibilidad, la buena imagen y la eficiencia de la organización.

La Carta ofrece una articulación estructurada de:

- la visión, la misión, el mandato y la gobernanza de **Cumplimiento Normativo del Grupo**(*Título 2*);
- las **funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento**, incluidas las del equipo de Cumplimiento Normativo del Grupo, el Director de Cumplimiento, el Consejo de Administración, el CEO, el Comité Ejecutivo y el Compromiso de cumplimiento para toda la plantilla de Bnode (*Título 3*); y
- los principios fundamentales por los que se rige la **notificación y supervisión del cumplimiento**. (*Título 4*).



Tabla de contenidos

- Mensaje principal.....2
- 1. Finalidad y ámbito de aplicación..... 4
- 2. Cumplimiento del Grupo: visión, misión, mandato y gobernanza.....5
- 3. Funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento normativo..... 7
 - 3.1 Cumplimiento del Grupo 7
 - 3.2 Director de Cumplimiento del Grupo9
 - 3.3 Consejo de Administración.....10
 - 3.4 CEO y Consejo Ejecutivo10
 - 3.5 Compromiso con el cumplimiento normativo.....10
- 4. Informes y seguimiento 11
- 5. Disponibilidad, actualizaciones y aclaraciones..... 11

1. Finalidad y ámbito de aplicación

Finalidad

La **Carta de cumplimiento normativo** es un elemento fundamental del **Programa de gestión del cumplimiento normativo de Bnode**. Refuerza el marco ético y normativo de la empresa y respalda el despliegue del programa *Fomento de una cultura de cumplimiento normativo y ética (FACE)* y el Marco de gestión de riesgos empresariales (ERM) de Bnode.

El programa FACE promueve un enfoque estructurado y sostenible para integrar una cultura de cumplimiento en todos los estamentos de Bnode. Con la adopción de la Carta de cumplimiento normativo, el Comité Ejecutivo («ExCo») y el Consejo de Administración («**Consejo**») reafirman su compromiso con una sólida cultura de cumplimiento normativo, liderazgo ético y responsabilidad en todos los niveles de la organización.

La Carta define el funcionamiento del departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo («**Cumplimiento del Grupo**») como una función independiente y con mandato formal dentro de la estructura de gobernanza de Bnode. Aclara su **papel estratégico** como **socio comercial** de confianza que asesora, orienta y acompaña a la organización en la aplicación de los requisitos normativos, y como Segunda línea de defensa que supervisa de forma independiente el cumplimiento de Bnode, contribuyendo a la sostenibilidad, la buena imagen y la eficiencia de la organización.

La Carta ofrece una articulación estructurada de:

- la visión, la misión, el mandato y la gobernanza de **Cumplimiento del Grupo** (Título 2);
- las **funciones y responsabilidades** en materia de cumplimiento, incluidas las del equipo de Cumplimiento del Grupo, el Director de Cumplimiento, el Consejo de Administración, el CEO, el Comité Ejecutivo y el Compromiso de cumplimiento para toda la plantilla de Bnode (Título 3); y
- los principios fundamentales por los que se rige la **notificación y supervisión del cumplimiento normativo** (Título 4).

Ámbito de aplicación

Esta Carta se aplica a:

- **todos los empleados** de Bpost sa/nv («**Bpost**») y sus filiales (denominados colectivamente «**Bnode**» o «**grupo**», anteriormente denominados «Bpostgroup»), independientemente de sus funciones o cargo; y
- **las personas estrechamente relacionadas con las actividades y operaciones de Bnode** que no sean empleados, pero a las que se les comunica la presente Política (entre dichas personas se incluyen todos los directores, personas que ocupen cargos ejecutivos, de consultoría, de gestión o de supervisión en Bnode, trabajadores temporales, becarios y contratistas), los que, además de los empleados, en adelante denominados «**colaboradores**».



2. Cumplimiento del Grupo: visión, misión, mandato y gobernanza

En Bnode, el cumplimiento es un factor estratégico que refuerza la confianza, fomenta la conducta ética y sustenta el rendimiento empresarial sostenible. La función del Cumplimiento, dirigida por Cumplimiento del Grupo dentro del departamento de Asuntos Jurídicos, Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos Empresariales, desempeña un papel fundamental en la implantación de una cultura de integridad, garantizando el cumplimiento de la legislación y la normativa, y respaldando prácticas sólidas de gestión de riesgos en toda la organización.

Visión

Bnode se sustenta en unos sólidos valores empresariales y unas prácticas comerciales éticas.

Estos valores subrayan nuestro compromiso con el crecimiento responsable y sostenible, y constituyen la base de nuestra Carta de cumplimiento normativo. El grupo aspira a fomentar una cultura en la que la integridad, la transparencia y la responsabilidad no solo sean algo que se espera, sino que guíen activamente la toma de decisiones y el comportamiento en todas las áreas de nuestro negocio.

Con este fin, se espera que todos los compañeros de trabajo mantengan los **más altos estándares éticos**, no solo como una cuestión de cumplimiento, sino como una **responsabilidad compartida integrada en nuestras operaciones diarias**. Estas expectativas se recogen en el Código de conducta de Bnode y se traducen en orientaciones prácticas a través de un amplio marco de **códigos, políticas, procedimientos y normas a nivel interno**. Estas expectativas se denominarán en lo sucesivo **«Compromiso de cumplimiento»**. Por lo tanto, esta Carta de cumplimiento normativo complementa el Código de conducta de Bnode. Mientras que la **Carta describe la estructura, las funciones y las responsabilidades de la función del Cumplimiento**, el **Código de conducta establece las bases éticas y las expectativas de comportamiento para todos los colaboradores**.

Para garantizar un liderazgo sólido y credibilidad en materia de cumplimiento normativo, el **Consejo**, a través de su Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento (**«ARCC»**), **supervisa activamente** el cumplimiento de las leyes, los reglamentos internos y los principios y comportamientos éticos.

Este compromiso de arriba abajo refleja nuestra convicción de que **el liderazgo ético debe comenzar en los niveles más altos** de la organización.

Misión

El **Consejo**, a través de su ARCC, marca la pauta en la cúpula fomentando una cultura de cumplimiento normativo y ética en todos los estamentos de Bnode. El Consejo lo hace estableciendo las expectativas para la dirección ejecutiva y los empleados de Bnode en términos de comportamiento responsable y ético. El ARCC evalúa periódicamente la postura del cumplimiento normativo de la organización mediante un enfoque basado en el riesgo y establece pautas estratégicas que se ajustan al **Compromiso con el cumplimiento** general del grupo.

La misión de Cumplimiento del Grupo consiste en fomentar una cultura **sólida y coherente de conducta ética y cumplimiento normativo en todos los estamentos de Bnode**, lo que permite llevar a cabo operaciones comerciales responsables y sostenibles. Cumplimiento del Grupo cumple esta misión:



- **al actuar como asesor de confianza**, permitiendo a la empresa operar con integridad, gestionar los riesgos de forma eficaz y perseguir sus objetivos con confianza;
- **al promover una conducta ética** y el **respeto por los valores del grupo** a todos los niveles, mediante el desarrollo y la difusión de orientaciones y recomendaciones claras («**Instrucciones de cumplimiento**»);
- **al apoyar a la empresa** en su compromiso de **cumplir** con las leyes, reglamentos y requisitos internos aplicables («**Normas de cumplimiento**»); y
- **al supervisar e informar de forma independiente sobre** el cumplimiento normativo de Bnode.

Esta misión se ajusta a las principales prácticas internacionales y del sector, que posicionan a Cumplimiento del Grupo como **guardián de la integridad** y **socio en el rendimiento**.

Mandato

Cumplimiento del Grupo opera como un **componente con mandato formal en el marco de la gobernanza de Bnode**. Es una parte integrante del compromiso de la empresa con la conducta ética y las prácticas empresariales responsables, al tiempo que colabora activamente con la empresa y la orienta para integrar el cumplimiento normativo en las prácticas operativas y apoyar los objetivos estratégicos.

Ejerce su mandato dentro de los límites de y de conformidad con:

- las pautas que marca el **Consejo**;
- el **Marco de Gobernanza de Gestión de Riesgos Empresariales («ERM»)** según lo establecido por la Política de ERM de Bnode;
- las normas, políticas y requisitos aplicables, según el caso; y
- los objetivos estratégicos generales de Bnode.

Su **mandato principal** incluye las siguientes tareas, estructuradas en torno a los ocho pilares fundamentales de un sistema eficaz de gestión del cumplimiento: **visión, gobernanza y organización, cultura, programa de cumplimiento y gestión de riesgos, políticas y procedimientos, formación y comunicación, supervisión, pruebas, mejora y elaboración de informes, y tecnología y datos**:

- coordinar y aplicar el cumplimiento en todos los **ámbitos pertinentes, colaborando activamente con la empresa** para integrar el cumplimiento normativo en las prácticas operativas y **respaldar los objetivos estratégicos**;
- actuar como **Segunda línea de defensa**, supervisando y orientando a la Primera línea de defensa (unidades de negocio y gestión operativa) sobre cómo **identificar y gestionar los riesgos de cumplimiento** de forma estructurada y basada en el riesgo;
- fomentar una **cultura ética** mediante expectativas claras, formación e iniciativas de comunicación que promuevan la concienciación y la integridad en toda la organización;
- llevar a cabo **evaluaciones de riesgos relacionados con el cumplimiento normativo**, investigaciones, análisis de las causas fundamentales y apoyar la aplicación de planes de medidas correctivas.
- gestionar y realizar el seguimiento de los **casos de Speak Up**, así como de otras inquietudes comunicadas por entidades como Radial US y Landmark US, garantizando la confidencialidad de la recepción (cuando proceda), la imparcialidad de la investigación y la adopción de medidas correctivas y la presentación de informes adecuados; y
- gestionar y mantener el **Marco de Gestión de Políticas y Gobernanza**, traduciendo los requisitos legales e internos en políticas y procedimientos viables;



- **supervisar** la eficacia de los controles internos relacionados con el cumplimiento normativo, garantizando que se mitiguen los riesgos y que los controles estén debidamente documentados, actualizados y comprobados;
- **aprovechar la tecnología y los datos** para apoyar las actividades orientadas al cumplimiento normativo, mejorar la detección de riesgos y aumentar la eficacia de los programas.

Gobernanza

La gobernanza del cumplimiento normativo en Bnode garantiza tanto **la responsabilidad como la independencia**, en consonancia con los principios de buena gobernanza que se detallan a continuación:

- La función de Cumplimiento está integrada en el departamento de **Asuntos Legales, Cumplimiento Normativo y Gestión del Riesgo Empresarial**;
- Está dirigida por el **Director de Cumplimiento Normativo del Grupo**, que es responsable de la dirección general y la eficacia del programa de cumplimiento normativo;
- El Director de Cumplimiento Normativo del Grupo tiene una **línea de información funcional al Presidente del ARCC**, lo que garantiza una supervisión independiente y una comunicación directa **a nivel del Consejo** sobre cuestiones clave de cumplimiento;
- También existe una **línea jerárquica de información con el Director Jurídico del Grupo**, que garantiza la alineación con los objetivos jurídicos, normativos y estratégicos del Grupo;
- Los miembros del equipo de Cumplimiento del Grupo trabajan en estrecha colaboración con otras funciones, incluidos los compañeros de **Segunda línea de defensa** y la **Tercera línea de defensa**, ejercida por el departamento de **Auditoría Interna Corporativa**.

3. Funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento normativo

3.1 Cumplimiento del Grupo

a) Funciones clave en el marco de la Gobernanza del ERM

El equipo de Cumplimiento del Grupo es un **actor esencial** en la gestión del riesgo empresarial en Bnode y está plenamente integrado en el **modelo de tres líneas de defensa** definido en el Modelo Operativo Objetivo del ERM.

Las tres líneas consisten en:

- la empresa o la «**Primera línea de defensa**»;
- funciones del control independiente, incluido el Cumplimiento del Grupo, como la «**Segunda línea de defensa**»;
- y una función de garantía, **Auditoría Interna Corporativa**, como la «**Tercera línea de defensa**».

Como parte de este marco, Cumplimiento del Grupo ajusta sus acciones a las pautas estratégicas en materia de riesgos definidas por el Consejo (a través del ARCC, cuando procede) y con los requisitos y normas establecidos y supervisados por el equipo de ERM de Bnode.



El papel de Cumplimiento del Grupo en la supervisión de riesgos y la colaboración empresarial

Cumplimiento del Grupo opera como una función de la **Segunda línea de defensa**. En esta función, es responsable de establecer **Normas de cumplimiento normativo** y de proporcionar supervisión de riesgos en aspectos de riesgo y cumplimiento específicamente asignados. Estas responsabilidades las define el Consejo, a través de su ARCC, y se guían por los principios establecidos en la Política de ERM.

Más allá de esta función, Cumplimiento del Grupo actúa como **socio estratégico de la empresa** en la gestión de los riesgos de cumplimiento e integridad. En calidad de tal, Cumplimiento de Grupo:

- se encarga de la supervisión en ámbitos específicos del riesgo de cumplimiento en los que posee una reconocida experiencia en la materia (SME);
- **asesora, guía, orienta y apoya** a la empresa (Primera línea de defensa) en sus esfuerzos estratégicos y en la gestión de los riesgos de cumplimiento, garantizando al mismo tiempo la adhesión a las normas y controles;
- **supervisa** la aplicación de los requisitos mínimos de control y evalúa la eficacia y la documentación de estos controles.

Las responsabilidades de Cumplimiento del Grupo pueden variar desde una capacidad **informativa, asesora o experta** hasta asumir la plena **responsabilidad de un aspecto específico**. El alcance de estas responsabilidades puede variar en función del tema y puede aplicarse:

- al **nivel de grupo** (en todo Bnode);
- una **Unidad organizativa¹ o filial** específica; o
- una **actividad** específica llevada a cabo por una unidad organizativa de Bnode.

Papel facilitador: gestión de políticas

Además de su función de supervisión de riesgos y asociación empresarial, Cumplimiento del Grupo es responsable de **diseñar y mantener el proceso de Gestión de políticas de Bnode**, tal y como se define en la Política de ERM y en el Marco de gobernanza de políticas de Bnode.

Esta función, también denominada **«Guardián de políticas»**, abarca:

- el establecimiento y la aplicación de estructuras, marcos y datos básicos de políticas;
- la gestión del ciclo de vida completo de las políticas, desde su creación hasta su retirada;
- la supervisión de las excepciones y los atestados;
- y la rendición de cuentas sobre el cumplimiento de los requisitos de la política en todo el grupo.

¹ Las «Unidades organizativas» dentro de Bnode incluyen las siguientes:

- unidades a nivel de Bnode que se centran en generar ingresos ofreciendo productos y servicios («unidades de negocio»). Las unidades de negocio actuales incluyen BENE Last Mile, 3PL y Global Cross-Border;
- empresas locales o grupos de empresas locales que operan dentro de una zona geográfica específica y se centran en generar ingresos ofreciendo productos y servicios («empresa local»). Las empresas locales actuales incluyen Radial North America. Las empresas locales pueden formar parte de las unidades de negocio.
- unidades que prestan servicios y/o apoyo a otras unidades o a Bnode en su conjunto, teniendo las principales responsabilidades distintas de la generación autónoma de ingresos dentro de dichas unidades («unidades de apoyo»). Las unidades de apoyo actuales incluyen Finanzas, Recursos Humanos, TIC y Digital, Estrategia y Transformación, así como Servicios Corporativos que dependen del CEO del Grupo (incluyendo Asuntos Legales, Cumplimiento Normativo, Gestión del Riesgo Empresarial, Auditoría Corporativa, Comunicaciones y Asuntos Públicos).



Este papel se cobra forma a través de una función específica de **gestión de políticas dentro de Cumplimiento del Grupo**.

b) Responsabilidades de Cumplimiento del Grupo

En el ejercicio de sus funciones, Cumplimiento del Grupo se adhiere a los siguientes principios básicos, que reflejan las buenas prácticas de una gestión eficaz y adecuada del cumplimiento normativo en las organizaciones empresariales:

- **Principio 1: independencia y objetividad:** actuar libre de conflictos de intereses, con acceso directo a la alta dirección y al Consejo cuando sea necesario;
- **Principio 2: proporcionalidad y enfoque basado en el riesgo:** centrar los recursos y la atención en los riesgos más importantes para el cumplimiento normativo y la integridad;
- **Principio 3: capacidad de respuesta y adaptabilidad:** mantenerse ágil ante los cambios jurídicos, normativos y operativos y los riesgos emergentes, al tiempo que se asesora y orienta a la empresa como socio estratégico, anticipándose a los retos, colaborando en el diseño de soluciones prácticas y permitiendo un crecimiento sostenible y conforme a las normas;
- **Principio 4: transparencia y rendición de cuentas:** mantener un registro transparente y bien documentado de las decisiones y actividades en materia de cumplimiento normativo. Garantizar la notificación oportuna y adecuada de los problemas de cumplimiento; y
- **Principio 5: formación y sensibilización:** capacitar a la plantilla fomentando la comprensión de las expectativas y obligaciones de cumplimiento normativo.

3.2 Director de Cumplimiento del Grupo

El Director de Cumplimiento del Grupo dirige la función de Cumplimiento en Bnode y es responsable de la dirección general, la eficacia y la integridad del Programa de gestión del cumplimiento normativo. Esta función garantiza que el cumplimiento se integre en toda la organización, ajustándose a los valores, el apetito de riesgo y las obligaciones normativas de Bnode.

Entre sus principales responsabilidades se incluyen:

- **Liderazgo estratégico:** definir y aplicar la estrategia del cumplimiento normativo con arreglo al marco de gestión de riesgos y los objetivos estratégicos del grupo;
- **Asesoramiento y gestión de riesgos:** actuar como socio empresarial estratégico proporcionando asesoramiento experto sobre riesgos de cumplimiento normativo, novedades normativas y conducta ética. Colaborar con los responsables de la empresa en la revisión de las decisiones e iniciativas estratégicas para garantizar que las consideraciones de cumplimiento normativo se integran de forma proactiva;
- **Gobernanza y supervisión:** garantizar que la función de Cumplimiento funcione como una función independiente de segunda línea, con la autoridad, los recursos y el acceso adecuados a la alta dirección y al Consejo;
- **Gestión de políticas y normas:** supervisar el desarrollo, la aplicación y el mantenimiento de las normas e Instrucciones de en materia de cumplimiento normativo, y garantizar que las mismas se ajusten al Código de Conducta y la Política de delegación y cualquier otra norma sobre toma de decisiones y gobernanza en el seno de Bnode;



- **Denuncia e investigaciones:** supervisar el procedimiento de denuncias «Speak Up», garantizando una tramitación justa, confidencial y oportuna de las denuncias e investigaciones;
- **Formación y sensibilización:** promover una cultura de cumplimiento normativo mediante iniciativas específicas de formación, comunicación y sensibilización en todos los niveles de la organización;
- **Colaboración y escalada:** colaborar con otras funciones de segunda línea y elevar las cuestiones de cumplimiento normativo no resueltas o importantes a los órganos de gobernanza apropiados, y
- **Seguimiento e informes:** garantizar la presentación de informes puntuales y precisos al ARCC, al ExCo y al CLO sobre los riesgos de cumplimiento, las investigaciones y la eficacia del programa.

3.3 Consejo de Administración

El Consejo desempeña un papel central a la hora de garantizar una gobernanza eficaz, la supervisión estratégica y la promoción de una **sólida cultura de cumplimiento normativo y ética**. El **Consejo, a través del ARCC**, supervisa el cumplimiento de las leyes, los reglamentos internos y los principios éticos y de conducta. Es responsable **de supervisar los marcos de cumplimiento y gestión de riesgos de Bnode** en consonancia, en particular, con los Estatutos de Bpost, la Carta de Gobierno Corporativo, la Política de ERM y cualquier otra norma rectora pertinente en materia de gobernanza y gestión de riesgos. El Consejo garantiza que la organización opera dentro de su apetito de riesgo definido y mantiene una cultura de integridad, responsabilidad y conducta ética.

3.4 CEO y Consejo Ejecutivo

El Consejero Delegado de Bnode («**CEO**») junto con el Comité Ejecutivo de Bnode («**ExCo**») desempeñan un papel fundamental en el fomento de una cultura de cumplimiento normativo, concienciación de riesgos y conducta ética en toda la organización. Son responsables de marcar la pauta en la cúpula y garantizar que el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos se integren en el tejido estratégico y operativo del grupo.

3.5 Compromiso con el cumplimiento normativo

Para garantizar la aplicación y supervisión efectivas del «**Compromiso con el cumplimiento normativo**» en el seno de Bnode, Cumplimiento del Grupo, actuando dentro de su mandato, establece Normas de cumplimiento normativo e Instrucciones de cumplimiento normativo.

Estas Normas de cumplimiento normativo e Instrucciones de cumplimiento normativo sirven para promover un enfoque coherente y riguroso del cumplimiento normativo en toda la organización, de conformidad con los principios establecidos en el Código de conducta de Bnode.

El incumplimiento del Compromiso con el cumplimiento normativo, las Normas de cumplimiento normativo y las Instrucciones de cumplimiento normativo puede exponer a Bnode a riesgos significativos, incluidos, entre otros, riesgos legales, económicos y de reputación.



4. Informes y seguimiento

El Director de Cumplimiento del Grupo se asegura de que la función de Cumplimiento mantenga un **proceso de información** transparente y estructurado para apoyar la supervisión efectiva por parte del Consejo. Cumplimiento del Grupo también garantiza **la supervisión y el seguimiento de las acciones de cumplimiento**.

Informes

Los Informes de cumplimiento se presentan trimestralmente al ExCo y al ARCC, incluyendo los principales riesgos de cumplimiento y el apetito de riesgo, las tendencias de cumplimiento y los avances en la aplicación de los programas de cumplimiento y las recomendaciones relativas a cuestiones de cumplimiento.

Escalada y resolución de conflictos:

- En caso de desacuerdo entre el departamento de Cumplimiento del Grupo y la dirección sobre un asunto de cumplimiento normativo y la aplicación de la recomendación correspondiente, el asunto se elevará al miembro pertinente del ExCo y, si no se resuelve, al CEO.
- Si el problema sigue sin resolverse y plantea un riesgo importante para Bnode, el asunto se elevará directamente al ARCC, incluyendo en el informe tanto el problema como la posición de la dirección.

Control y seguimiento:

- Cumplimiento del Grupo **supervisa la aplicación de las medidas acordadas e informa trimestralmente de los avances** al CLO, al ExCo y al ARCC.
- **En caso de retraso o no aplicación**, Cumplimiento del Grupo podrá solicitar una **explicación formal y proponer una escalada si fuera necesario**.

5. Disponibilidad, actualizaciones y aclaraciones

La presente Carta de cumplimiento normativo

- es un documento disponible para los empleados en Bpost4me y en las plataformas internas aplicables de Bnode utilizadas por una filial de Bnode;
- está disponible en el sitio web de Bnode ;
- es un documento en constante evolución que se revisará periódicamente y se actualizará en caso necesario.
- Se notificará a los colaboradores en caso de actualización.

Si tiene alguna pregunta o duda en relación con esta Carta de cumplimiento normativo, póngase en contacto con el Director de Cumplimiento Normativo de Bnode.

