



Código ético de CaixaBank Payments & Consumer

24 de abril de 2025

Índice

Mensaje institucional del Presidente de CaixaBank	2
1. Nuestra identidad y misión	3
2. Nos aplica a todas y todos	4
3. Los principios de actuación	5
3.1 El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente	5
3.2 Respeto	7
3.3 Integridad	8
3.4 Transparencia	11
3.5 Excelencia y profesionalidad	13
3.6 Confidencialidad	13
3.7 Responsabilidad social	14
4. Función de cumplimiento normativo	15
5. Sistema interno de información - Canal de denuncias	16
Anexo 1 - Guía para tomar decisiones	17

Mensaje institucional del Presidente de CaixaBank

Desde CaixaBank tenemos un firme propósito: estar cerca de las personas para todo lo que importa, apoyando a la sociedad, empresas y familias. Esto es lo que nos define y conecta con nuestro ADN y nuestros valores de calidad, confianza y compromiso social.

Valores que conforman nuestra cultura corporativa e inspiran el presente Código ético, que fija nuestras pautas de comportamiento deontológico y profesional que todas las personas que formamos parte del Grupo CaixaBank, empezando por el compromiso inequívoco del Consejo de Administración, debemos cumplir y hacer cumplir.

En este ámbito, como en cualquier otro ámbito de gestión, solo el ejemplo legitima el liderazgo y, para ello, publicamos esta norma interna de máximo nivel, que recoge los principios que guían nuestra forma diferencial de hacer banca: más inclusiva y cercana a la sociedad, basada en la responsabilidad y la ética, y en la que ningún objetivo ni resultado está por encima de nuestros principios.

El presente Código ético también representa la relación que desde el banco queremos tener con nuestros diferentes grupos de interés y, sobre todo, nuestra voluntad de avanzar hacia la inclusión, el crecimiento y el progreso de la sociedad de la que formamos parte.

A los más de 45.000 profesionales del Grupo CaixaBank nos impulsan estos valores y principios, con los que estamos firmemente comprometidos. Nos hemos mantenido fieles a ellos durante más de 120 años y explican tanto nuestro compromiso social como nuestro modelo de banca responsable. Ambos son hoy más actuales y necesarios que nunca.

Tomás Muniesa

Presidente de CaixaBank

1. Nuestra identidad y misión

Nuestra actuación empresarial y social se fundamenta en los valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social.



Calidad: voluntad de servir a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades.



Confianza: la suma de integridad y profesionalidad. La cultivamos con empatía, dialogando, siendo cercanos y accesibles.



Compromiso social: compromiso no solo de aportar valor a clientes, accionistas y empleados, sino también de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es nuestro origen, nuestra esencia fundacional, lo que nos distingue y nos hace únicos.

En CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (en adelante, "CaixaBank Payments & Consumer", la "Entidad" o "CPC"), como establecimiento financiero de crédito y entidad de pago que forma parte del Grupo CaixaBank, y que, a su vez, es cabecera de un grupo (en adelante, "Grupo CPC" o "el Grupo"), tenemos como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras de nuestros clientes mediante una oferta de productos y servicios adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

Nuestra cultura corporativa nace de nuestras raíces fundacionales y es la forma de ser y hacer de todos los que integramos el Grupo CaixaBank. Basada en nuestros valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social, plasma su esencia en los principios de actuación recogidos en nuestro Código ético que son de obligado cumplimiento, vertebran el conjunto de políticas internas y la toma de decisiones en todos los estamentos del Grupo CPC. Así mismo, se hace extensiva a nuestros proveedores y prescriptores.

En CPC estamos comprometidos a realizar nuestra actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de nuestros clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con nosotros.



Con la aprobación del presente Código, el Consejo de Administración de CPC, pone de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de CPC y de todos los empleados/as, directivos/as y miembros de su Órgano de Gobierno. En CPC no ignoramos, ni excusamos, ni toleramos comportamientos contrarios a estos valores y principios.

2. Nos aplica a todas y todos

1. El presente Código, es de aplicación a todas las personas que formamos parte de CPC, es decir, a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CPC. Todos debemos conocer y cumplir el presente Código.
2. En nuestra actividad profesional, en nuestras relaciones profesionales internas con la Entidad y en las externas con los accionistas, clientes, prescriptores, proveedores y la sociedad en general, debemos respetar los valores, principios y normas contenidas en este Código.
3. Este Código es corporativo, por lo que es de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de dichas sociedades deben adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de este Código, bien aprobando su propio Código de acuerdo con los principios establecidos en este documento o bien adhiriéndose al de CaixaBank debidamente adaptado en su caso, como es el caso de CPC a través del presente.
4. Las infracciones del presente Código ético serán objeto de sanción de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los trabajadores, el Convenio colectivo y demás normativa aplicable.
5. Los valores y principios plasmados en este Código se trasladan a los proveedores de Grupo CaixaBank a través del Código de conducta de proveedores, que difunde y promueve los mencionados valores y principios a la actividad de nuestros proveedores, así como a aquellos terceros cuya vinculación contractual requiera de su cumplimiento.
6. El Código está disponible en la web corporativa de CPC, así como en portal de empleados.

En el *Anexo 1 – Guía para tomar decisiones* se incluye un cuestionario para ayudar en la toma de decisiones conforme a lo establecido en este Código.



3. Los principios de actuación

El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social son nuestros principios básicos de actuación.

Nuestra conducta empresarial pone en el centro a las personas y basa su compromiso en las más altas exigencias jurídicas y éticas reflejadas en este Código ético, como son: la transparencia frente a nuestros clientes, accionistas e inversores; la prevención del blanqueo de capitales; la lucha contra la corrupción y el soborno; la no contratación de servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades; y un estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

De forma alineada con la cultura corporativa del Grupo CaixaBank, nuestra conducta empresarial está arraigada en un sólido gobierno corporativo, impregnando la toma de decisiones y permitiendo alcanzar la sostenibilidad en el desarrollo de cualquier proyecto. De la misma manera, fomentamos que se haga extensiva a toda la cadena de valor.

Las políticas y procedimientos internos de CaixaBank Payments & Consumer adecúan su contenido a los valores y principios de actuación recogidos en este Código.

3.1 El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento guían nuestra actuación.

I. El respeto de las leyes como máxima

1. CPC tiene el compromiso de cumplir con las leyes y la normativa vigente en cada momento, así como cualquier normativa o circular interna. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de la legislación y la normativa interna vigente y de esta manera garantizar su cumplimiento, en CPC realizamos formación periódica sobre aquellas materias que impactan en el desarrollo de nuestra actividad.
2. En CPC cumplimos estrictamente con las normas que desarrollan el modelo de prevención penal para prevenir, detectar, evitar, y en su caso, informar, de la posible comisión de delitos. En CPC rechazamos terminantemente cualquier conducta de carácter ilícito, delictivo o que suponga el incumplimiento de la normativa interna bajo la premisa que se está actuando a favor de la Entidad, con independencia del posible beneficio económico generado.
3. En el desempeño de nuestras funciones debemos actuar siempre de manera lícita, ética y profesional, cumpliendo en todo caso con las leyes, reglamentos y demás normas jurídicamente obligatorias. Nuestros principios de actuación y nuestra reputación no pueden verse comprometidos.
4. Todos debemos cooperar con cualquier investigación o auditoría, interna o externa, que se realice por CaixaBank o en CPC.

II. El blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

1. La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo constituye una prioridad para nosotros. Por ello disponemos, de acuerdo con la legislación vigente, de normativa interna para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, lo que incluye el cumplimiento de los programas de sanciones financieras internacionales, que resulta de obligado cumplimiento.
2. En caso de cualquier duda que pueda surgirnos en la actividad diaria sobre esta materia debemos consultar de inmediato con nuestros superiores o con los responsables de prevención de blanqueo de capitales en la Entidad.

III. Prevención, salud y bienestar

1. La prevención, salud y bienestar de las personas trabajadoras son una prioridad fundamental para CPC. Por eso, además de cumplir escrupulosamente con toda la normativa aplicable, disponemos de una intranet y de un portal de empleados donde todas las personas trabajadoras podemos consultar la normativa interna, políticas y diferentes informaciones sobre prevención, salud y bienestar. Además, entendemos que cuidar nuestro bienestar no es simplemente una obligación legal o ética, sino que se trata de construir una cultura de cuidado y compromiso en nuestra organización.
2. En CPC implementamos medidas y políticas que promueven un ambiente de trabajo seguro y saludable. En ese sentido, hemos desarrollado nuestra política y manual de prevención de riesgos laborales. Además, ofrecemos a través de nuestra intranet información preventiva de salud y bienestar en el trabajo, así como instrucciones y protocolos de actuación necesarios en caso de cualquier incidente que se pueda producir.
3. Además, en CPC valoramos también la salud y seguridad en el ámbito emocional y mental. Ofrecemos programas y beneficios que ayudan a mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal que proporcionan un ambiente laboral respetuoso y colaborativo que fomenta la comunicación abierta y el apoyo mutuo.

IV. Procedimientos judiciales o administrativos

1. Estamos obligados a colaborar activa y diligentemente con la Entidad según las instrucciones que recibamos desde Asesoría Jurídica en la defensa de los intereses de CPC ante cualquier instancia judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, será obligatorio que comparezcamos ante órganos judiciales, administrativos o arbitrales cuando recibamos una citación de los referidos organismos, bien sea en el domicilio personal o profesional como cuando así sea solicitado desde Asesoría Jurídica. Asimismo, deberemos colaborar con la Entidad cuando así se solicite para preparar o atender una comparecencia o declaración en cualquier proceso.
3. Si recibimos, bien en el domicilio personal o profesional, una citación, resolución o notificación de un órgano judicial, administrativo o arbitral por hechos relacionados con el ejercicio de nuestras funciones en CPC, debemos comunicarlo a través de los circuitos establecidos en las normas internas, informando siempre a algún superior jerárquico.

3.2 Respeto

Respetamos a las personas, las culturas y su diversidad, las instituciones, el pluralismo de los territorios en los que operamos y el medioambiente.

I. Respeto a las personas

1. En CPC asumimos como valor fundamental de actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribimos en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales. También asumimos y respetamos la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
2. Debemos tratar con respeto a las personas que trabajan en la Entidad y, en general, a cualquier persona que interactúe con ella.
3. En CPC nos relacionamos con las personas que trabajan en la Entidad y, en general, con cualquier persona que interactúe con ella de manera justa, sin consideración a su identidad sexual, expresión de género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, religión, opinión política, filiación, edad, estado civil, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho.
4. Mostramos todo rechazo ante cualquier tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso, así como ante cualquier conducta que pueda considerarse ofensiva, impropia o inapropiada. En CPC rechazamos cualquier propuesta o sugerencia sexual y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.
5. Promovemos que las personas responsables de equipos fomenten la conciliación entre la vida personal y laboral de las personas que integran la Entidad, así como la igualdad de oportunidades entre los empleados y empleadas basada en la meritocracia y de conformidad con las leyes y los acuerdos suscritos con la representación de los/las trabajadores/as y otras instituciones que promueven la diversidad, la igualdad de oportunidades, el bienestar y la conciliación.

II. Respeto a las culturas y su diversidad

En CPC respetamos las culturas locales de las comunidades y países donde operamos, así como su diversidad, siempre bajo la guía del respeto a los derechos humanos, y adoptamos una actitud activa y comprometida con las diferentes comunidades y países, contribuyendo al progreso y desarrollo socioeconómico de estos.

III. Respeto a las instituciones

Nos relacionamos con las instituciones, incluyendo las Administraciones públicas, siempre de acuerdo con la legalidad vigente, con respeto a la institución y colaborando de forma adecuada con las mismas.

IV. Respeto al pluralismo político

1. Respetamos el pluralismo político de las sociedades en donde estamos presente y en consecuencia toda nuestra actividad se rige por el principio de neutralidad política.
2. Cualquier vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos debe llevarse a cabo dejando claro su carácter personal, evitando involucrar o comprometer el nombre, la imagen corporativa o los legítimos intereses de CPC y del Grupo CaixaBank.

V. Respeto del medio ambiente

Trabajamos para limitar el impacto medioambiental derivado de nuestra actividad y de nuestras operaciones. Actuamos para aumentar el impacto positivo de nuestro negocio y promover un futuro sostenible para la sociedad y el entorno.



Consideramos los impactos directos e indirectos sobre el medio ambiente que resultan de nuestras acciones y cumplimos con los criterios establecidos en nuestras políticas internas relativas al medio ambiente y al cambio climático.

3.3 Integridad

Siendo íntegros generamos confianza, valor fundamental para CPC.



Principios generales

1. La confianza de los accionistas, de los clientes y en general del entorno en el que operamos se halla en la base de nuestra actividad empresarial. La confianza solo puede existir si nuestra integridad está fuera de toda duda.
2. En CPC creemos en la libre competencia, honesta y leal. Disponemos de normativa interna en materia de derecho de la competencia cuyo principal objetivo es asegurar el cumplimiento de los estándares en la materia.
3. En el ejercicio de nuestra actividad profesional podemos encontrarnos ante un dilema sobre el que debemos tomar una decisión. En estos casos, debemos aplicar el sentido común y plantearnos las cuestiones que se recogen en el *Anexo 1 - Guía para tomar decisiones*. En cualquier caso, tenemos a nuestra disposición el **Canal de consultas de CaixaBank** disponible en el portal de empleados y por Internet.



Anticorrupción

1. En CPC tomamos una posición activa de rechazo ante cualquier acción u omisión que se encuentre relacionada, directa o indirectamente, con actos de corrupción en todos los mercados en los que operamos. Con este objetivo, disponemos de una Política corporativa de anticorrupción que se constituye como una herramienta esencial para impedir que tanto CaixaBank, las sociedades del Grupo como CPC, y sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación del Grupo CaixaBank.
2. Entre los estándares de conducta que recoge esta Política se encuentran nuestros criterios corporativos en materia de aceptación y concesión de **regalos**, y de gastos de viaje y hospitalidad.



Conflictos de interés

1. En CPC respetamos la vida privada de las personas trabajadoras sin inmiscuirnos en las actividades o conductas que se observen fuera del ámbito de trabajo en la Entidad, siempre que dichas actividades o conductas no afecten a nuestro buen nombre o a nuestros intereses legítimos.
2. Nuestra reputación depende, entre otras cosas, de la percepción que consigamos generar en la sociedad, a través de la actividad desarrollada en todos los ámbitos de actuación, y de nuestra conducta. En el ejercicio de actividades privadas no involucraremos o utilizaremos el nombre o la imagen de CPC, especialmente si pueden tener una repercusión pública a través de medios de comunicación o redes sociales. Rechazamos toda práctica que contravenga nuestros valores y principios de actuación en cualquier situación.
3. Tenemos la obligación de promover los intereses de CPC y la prohibición de beneficiarnos personalmente de oportunidades surgidas en el marco de nuestra actividad profesional o a través del uso de activos o información de CPC o de CaixaBank o de beneficiar con ellas a terceros. No toleramos que se antepongan los intereses personales a los de los clientes o a los intereses de CPC, CaixaBank y sus accionistas.
4. Debemos evitar incurrir en situaciones de conflicto de intereses reales o potenciales, incluidas las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines. En tales situaciones, la persona afectada por el conflicto de interés deberá abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación de que se trate. En consecuencia, debemos abstenernos de participar en transacciones de cualquier tipo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona o entidad vinculada.
5. No debemos hacer uso en beneficio propio o de terceros de la información confidencial y privilegiada de la que se dispongamos como consecuencia del ejercicio de nuestra actividad profesional.
6. Disponemos de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de prevención de conflictos de interés en distintos ámbitos, que debemos observar por su propio carácter y como desarrollo de los principios generales contenidos en este apartado. Esta normativa proporciona un marco global, principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés y cuya máxima expresión es la Política corporativa de conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, que, entre otros, recoge la obligación para las personas trabajadoras de comunicar ciertas actividades que, por su naturaleza, puedan suponer un conflicto de interés, normas internas

de conducta en el ámbito del mercado de valores y normas de concesión de riesgos a personas vinculadas con la Entidad.



Reglamento interno de conducta

1. El Reglamento interno de conducta aplica a todas las personas trabajadoras del Grupo CaixaBank impactadas en el ámbito del mercado de valores. Aquellas personas que desarrollen su trabajo en áreas relacionadas con los mercados de valores o que tengan habitualmente acceso a información privilegiada tienen adicionalmente obligaciones en cuanto a su operativa personal.
2. Si se opera en el ámbito del mercado de valores no debemos realizar transacciones con instrumentos financieros sobre los que tengamos información privilegiada ni recomendar a terceros la adquisición o enajenación de estos. A su vez, no debemos realizar operaciones que conlleven manipulación de mercado sobre instrumentos financieros, transmitiendo señales falsas o engañosas o impactando en el precio o volumen de estos.

En el caso de disponer de información privilegiada debemos ponerlo en conocimiento de la Dirección de *Compliance* a través del Canal de consultas que se encuentra disponible en la intranet de CaixaBank.

3. Si se detectan operaciones sospechosas de clientes por uso o intento de uso de información privilegiada o manipulación o intento de manipulación de mercado, también debemos ponerlo en conocimiento de la Dirección de *Compliance* a través del Canal de Denuncias del Grupo CaixaBank.



Protección de los bienes de CaixaBank

1. Debemos cuidar de los bienes y de los activos de CPC, que solo pueden ser usados para sus fines propios y legítimos.
2. Debemos respetar las normas de utilización de los recursos, las normas de seguridad informática y los derechos de propiedad intelectual de los programas utilizados en la Entidad, todo ello de conformidad con la normativa interna en la materia, y en especial, por lo dispuesto en el Código de Conducta Telemático. No podemos utilizar en los terminales de la Entidad programas no homologados.
3. Los bienes y activos, materiales e inmateriales, que creamos para CPC en el marco de la relación profesional de prestación de servicios, utilizando o no los recursos de esta, pertenecen a CPC, aún después de cesar la relación que mantengamos con la Entidad.

3.4 Transparencia

Somos transparentes en el desarrollo de nuestra actividad. Con el objetivo de garantizar que nuestros clientes estén debidamente informados. Nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad están publicada en nuestra página web corporativa.



Transparencia ante la sociedad

En CPC apostamos por la honestidad, transparencia y cumplimiento de la normativa aplicable ante la sociedad como valor fundamental de nuestra actuación.



Transparencia frente a clientes, accionistas e inversores

1. En CPC facilitamos a nuestros clientes las explicaciones adecuadas de las características de los productos y servicios que comercializamos de manera precisa, clara y veraz para que puedan elegir libremente el producto o servicio que mejor se adecúe a sus necesidades e intereses, así como asegurarse de que conocen y comprenden bien los riesgos asociados o inherentes a estos.
2. En todas las fases de comercialización de productos y servicios prevalecen siempre los intereses y necesidades del cliente sobre los nuestros propios, actuando con honestidad y transparencia en la información. Es importante garantizar un adecuado nivel de protección mediante la implantación de medidas de transparencia, con apoyo del material informativo y entrega de la documentación precontractual y contractual que sea necesaria en cada caso, con la finalidad de llevar a cabo una correcta comercialización ajustada a las necesidades del cliente y garantizar una relación de confianza duradera.
3. En CPC promovemos una actividad publicitaria clara, suficiente, equilibrada, objetiva y no engañosa, con un lenguaje sencillo y fácil de comprender, sin omitir información necesaria, sin crear falsas expectativas, sin inducir a error acerca de las características del producto o servicio ofrecido, para que el destinatario pueda adoptar una decisión con conocimiento de causa sobre los productos y servicios publicitados.
4. En CPC diseñamos y adecuamos la oferta de productos y servicios a los intereses, objetivos y características de los clientes para tratar de satisfacer las necesidades reales de aquellos a los que van dirigidos.
5. Todos debemos reunir en todo momento los conocimientos y competencias en materia de formación necesarios y actualizados sobre los productos o servicios que comercializamos. Para ello, debemos realizar los cursos de formación normativa obligatoria y continua que sean necesarios como, a modo enunciativo, la formación relativa a la Directiva de distribución de seguros (IDD).
6. Disponemos del Servicio de Atención al Cliente de Grupo CaixaBank encargado de atender y resolver las reclamaciones de los clientes independiente de las áreas comerciales y operativas de CPC, que sujeta sus resoluciones a la normativa de defensa del cliente de servicios financieros y a los valores y los principios recogidos en este Código. Entre otros, este servicio tendrá como objetivo evitar los conflictos judiciales con los clientes, aplicando, para ello, una política general de rigurosa observancia con las guías de los supervisores.

7. Ponemos a disposición de nuestros accionistas toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente.



Transparencia en la relación con proveedores y prescriptores

1. Contratamos a los proveedores y realizamos los acuerdos de colaboración con prescriptores, en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a nuestros intereses. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores y prescriptores deben generar valor para ambas partes. La compra de bienes o la contratación de servicios a proveedores, y los acuerdos de intermediación con prescriptores para la intermediación de productos y servicios de la Entidad, debe realizarse con objetividad y transparencia y eludiendo situaciones que puedan afectar la objetividad de las personas que participan en estos, por lo que se realizan siempre al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor o prescriptor.
2. Solo contratamos proveedores y colaboramos con prescriptores que trabajan de acuerdo con las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo. Asimismo, exigimos a nuestros proveedores y prescriptores un respeto estricto a los derechos humanos y laborales, y fomentamos que incluyan en sus prácticas comportamientos alineados con nuestros valores y los transmitan a su cadena de valor.
3. Los valores y principios plasmados en este Código se trasladan a los proveedores de Grupo CaixaBank a través del Código de conducta de proveedores.



Transparencia en las relaciones con los medios de comunicación

Cuando actuemos como representantes de CPC en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que nuestras opiniones, declaraciones o la información que se difunda sean atribuibles a CPC o a CaixaBank, o si nuestra actividad o actuación profesional, aunque puntual, tiene repercusión para los medios de comunicación, debemos consultar con nuestro superior y, en caso que aplique, con la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales que es la responsable de la relación con los medios de comunicación y de la gestión de los perfiles corporativos de CaixaBank en redes sociales.

3.5 Excelencia y profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CPC. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

I. El servicio a nuestros clientes

1. En CPC situamos a los clientes como centro de nuestra actividad. A través de este compromiso creamos valor para nuestros clientes y para el entorno en el que operamos.
2. En todas las relaciones con los clientes nos comprometemos a actuar de manera honesta, responsable y profesional.
3. Los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes han sido lanzados al mercado después de un detenido estudio de estos.

II. Compromiso con nuestro accionista

La relación que mantenemos con nuestro accionista se rige por criterios de transparencia, proximidad y escucha activa. En CPC adoptamos los estándares más elevados y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

III. Profesionalidad y trabajo en equipo

1. Nuestro principal activo son las personas que integran CPC y los valores y principios que las motivan. Respetamos y promovemos la diversidad valorando las capacidades y contribuciones de cada persona.
2. Como equipo, estamos orientados por un sentido de compromiso, dedicación y deseo de excelencia.

3.6 Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

1. La confidencialidad de la información relativa a nuestros clientes, empleados, miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección, prescriptores, proveedores y accionista constituye el pilar fundamental sobre el que asienta la relación de confianza que constituye la esencia de nuestra actividad.
2. Deberá respetarse la normativa vigente y las normas internas sobre protección de los datos personales y sobre privacidad.
3. CPC protege al máximo la información personal de sus clientes, accionista, personas empleadas, miembros de sus Órganos de Gobierno o de cualquier persona física o jurídica con la que se relaciona. CPC exige, asimismo, a prescriptores y terceras empresas proveedoras o con las que tenga relación, que preserven la confidencialidad de la información a la que puedan acceder con ocasión de la relación contractual que mantengan con CPC.

4. Las personas sujetas solo harán uso de la información recibida de los accionistas, clientes, prescriptores, proveedores, Órganos de Gobierno y personas empleadas para la finalidad para la que fue transmitida, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia. Nunca se accederá a información que no sea estrictamente exigida para el desempeño de nuestro trabajo. Antes de transmitir información a terceros, las personas sujetas deberán asegurar que están autorizadas y que existe una razón legítima para dicha transmisión. Incluso en el caso de estar autorizados, es preciso limitar a lo estrictamente necesario el volumen de información a revelar. En caso de cualquier duda, deberán consultar con el superior jerárquico o, atendiendo a la identidad de esta, con el Departamento de Seguridad de la Información o el Delegado de protección de datos.

3.7 Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad en el desarrollo de nuestra actividad.

I. La responsabilidad social y ambiental

1. Es primordial integrar en nuestros objetivos, además del beneficio económico, el respeto a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad del medio ambiente. De este modo, se maximiza la creación de valor compartido para los grupos de interés y se crean relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
2. Debemos gestionar el negocio y sus productos y servicios en el marco del compromiso con el respeto al entorno y a las personas. De forma coherente, debemos apoyar las iniciativas y proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático. CPC contribuirá a la transición hacia una economía neutra en carbono, sostenible e inclusiva.
3. Debemos actuar de forma coherente con lo establecido en los Principios de actuación en materia de sostenibilidad y los Principios de derechos humanos.

II. La adhesión a instrumentos nacionales e internacionales

CaixaBank está adherida a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que en CPC asumimos y respetamos. La adhesión a tales principios constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad con la intención de desarrollar dicha actitud en toda nuestra cadena de valor.

Participamos como Grupo CaixaBank, en numerosas alianzas e iniciativas relevantes, tanto nacionales como internacionales, que tengan como objetivo avanzar de forma conjunta en temas de sostenibilidad e intercambiar buenas prácticas en la materia.



4. Función de cumplimiento normativo

La misión de la función de cumplimiento normativo es identificar, evaluar, supervisar e informar de los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta la Entidad como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las leyes, regulaciones, requerimientos judiciales o administrativos, códigos de conducta o estándares éticos y de buenas prácticas relativos a su ámbito de actuación. También asesora, informa y asiste al Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno.

Su misión se articula a través de la supervisión de los riesgos de cumplimiento derivado de los procesos y actividades llevadas a cabo; el fomento, impulso y promoción de los valores y principios corporativos; y la promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

La Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer elabora, evalúa y fomenta la puesta en práctica de lo dispuesto en el presente Código ético, promoviendo, a través de acciones de formación, información y sensibilización, una cultura de cumplimiento en toda la organización y resuelve dudas sobre su interpretación a través de los canales internos previstos.

5. Sistema interno de información - Canal de denuncias

CPC cuenta con el **Sistema Interno de Información** que integra los distintos canales internos de **información**, entre los cuales se encuentra el **Canal de Denuncias** como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Política corporativa del sistema interno de información. Asimismo, es el medio para facilitar la comunicación ágil y confidencial de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código ético y las Normas de Conducta relacionadas en la citada Política. Las comunicaciones pueden presentarse de modo anónimo.

Las denuncias se gestionan y resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de las personas interesadas e involucradas en los hechos y conductas objeto de comunicación.

CPC prohíbe expresamente y no tolera ningún acto constitutivo de represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos o situaciones que pudieran enmarcarse dentro de las conductas prohibidas por el presente Código ético. En este sentido, CPC trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación con las mejores prácticas en todo momento.

Las quejas y reclamaciones de clientes se tramitarán por los canales de atención puestos a su disposición.

El Canal es accesible a través del portal de Compliance de la intranet, desde el terminal financiero, desde el portal de proveedores para este colectivo y a través de internet. En la página web corporativa de CaixaBank se encuentra toda la información sobre este Canal. En el caso de CaixaBank Payments & Consumer, el Canal de Denuncias es accesible a través del portal de empleados, desde el portal de proveedores y desde las webs de prescriptores respectivamente para estos colectivos, y a través de internet. Asimismo, en la página web corporativa de CaixaBank Payments & Consumer se encuentra la información sobre este canal.

Anexo 1 - Guía para tomar decisiones

Si en el ejercicio de tu actividad profesional nos encontramos ante un dilema sobre el que debemos tomar una decisión, apliquemos el sentido común y preguntémonos lo siguiente para evaluarlo:

- ¿Es **legal** esta decisión/acción/omisión?
- ¿Me sentiría **cómodo explicando** esta decisión/acción/omisión a compañeros, superiores, familiares o amigos?
- ¿He tenido en cuenta **los intereses de todos** aquellos que podrían verse perjudicados por esta decisión/acción/omisión?
- ¿Estoy seguro de estar haciendo lo **correcto**?
- ¿Si mi comportamiento se hiciese **público**, se consideraría **apropiado y profesional**?
- Si la respuesta a cualquiera de las preguntas fuera **"NO"**, la cuestión debe **rechazarse o consultarse**.

En cualquier caso, puedes dirigirte al Canal de consultas y al Canal de denuncias.