

Código de Ética e Princípios de Atuação da CaixaBank Payments & Consumer



maio 2021

Índice do documento

INTRODUÇÃO	3
1. FINALIDADE, ÂMBITO E APLICAÇÃO	4
2. VALORES E COMPROMISSOS ÉTICOS	4
3. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	5
3.1 O CUMPRIMENTO DAS LEIS E DAS NORMAS	5
3.2 RESPEITO	7
3.3 INTEGRIDADE	8
3.4 TRANSPARÊNCIA	10
3.5 EXCELÊNCIA E PROFISSIONALISMO	12
3.6 CONFIDENCIALIDADE	12
3.7 RESPONSABILIDADE SOCIAL	14
4. CANAL DE QUESTÕES E DENÚNCIAS	14

INTRODUÇÃO

A CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (doravante, também CaixaBank Payments & Consumer ou “a Entidade”) é um estabelecimento financeiro de crédito e entidade de pagamento, filial do CaixaBank, S.A.

O Conselho de Administração da CaixaBank Payments & Consumer, através do presente Código (doravante, o “Código”), pretende evidenciar os valores e os princípios éticos que inspiram a sua atuação e que devem reger a atividade da Entidade e de todos os funcionários, diretores e membros do seu Órgão de Governação.

As políticas e procedimentos internos da CaixaBank Payments & Consumer devem estar em conformidade com os valores e princípios de ação estabelecidos no presente Código.

O presente Código é comunicado às pessoas sujeitas ao mesmo e está disponível na secção de políticas da empresa da área pessoal do sítio web de funcionários.

1

FINALIDADE, ÂMBITO E APLICAÇÃO

1. O presente Código aplica-se a CaixaBank Payments & Consumer, incluindo a Sucursal em Portugal, e a todos os seus funcionários, diretores e membros dos Órgãos de Governo (doravante, as "Pessoas Obrigadas"). Todos eles deverão conhecer e cumprir o presente Código.
2. Todas as pessoas brigadas na sua atividade profissional deverão respeitar os valores, princípios e normas contidas no mesmo, nas suas relações profissionais internas com a Entidade e nas relações externas com os acionistas, clientes, intermediários de crédito, fornecedores e com a sociedade em geral.
3. As infrações ao presente Código de Ética poderão ser objeto de sanção, de acordo com o estabelecido no Estatuto de Trabalhadores e no Acordo Coletivo aplicável.
4. Os valores e princípios estabelecidos no presente Código foram transferidos para os fornecedores do Grupo CaixaBank através do Código de Conduta de Fornecedores, que visa divulgar e promover estes valores e princípios nas atividades dos seus fornecedores.
5. A CaixaBank Payments & Consumer não ignorará, tolerará nem desculpará comportamentos contrários aos princípios estabelecidos no presente documento.
6. As pessoas brigadas devem cooperar com qualquer investigação ou auditoria, interna ou externa, que seja efetuada pela Entidade.
7. A Sucursal em Portugal, seguindo o modelo empresarial, tem políticas, protocolos e regras destinadas a especificar o processo de formação da sua vontade, tanto empresariais como internas.

No *Anexo 1 - Guia para tomar decisões* consta um questionário para ajudar as Pessoas Obrigadas na tomada de decisões conforme o estabelecido neste Código.

2

VALORES E COMPROMISSOS ÉTICOS

A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER BASEIA O SEU DESEMPENHO EMPRESARIAL E SOCIAL NOS SEUS VALORES EMPRESARIAIS DE QUALIDADE, CONFIANÇA E COMPROMISSO SOCIAL

1. A atuação da CaixaBank Payments & Consumer, e, portanto, das Pessoas Obrigadas, deverá reger-se pelos seus valores empresariais, pilares básicos da sua atividade:
 - Qualidade: vontade de servir os clientes fornecendo-lhes um serviço excelente e oferecendo-lhes os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.
 - Confiança: a aliança entre integridade e profissionalismo. Cultivamo-la com empatia, dialogando, sendo próximos e acessíveis.
 - Compromisso social: compromisso não só de adicionar valor a clientes, acionistas e funcionários, mas também de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, com uma maior igualdade de oportunidades. É a nossa origem, a nossa essência fundacional, o que nos distingue, nos une e nos torna únicos.

2. A CaixaBank Payments & Consumer tem como missão satisfazer integralmente as necessidades financeiras do maior número de clientes através de uma oferta de produtos e serviços adequados e completos e de uma excelente qualidade de serviço, com o compromisso de adicionar valor a clientes, acionistas, funcionários e ao conjunto da sociedade.

3. A CaixaBank Payments & Consumer está comprometido em realizar a sua atividade de acordo com as mais altas exigências jurídicas e éticas e com ótimos padrões de conduta profissional, tanto para o interesse dos seus clientes como para o da comunidade e para o de todos aqueles que se relacionam diretamente com a Entidade nas suas várias formas.

3

OS PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O CUMPRIMENTO DAS LEIS, O RESPEITO, A INTEGRIDADE, A TRANSPARÊNCIA, A EXCELÊNCIA, O PROFISSIONALISMO, A CONFIDENCIALIDADE E A RESPONSABILIDADE SOCIAL SÃO OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DE ATUAÇÃO NO CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

Os princípios de atuação da CaixaBank Payments & Consumer são:

- 3.1 Conformidade com as leis e regulamentos em vigor a determinado momento.
- 3.2 Respeito
- 3.3 Integridade
- 3.4 Transparência
- 3.5 Excelência e Profissionalismo
- 3.6 Confidencialidade e
- 3.7 Responsabilidade social

3.1

O CUMPRIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS EM VIGOR

O RESPEITO PELAS LEIS E POR OUTRAS NORMAS EM VIGOR EM CADA MOMENTO É UM DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES QUE ORIENTAM A ATUAÇÃO DO CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

I. O respeito pelas leis como máxima

1. A CaixaBank Payments & Consumer e todas as Pessoas Obrigadas ao presente Código deverão cumprir com as leis e os regulamentos em vigor em cada momento, bem como qualquer regulamentação ou circular interna da Entidade. Com o objetivo de facilitar o conhecimento da legislação e regulamentação interna em vigor e assim assegurar o seu cumprimento, a CaixaBank Payments & Consumer oferece formação regular sobre assuntos com impacto no desenvolvimento da sua atividade.
2. A CaixaBank Payments & Consumer e todas as Pessoas Obrigadas deverão cumprir estritamente as normas que desenvolvem o Modelo de Prevenção Penal com o qual a Entidade conta e assim prevenir, detetar, evitar, e se for o caso, informar das possíveis infrações. A CaixaBank Payments & Consumer rejeita categoricamente qualquer conduta de natureza ilícita ou criminal ou que implique o não cumprimento das normas

internas com base na premissa de que está a agir a favor da Entidade, independentemente do possível benefício económico gerado.

3. No desempenho das suas funções, as Pessoas Obrigadas deverão atuar sempre de maneira lícita, ética e profissional, cumprindo em qualquer caso com as leis, regulamentos e restantes normas juridicamente obrigatórias. Os princípios de atuação e a reputação da CaixaBank Payments & Consumer não podem ficar comprometidos.

II. O branqueamento de capitais e o financiamento ao terrorismo

1. A luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento ao terrorismo constitui uma prioridade para a CaixaBank Payments & Consumer e para as Pessoas Obrigadas. Por isso a Entidade dispõe, de acordo com a legislação em vigor, da sua própria regulamentação interna para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo, que é de cumprimento obrigatório.
2. No caso de qualquer dúvida que possa surgir na atividade diária sobre esta matéria, as Pessoas Obrigadas deverão consultar de imediato os seus superiores ou os responsáveis pela prevenção do branqueamento de capitais na Entidade.

III. Informação sobre procedimentos judiciais ou administrativos

1. As Pessoas Obrigadas estão vinculadas a colaborar ativa e diligentemente com a Entidade, segundo as instruções recebidas através da Assessoria Jurídica, na defesa dos interesses da CaixaBank Payments & Consumer perante qualquer instância judicial, arbitral e/ou administrativa.
2. Em particular, será obrigatório comparecer perante órgãos judiciais, administrativos e/ou arbitrais logo que seja recebida qualquer citação direta dos referidos organismos, seja na morada pessoal ou na morada profissional, quer quando assim for solicitado pela Assessoria Jurídica. Além disso, dever-se-á colaborar com a Entidade quando assim for solicitado para preparar e/ou atender a audição ou declaração em qualquer processo.
3. Qualquer Pessoa Obrigada que, com referência às funções desempenhadas na CaixaBank Payments & Consumer, receba uma notificação ou instrução para comparecer perante o órgão judicial, administrativo e/ou arbitral deverá comunicá-lo através dos circuitos estabelecidos nas normas internas da CaixaBank Payments & Consumer, informando sempre o seu superior.

3.2

RESPEITO

RESPEITAMOS AS PESSOAS, A SUA DIGNIDADE E VALORES FUNDAMENTAIS. RESPEITAMOS AS CULTURAS DAQUELES TERRITÓRIOS E PAÍSES EM ONDE OPERA A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. RESPEITAMOS O MEIO AMBIENTE.

I. Respeito para com as pessoas

1. A CaixaBank Payments & Consumer assume como valor fundamental da sua atuação o respeito pela pessoa e pela sua dignidade, e subscreve na sua totalidade a Declaração Universal de Direitos do Homem adotada pelas Nações Unidas em 1948 e os instrumentos que da mesma advêm, especialmente o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos de 1966, o Pacto Internacional sobre Direitos Económicos, Sociais e Culturais de 1966, bem como a Convenção para a Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais de 1950. Também assume e respeita os Princípios Diretores sobre as Empresas e os Direitos Humanos das Nações Unidas, a Declaração Tripartida de Princípios de Empresas Multinacionais e Políticas Social da OIT, bem como o princípio de representação sindical dos seus funcionários/as.
2. Todas as Pessoas Obrigadas deverão respeitar a dignidade de acionistas, clientes, potenciais clientes, concorrentes, restantes funcionários e qualquer pessoa que interaja com a Entidade.
3. A CaixaBank Payments & Consumer proíbe qualquer discriminação, assédio, abuso ou tratamento inadequado de qualquer tipo. A Entidade relacionar-se-á com as Pessoas Obrigadas e, em geral, com qualquer pessoa que interaja com a Entidade de uma forma justa, independentemente do seu género, identidade de género, etnia, cor, nacionalidade, credo, religião, opinião política, filiação, idade, orientação sexual, estado, incapacidade e demais situações protegidas pelo Direito.
4. A CaixaBank Payments & Consumer manterá um ambiente de trabalho livre de assédio, intimidação e condutas ofensivas ou impróprias, rejeitando qualquer proposta ou sugestão sexual e outras ações que possam ofender a dignidade da pessoa.
5. A CaixaBank Payments & Consumer promoverá a conciliação entre a vida pessoal e profissional das pessoas que integram a Entidade, bem como a igualdade de oportunidades entre os funcionários e funcionárias baseada na meritocracia e, em conformidade com as leis e os acordos assinados com a representação dos/das trabalhadores/as e de outras instituições que promovem a diversidade, a igualdade de oportunidades e a conciliação.

II. Respeito pelas culturas

A CaixaBank Payments & Consumer respeitará a cultura local das comunidades e países onde opera, sempre orientado pelo respeito dos direitos humanos, e adotará uma atitude ativa e comprometida com as várias comunidades e países, contribuindo para o progresso e desenvolvimento socioeconómico dos mesmos.

III. Respeito pelas instituições

As relações da CaixaBank Payments & Consumer com as diversas Administrações públicas estarão sujeitas à legalidade em vigor e serão baseadas no máximo respeito institucional e na adequada colaboração com as mesmas.

IV. Respeito pelo pluralismo político

1. A CaixaBank Payments & Consumer respeita o pluralismo político das sociedades onde está presente sendo, como consequência, toda a sua atividade regida pelo princípio de neutralidade política.
2. Qualquer vinculação, filiação ou colaboração das Pessoas Obrigadas com partidos políticos ou com outro tipo de entidades, instituições ou associações com fins públicos deverão ser realizadas deixando claro o seu carácter pessoal, evitando o nome, imagem corporativa ou interesses legítimos da CaixaBank Payments & Consumer.

V. Respeito pelo meio ambiente

A CaixaBank Payments & Consumer realiza ações destinadas a aumentar o impacto positivo do seu negócio e a minimizar possíveis impactos negativos, bem como a promover um futuro sustentável para a sociedade e o ambiente.

3.3

INTEGRIDADE

AO SERMOS ÍNTEGROS, GERAMOS CONFIANÇA, VALOR FUNDAMENTAL PARA A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

Princípios gerais

1. A confiança dos acionistas, dos clientes e, em geral, do meio no qual a CaixaBank Payments & Consumer opera encontra-se na base da sua atividade empresarial. A confiança apenas pode existir se a integridade da Entidade estiver fora de qualquer dúvida.
2. A CaixaBank Payments & Consumer acredita na concorrência livre, honesta e leal. A Entidade tem normas internas sobre o direito da concorrência, cujo principal objetivo é assegurar o cumprimento da legislação e regulamentação nesta matéria.

Conflitos de interesse

1. Todas as Pessoas Obrigadas têm a obrigação de promover os interesses da CaixaBank Payments & Consumer e a proibição de beneficiar pessoalmente de oportunidades que surjam no quadro da sua atividade profissional ou através do uso de ativos ou informação da Entidade ou de beneficiar terceiros através das mesmas. Em relação à atuação profissional, não pode ser tolerada a colocação dos interesses pessoais à frente dos interesses dos clientes ou dos interesses da CaixaBank Payments & Consumer e dos seus acionistas.
2. A Entidade dispõe de regulamentação interna de cumprimento obrigatório em matéria de prevenção de conflitos de interesse em vários âmbitos, que deve ser observada pelo seu próprio caráter e como desenvolvimento dos princípios gerais contidos neste ponto. Esta regulamentação fornece um quadro global, princípios gerais e procedimentos para lidar com conflitos de interesse, incluindo a Política Empresarial de Conflitos de Interesse do Grupo CaixaBank, regras internas de conduta no mercado de valores mobiliários e regras para a concessão de riscos a pessoas relacionadas com a Entidade.
3. Todas as Pessoas Obrigadas evitarão incorrer em situações de conflito de interesses reais, ou potenciais, incluindo as situações decorrentes de relações de parentesco ou afins. Nessas situações, a pessoa afetada pelo conflito de interesses deverá abster-se de intervir ou participar na negociação ou operação em causa. Assim, as Pessoas Obrigadas a este Código abster-se-ão de participar em transações de qualquer tipo

nas quais ocorra qualquer interesse próprio ou de qualquer pessoa ou entidade associada.

4. As Pessoas Obrigadas não devem fazer uso em benefício próprio ou de terceiros da informação privilegiada de que se disponha como consequência do exercício da atividade profissional.
5. A CaixaBank Payments & Consumer dispõe de uma Política Anticorrupção que estabelece uma série de padrões de conduta, entre os quais se encontram os relativos à aceitação e concessão de presentes e despesas de viagem e hospitalidade.

Operações com valores

1. As Pessoas Obrigadas que estejam em posse ou tenham conhecimento de informação que possa ser considerada privilegiada, não poderão realizar qualquer operação sobre os valores ou instrumentos financeiros abrangidos, nem aconselhar outros a realizá-la nem transmitir a terceiros o conteúdo da informação, salvo no restrito exercício das suas funções profissionais.
2. Em qualquer caso deverá ser dado o restrito cumprimento às normas internas de conduta em relação ao mercado de valores.

Proteção dos bens da CaixaBank Payments & Consumer

1. Todas as Pessoas Obrigadas a este Código deverão cuidar dos bens e ativos da Entidade, os quais só poderão ser utilizados para os seus próprios e legítimos fins dentro do âmbito da CaixaBank Payments & Consumer.
2. Deverão ser respeitadas as normas de utilização dos recursos, as normas de segurança informática da CaixaBank Payment & Consumer e os direitos de propriedade intelectual dos programas utilizados na Entidade, tudo isso em conformidade com a regulamentação interna na matéria e, em particular, com as disposições do Código de Conduta Telemático. Não poderão ser utilizados programas não homologados pela CaixaBank Payments & Consumer nos terminais da Entidade.
3. Os bens e ativos estabelecidos para a CaixaBank Payments & Consumer no quadro da relação profissional de prestação de serviços, utilizando ou não os recursos da mesma, pertencem ao CaixaBank Payments & Consumer, ainda depois de terminar a relação mantida com a Entidade.

Verificação dos próprios assuntos

1. A reputação da CaixaBank Payments & Consumer depende, entre outras coisas, da percepção que consiga criar na sociedade através da atividade desenvolvida pela Entidade em todos os seus âmbitos de atuação, assim como da conduta das Pessoas Obrigadas. No exercício de atividades privadas, não serão utilizados ou envolvidos o nome ou a imagem da CaixaBank Payments & Consumer especialmente se tiverem qualquer repercussão pública através de meios de comunicação ou redes sociais. A CaixaBank Payments & Consumer rejeita qualquer prática que viole os valores e princípios de atuação em qualquer situação em que a conduta das Pessoas Obrigadas possa ser relacionada com a conduta da Entidade.
2. A CaixaBank Payments & Consumer respeita a vida privada das Pessoas Obrigadas sem se imiscuir nas atividades ou condutas que essas pessoas tenham fora do âmbito de trabalho na Entidade e sempre que essas atividades ou condutas não afetem o bom nome da CaixaBank Payments & Consumer ou dos seus interesses legítimos. É proibida a utilização, no âmbito pessoal, de qualquer informação que tenha sido obtida como consequência da relação profissional mantida com a CaixaBank Payments & Consumer.

3.4

TRANSPARÊNCIA

SOMOS TRANSPARENTES, PUBLICANDO AS NOSSAS PRINCIPAIS POLÍTICAS E AS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A NOSSA ATIVIDADE NO SITE DA NOSSA EMPRESA.

Transparência perante a sociedade

A CaixaBank Payments & Consumer aposta pela transparência perante a sociedade como valor fundamental da sua atuação.

Transparência em relação a clientes e acionistas

1. A CaixaBank Payments & Consumer compromete-se a fornecer aos seus clientes informações precisas, verdadeiras e compreensíveis sobre as suas operações, as condições dos produtos e serviços, comissões e procedimentos para a canalização de reclamações e resolução de incidentes.

2. A integridade e a transparência na venda de produtos e na prestação de serviços são fundamentais na Entidade para que estas se adequem às necessidades dos clientes. De modo a assegurar que os clientes compreendem as características dos produtos e serviços comercializados, a CaixaBank Payments & Consumer utilizará uma linguagem clara, simples e compreensível na documentação contratual destinada aos clientes.
3. A Entidade tem uma Política de Comunicação Comercial dirigida a garantir que a atividade publicitária se sujeita ao quadro regulamentar em vigor e aos valores e princípios contidos neste Código. Um dos seus principais objetivos é que as mensagens publicitárias da CaixaBank Payments & Consumer sejam claras, suficientes, objetivas e não enganosas, destacando-se não só as vantagens mas também os custos, os riscos e as condições restritivas dos produtos ou serviços publicitados.
4. Os produtos e serviços serão concebidos para satisfazer as necessidades reais dos clientes aos quais são dirigidos.
5. Todos os funcionários serão formados no conhecimento dos produtos para poderem levar a cabo a adequada comercialização.
6. A Entidade dispõe de um Serviço de Apoio ao Cliente encarregado de atender e resolver as reclamações dos clientes, independente das áreas comerciais e operacionais da CaixaBank Payments & Consumer, que sujeita as suas resoluções à regulamentação de defesa do cliente de serviços financeiros, aos valores e aos princípios constantes neste Código. Entre outros, este serviço terá como objetivo evitar os conflitos judiciais com os clientes aplicando, para isso, uma política geral de rigorosa observância dos relatórios dos serviços de reclamações dos supervisores.
7. A CaixaBank Payments & Consumer disponibilizará aos seus acionistas toda a informação financeira e empresarial relevante, de acordo com a legislação em vigor e em conformidade com a Política de informação, comunicação e contactos com acionistas, investidores institucionais e assessores de voto da CaixaBank.

Transparência na sua relação com fornecedores e intermediários de crédito.

1. A CaixaBank Payments & Consumer efetuará a contratação de fornecedores e os acordos de colaboração com intermediários de crédito no quadro da livre concorrência e à margem de qualquer vinculação ou interferência alheia aos interesses da CaixaBank Payments & Consumer. Sem prejuízo das condições económicas e técnicas, as relações de colaboração com os fornecedores e intermediários de crédito deverão gerar valor para ambas as partes. A aquisição de bens ou a contratação de serviços a fornecedores e os acordos de vinculação com intermediários de crédito para

a intermediação dos produtos e serviços da Entidade devem ser efetuados com objetividade e transparência, evitando situações que possam afetar a objetividade das pessoas envolvidas, e devem por isso ser sempre efetuados independentemente de quaisquer laços familiares, económicos ou de amizade com o fornecedor ou intermediário de crédito.

2. A CaixaBank Payments & Consumer contratará apenas fornecedores e colaborará com intermediários de crédito que trabalhem de acordo com as melhores práticas em matéria ética, social e ambiental, bem como de boa governação empresarial. Além disso, os fornecedores e intermediários de crédito deverão respeitar os direitos humanos e de trabalho fundamentais no exercício da sua atividade e trabalhar para os tornar extensivos à sua cadeia de valor.

Transparência nas suas relações com os meios de comunicação:

1. O Departamento de Marketing & Cliente é o responsável pela relação com os meios de comunicação e pela gestão dos perfis empresariais da CaixaBank Payments & Consumer nas redes sociais.
2. Se a atividade ou qualquer atuação profissional relacionada com a CaixaBank Payments & Consumer e/ou com as Pessoas Obrigadas tiver repercussão nos meios de comunicação, esta situação deverá ser comunicada ao superior hierárquico e ao Departamento de Marketing & Cliente.
3. Quando as Pessoas Obrigadas atuarem como representantes da CaixaBank Payments & Consumer em atos públicos, entrevistas, conferências, cursos ou em qualquer outra circunstância na qual se possa entender que as suas opiniões, declarações ou a informação divulgada sejam imputáveis a CaixaBank Payments & Consumer, deverão consultar o seu superior e, caso de aplique, o Departamento de Marketing & Cliente.

3.5

EXCELÊNCIA E PROFISSIONALISMO

TRABALHAMOS COM RIGOR E EFICÁCIA. A EXCELÊNCIA CONSTITUI UM DOS VALORES FUNDAMENTAIS DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. POR ISSO, COLOCAMOS A SATISFAÇÃO DOS NOSSOS CLIENTES E ACIONISTAS NO CENTRO DA NOSSA ATIVIDADE COMERCIAL.

I. O serviço aos clientes

1. A CaixaBank Payments & Consumer coloca os clientes no centro da sua atividade. Através deste compromisso, a CaixaBank Payments & Consumer criará valor para os seus clientes e para o meio em que opera.
2. A CaixaBank Payments & Consumer compromete-se a atuar de uma forma honesta, responsável e profissional em todas as relações com os clientes.
3. Os serviços e produtos que a CaixaBank Payments & Consumer oferece aos seus clientes foram colocados no mercado após um estudo apurado dos mesmos. Na comercialização de produtos e serviços deverá ser observado o estabelecido no ponto anterior.

II. Compromisso com os acionistas

A relação que a CaixaBank Payments & Consumer mantém com os seus acionistas reger-se-á por critérios de transparência, proximidade e escuta ativa. A CaixaBank Payments & Consumer seguirá os padrões mais elevados e as melhores práticas em matéria de governação empresarial.

III. Profissionalismo e trabalho em equipa

1. O principal ativo da CaixaBank Payments & Consumer são as pessoas que o integram e os valores e princípios que as motivam. A CaixaBank Payments & Consumer respeitará e promoverá a diversidade, valorizando as capacidades e contribuições de cada pessoa.
2. Como equipa, a CaixaBank Payments & Consumer é orientada por um sentido de compromisso, dedicação e desejo de excelência.

3.6

CONFIDENCIALIDADE

PRESERVAMOS A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES QUE NOS SÃO CONFIADAS PELOS NOSSOS ACIONISTAS E CLIENTES.

1. A confidencialidade da informação relativa aos nossos clientes, funcionários, membros dos órgãos de governo e direção, intermediários de crédito, fornecedores e acionistas constitui o pilar fundamental sobre o qual assenta a relação de confiança que constitui a essência da nossa atividade.
2. Deverão ser respeitadas a regulamentação em vigor e as normas internas sobre tratamento, confidencialidade dos dados pessoais e sobre privacidade.
3. A CaixaBank Payments & Consumer protege ao máximo a informação pessoal dos seus clientes, acionistas, pessoas empregadas, membros dos seus Órgãos de Governo ou de qualquer pessoa singular ou coletiva com a qual se relaciona. A CaixaBank Payments & Consumer exige, além disso, a intermediários de crédito e a terceiras empresas fornecedoras ou com as quais temos relação, que preservem a confidencialidade da informação à qual possam aceder devido à relação contratual que mantenham com a CaixaBank Payments & Consumer.
4. As pessoas obrigadas apenas farão uso da informação recebida dos acionistas, clientes, intermediários de crédito e fornecedores, Órgãos de Governo e pessoas empregadas para a finalidade para a qual foi transmitida, em conformidade com a regulamentação em vigor nesta matéria. Nunca se acederá a informação que não seja estritamente exigida para o desempenho do nosso trabalho. Antes de transmitir informação a terceiros, as pessoas obrigadas deverão assegurar-se de que estão autorizadas e que existe um motivo legítimo para a dita transmissão. Inclusivamente no caso de estarmos autorizados, é preciso limitar o volume de informação a revelar ao estritamente necessário. No caso de qualquer dúvida, deverão consultar o superior hierárquico ou, atendendo à identidade da mesma, os Departamentos de Assessoria Jurídica e de Administração TI e Segurança da CaixaBank Payments & Consumer.

3.7

RESPONSABILIDADE SOCIAL

ESTAMOS COMPROMETIDOS COM A SOCIEDADE E O COM O AMBIENTE NO DESENVOLVIMENTO DA NOSSA ATIVIDADE.

I. A responsabilidade social e ambiental

1. Para a CaixaBank Payments & Consumer é primordial integrar nos seus objetivos, para além do lucro económico, o respeito pelos direitos humanos, pela igualdade de oportunidades e pela sustentabilidade do meio ambiente. Deste modo, pretende-se maximizar a criação de valor partilhado para com os grupos de interesse e criar relações a longo prazo baseadas na confiança e na transparência.
2. A CaixaBank Payments & Consumer é conhecedor dos Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, que constitui um compromisso integral pela responsabilidade social e pela sustentabilidade e a intenção de desenvolver essa atitude em toda a sua cadeia de valor.
3. A CaixaBank Payments & Consumer gerirá o negócio e os seus produtos e serviços no quadro do seu compromisso com o respeito pelo ambiente e pelas pessoas. Apoiará, de uma forma coerente, as iniciativas e projetos mais respeitadores do meio ambiente e que ajudem a prevenir, diminuir e dar resposta às alterações climáticas. A CaixaBank Payments & Consumer contribuirá para a transição para uma economia neutra em carbono, sustentável e inclusiva.
4. A CaixaBank Payments & Consumer possui uma Política Empresarial de Sustentabilidade/Responsabilidade Social Empresarial de cumprimento obrigatório para todas as Pessoas Obrigadas.

II. A adesão a instrumentos nacionais e internacionais

A CaixaBank Payments & Consumer poderá participar em várias alianças e iniciativas, tanto nacionais como internacionais, com o objetivo de avançar conjuntamente em temas de sustentabilidade/responsabilidade social empresarial e intercâmbio de boas práticas na matéria.

4

CANAL DE QUESTÕES E DENÚNCIAS

Para facilitar o cumprimento do presente Código de Ética e dos restantes regulamentos internos de desenvolvimento, a CaixaBank Payments & Consumer dispõe de um Canal confidencial de Questões e Denúncias através do qual poderão ser apresentadas dúvidas sobre a sua interpretação ou aplicação prática e denunciar possíveis irregularidades que podem implicar infrações.

O Canal de Questões e Denúncias é acessível para as Pessoas Obrigadas previstas no presente Código e para prescritores e fornecedores. As consultas e denúncias apresentadas pelos clientes serão tratadas pelos respetivos canais de atendimento que a CaixaBank Payments & Consumer tem definidos.

As questões e denúncias serão geridas e resolvidas utilizando procedimentos rigorosos, transparentes e objetivos, salvaguardando em qualquer caso a confidencialidade das pessoas interessadas e envolvidas nos factos e condutas relatados.

A CaixaBank Payments & Consumer não tolerará qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos ou situações que possam enquadrar-se dentro das condutas proibidas pelo presente Código de Ética. Neste sentido, a CaixaBank Payments & Consumer trabalhará continuamente para o alinhamento dos canais de comunicação com as melhores práticas em qualquer momento.

Dependendo do grupo, o Canal é acessível através da área pessoal do site dos funcionários, do *site* de Compliance na Intranet da CaixaBank, do Terminal Financeiro, do Portal de Fornecedores, dos sites de Intermediários de Crédito e da Internet.

ANEXO 1 - Guia para a tomada de decisões

Se, no exercício da sua atividade profissional, se encontrar perante um **dilema** sobre o qual terá que tomar uma decisão, aplique o senso comum e planeie o seguinte para o avaliar:

É **legal** esta decisão/ação/omissão?

Sentir-me-ia **cómodo explicando** esta decisão/ação/omissão a colegas, superiores, familiares ou amigos?

Tive em conta **os interesses de todos** aqueles que se poderiam sentir prejudicados por esta decisão/ação/omissão?

Tenho a certeza de que estou a fazer o que é **correto**?

Se o meu comportamento se tornasse **público**, seria considerado **apropriado e profissional**?

Se a resposta a qualquer das perguntas for “**NÃO**”, a questão deve ser **rejeitada ou consultada**.

Em qualquer caso, pode dirigir-se ao **Canal de Questões e Denúncias**.