

Código ético y principios de actuación



Índice del documento

- A. Finalidad y ámbito de aplicación*
- B. Valores y principios de actuación*
- C. Detalle de los principios de actuación*

A.

FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para profundizar en nuestros valores y principios de actuación, CaixaBank Consumer Finance ha aprobado el presente código, que contiene las directrices básicas del ejercicio de nuestra actividad y constituye la expectativa de la empresa en relación con el comportamiento ético de todos aquellos que la integramos.

El código contiene los valores éticos y principios de actuación fundamentales de la compañía, los cuales, a su vez, inspiran y se desarrollan en las normas internas y directrices de organización y funcionamiento. Aunque el código pretende regular nuestro comportamiento diario, no puede alcanzar todos los casos y situaciones posibles. Por lo tanto, además de las normas del código, nuestra conducta debe fundamentarse en los principios de la buena fe, la integridad de conducta y el sentido común para determinar la forma de actuar adecuada en cada circunstancia.

El presente código es aplicable a todos/as los/as empleados/as, directivos/as y miembros del órgano de administración (en adelante, también las “personas sujetas al presente código” o, simplemente, las “personas sujetas”) de CaixaBank Consumer Finance. Todos ellos deben conocer el presente código y cumplir con él.

Todas las personas sujetas al presente código pueden influir en la reputación de la compañía procurando un elevado nivel de ética e integridad en su propia conducta profesional. Todas las personas sujetas deberán ser, siempre y en todas partes, sinceras, justas y profesionales para que nuestra entidad sea digna de confianza.

Las comunicaciones sobre posibles incumplimientos y dudas que pueda suscitar el código deben ser remitidas, a través de canales internos confidenciales, al equipo de Cumplimiento Normativo el cual, junto con las áreas de Asesoría Jurídica y Recursos Humanos, las estudiará y resolverá, salvaguardando la confidencialidad de sus remitentes. Si son suscitadas por clientes, serán tramitadas a través de los canales de atención al cliente establecidos por nuestra entidad.

Las personas sujetas deben cooperar con cualquier investigación o auditoría, interna o externa, que realice CaixaBank Consumer Finance.

En caso de incumplimiento de las normas de conducta, CaixaBank Consumer Finance aplicará el régimen sancionador existente en el Convenio Colectivo aplicable y en el Estatuto de los Trabajadores.

B.

VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

CaixaBank Consumer Finance, como sociedad filial de CaixaBank, mantiene el objetivo de esta última, que consiste en fomentar la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes e intermediarios, para la cobertura, flexible y adaptada, de sus necesidades financieras, aportando valor a los accionistas.

CaixaBank Consumer Finance desea que valores y principios éticos rijan su actuación y sean los pilares básicos de su actividad. La compañía asume el compromiso de actuar conforme a sus más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de los clientes e intermediarios como en el de la comunidad y el de todos aquellos que, en distintas formas, se relacionan directamente con la sociedad.

Los valores de CaixaBank Consumer Finance son los siguientes:

1. Compromiso y trabajo en equipo
2. Calidad y orientación al Cliente
3. Innovación

CaixaBank Consumer Finance está comprometida con la sociedad y el medio ambiente y tiene en cuenta estos objetivos en el desarrollo de su actividad. Nuestra entidad asume que hoy en día las empresas, además de un beneficio económico, deben integrar en sus objetivos el respeto por los derechos humanos y la sostenibilidad del medio ambiente. CaixaBank Consumer Finance se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas. La adhesión a dichos principios constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad, con la intención de desarrollar esta actitud en toda su cadena de valor.

Como sociedad filial de CaixaBank, estamos totalmente alineados con el compromiso social y la voluntad de trabajar por el desarrollo sostenible.

CaixaBank Consumer Finance promoverá también que sus intermediarios y proveedores se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el código.

Los Principios éticos básicos de CaixaBank Consumer Finance son:

1.Cumplimiento de las leyes	Cumplimiento de todas las normas
2.Respeto y compromiso social	Con las personas
	Con las culturas
	Con el medio ambiente
	Con las instituciones
3.Integridad	Conflictos de interés
	Protección de los activos
	Gestión de asuntos propios
4.Transparencia	Ante la sociedad
	Ante clientes, intermediarios y accionistas
	Ante los proveedores
5.Excelencia	Orientación y servicio al cliente
6.Cooperación	Trabajo en equipo
	Profesionalidad
7.Confidencialidad	Gestión responsable de la información
8.Rigor	Gestión responsable de los procesos y de los costes

C.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

1. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y LAS NORMAS

I. El respeto a las leyes como máxima

La actuación de CaixaBank Consumer Finance, como parte integrante de la sociedad, se basa en el respeto a todos sus miembros, así como a su entorno. Dicho respeto se fundamenta en el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación, especialmente aquellas que regulan el sector financiero. Asimismo, el cumplimiento de las normativas permite evitar fraudes y sanciones que mermarían la rentabilidad de la compañía.

CaixaBank Consumer Finance puede ser declarada responsable, penal o civilmente, como consecuencia de la violación, ya sea por su parte o por parte de sus administradores, directivos/as y empleados/as actuando en representación de ésta, de toda la normativa de obligado cumplimiento que le es de aplicación. *Las actividades por las que CaixaBank Consumer Finance puede ser declarada responsable son, entre otras, delitos de fraude, contra el mercado y los consumidores, de corrupción y tráfico de influencias.* Por ese motivo, la empresa espera que todas las personas sujetas actúen lícita, ética y profesionalmente en el cumplimiento de sus funciones.

Tiene especial relevancia la obligación de los/las empleados/as, directivos/as y administradores de respetar las normas que dicten todos los órganos legislativos y de supervisión a escala mundial, comunitaria europea, estatal, autonómica y local, así como todos los códigos de conducta o procedimientos que ésta desarrolle.

Debe proporcionarse a los proveedores y consultores de CaixaBank Consumer Finance suficiente información sobre las normas y el código.

II. El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

La lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a la que se refieren las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las normas que derivan de ellas, además de una obligación legal, constituye una prioridad para CaixaBank Consumer Finance y para todas las personas sujetas.

Cualquier indicio de clientes involucrados en actividades delictivas (por ejemplo, terrorismo, narcotráfico, soborno y fraude) que intentan “blanquear” los beneficios obtenidos de las mismas para ocultarlos o darles una apariencia legítima, o cualquier sospecha de financiación al terrorismo, deben ser comunicadas al órgano de Control Interno de la entidad.

III. Información sobre procedimientos judiciales o administrativos

Cualquier persona sujeta que resulte imputada, inculpada o acusada en un procedimiento judicial o penal informará de ello, a la mayor brevedad posible, a la Dirección de Recursos Humanos.

2. RESPETO Y COMPROMISO SOCIAL

I. Respeto a las personas

CaixaBank Consumer Finance asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe íntegramente la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que derivan de ella, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. Asume y respeta también la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de los/as empleados/as.

Vivimos y operamos en una sociedad crecientemente diversa. Respetamos la diversidad en todos los campos: ocupación, formación y promoción. Para nosotros resulta esencial atraer y retener a las personas con los mejores talentos para poder seguir compitiendo con éxito en nuestro sector.

CaixaBank Consumer Finance prohíbe todo tipo de discriminación, acoso o trato impropio en función del género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y otras situaciones protegidas por el derecho, tanto por lo que respecta a los/las empleados/as, directivos/as y administradores como a los actuales o potenciales clientes, intermediarios y proveedores.

CaixaBank Consumer Finance se compromete a mantener un ambiente de trabajo libre de acoso, intimidación y conductas ofensivas e impropias, incluidas las propuestas o sugerencias sexuales, bromas y conversaciones ofensivas, material gráfico u otras acciones que puedan ofender la dignidad de la persona.

Promovemos la conciliación entre las exigencias de la vida familiar y las del trabajo de las personas que integramos CaixaBank Consumer Finance, así como la igualdad de oportunidades entre los/las empleados/as de distinto sexo, de conformidad con las leyes y acuerdos suscritos con la representación laboral.

Nos preocupamos por las necesidades e intereses de nuestros clientes, intermediarios, empleados y empleadas y proveedores, sea cual sea su origen, condición y ubicación.

II. Respeto a las culturas

Respetamos las culturas propias de las comunidades donde operamos, y adoptamos una actitud activa y comprometida con ellas, tratando de contribuir a su progreso y desarrollo socioeconómico.

III. Respeto al medio ambiente

CaixaBank Consumer Finance se compromete con la conservación del medio ambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

IV. Respeto a las instituciones

Las relaciones con las distintas administraciones públicas deben basarse en el máximo respeto institucional y la adecuada colaboración con ellas.

3. INTEGRIDAD

I. Principios generales

Para CaixaBank Consumer Finance es prioritario el comportamiento basado en la ética y el compromiso. Debemos asegurar la coherencia entre los intereses de la empresa, los del cliente y los propios.

La confianza de accionistas, clientes, intermediarios y, en general, del entorno en el que opera la entidad está en la base de su actividad empresarial. Sólo puede existir confianza si la integridad de la empresa está plenamente garantizada.

CaixaBank Consumer Finance cree en la libre competencia, honesta y leal.

II. Conflictos de interés

Los conflictos de interés son aquellas situaciones en las que el juicio del individuo y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

Las personas sujetas tienen la obligación de promover los intereses de CaixaBank Consumer Finance, así como la prohibición de beneficiarse personalmente de las oportunidades surgidas mediante el uso de los activos y/o la información de ésta, o de beneficiar a terceros. En relación con la actuación profesional, los empleados y empleadas, directivos y directivas y los administradores no tolerarán que se antepongan sus intereses a los intereses de la sociedad.

Se procurará no incurrir en situaciones de conflicto de intereses, reales o potenciales, incluyendo las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines. En dichas situaciones, es necesario abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación en cuestión.

No se aceptarán obsequios, ventajas ni disposiciones a título gratuito, sobre todo si tienen lugar en ocasión de la tramitación de alguna operación. En las circunstancias admitidas por los usos sociales, los/las empleados/as, directivos/as y administradores podrán aceptar obsequios de carácter promocional o de cortesía. Tampoco ofrecerán a terceros otros obsequios que los expresamente autorizados con carácter institucional.

No deben realizarse trabajos fuera del ámbito de CaixaBank Consumer Finance en actividades que representen competencia desleal o entren en conflicto con su actividad, excepto si para ello cuentan con la oportuna autorización.

III. Protección de los activos de CaixaBank Consumer Finance

Deben protegerse los activos de CaixaBank Consumer Finance, tanto si se trata de bienes como de información, los cuales sólo podrán ser utilizados, conforme a las normas dictadas a dicho efecto, para sus propios y legítimos fines dentro de su ámbito de actuación.

Son activos de CaixaBank Consumer Finance, con carácter enunciativo y no limitativo, los siguientes: las listas de clientes e intermediarios, los sistemas electrónicos y los de proceso de datos, los archivos, la propiedad intelectual e industrial, la salud de los/las empleados/as, el dinero y los fondos, y los informes. No serán empleados en los terminales de la sociedad programas no homologados por ésta.

Los bienes y activos que sean creados para la empresa en el marco de la relación profesional de prestación de servicios, utilizando o no los recursos de la entidad, pertenecen a CaixaBank Consumer Finance, incluso después de cesar en la relación mantenida.

IV. Gestión de los propios asuntos

La reputación de CaixaBank Consumer Finance dependerá de la percepción que de ella se logre transmitir a la sociedad, a través de la actividad de la misma desarrollada en todos sus ámbitos de actuación, y de la conducta de sus empleados/as, directivos/as y administradores.

Cuando las actividades puedan tener una repercusión pública, será preciso evitar que se involucre o se utilice el nombre o imagen de la compañía en beneficio de opciones sociales o políticas.

CaixaBank Consumer Finance respeta la vida privada de los/as empleados/as, directivos/as y miembros del órgano de administración sin interferir en las actividades o conductas que observen fuera del ámbito de trabajo de la sociedad, siempre y cuando dichas actividades o conductas no afecten al buen nombre de la entidad o a sus intereses legítimos.

4. TRANSPARENCIA

I. Transparencia ante la sociedad

CaixaBank Consumer Finance apuesta por la transparencia ante la sociedad como valor fundamental de su actuación.

II. Transparencia ante clientes, intermediarios y accionistas

En cuestión de comunicación transparente, informamos de forma veraz y completa de los riesgos y responsabilidades mutuos.

Aspiramos a que los clientes e intermediarios confíen en nosotros. Hacemos lo que decimos que hacemos. Queremos que tanto nuestra publicidad como el material promocional sean claros y un fiel reflejo de la realidad de nuestras actividades.

En CaixaBank Consumer Finance estamos adheridos al organismo de autorregulación publicitario español (AUTOCONTROL). Nuestra responsabilidad es asegurar una publicidad veraz, legal y honesta. Nuestra obligación es informar profesionalmente al cliente y proporcionarle la información veraz y completa que necesite para poder tomar decisiones con libertad, advirtiéndole también de los riesgos y responsabilidades en los que puede incurrir. La decisión en los asuntos del cliente le corresponde exclusivamente a él.

III. Transparencia en la relación con proveedores

Tenemos que contratar a nuestros proveedores en un marco de libre competencia, y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank Consumer Finance. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores generarán valor para ambas partes.

5. EXCELENCIA

I. La orientación y el servicio a los clientes

CaixaBank Consumer Finance sitúa a los clientes e intermediarios como centro de su actividad. A través de este compromiso, la empresa crea valor para sus clientes, para sus intermediarios y para el entorno en el que opera.

En todas las relaciones con los clientes e intermediarios, CaixaBank Consumer Finance se compromete a mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional.

Los servicios y productos que la compañía ofrece a sus clientes e intermediarios han sido puestos en el mercado tras ser estudiados detenidamente. Es necesaria su comercialización según las normas y condiciones establecidas. Cualquier queja debe ser tratada de forma rápida y seria.

6. COOPERACIÓN

I. Trabajo en equipo y profesionalidad

El principal activo de CaixaBank Consumer Finance son las personas que la integran y los valores y principios que las motivan. CaixaBank Consumer Finance valora las capacidades y contribuciones de cada persona.

Como equipo, la empresa está orientada por un sentido de dedicación y deseo de excelencia.

Tenemos disposición para trabajar conjuntamente hacia objetivos comunes, con los accionistas, intermediarios y otros empleados/as. El espíritu de equipo caracteriza nuestras relaciones profesionales.

El trabajo en equipo requiere colaboración, aportación de ideas y aceptación de las opciones elegidas por consenso.

7. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad de la información relativa a clientes e intermediarios constituye el pilar fundamental sobre el que se asienta la relación de confianza que constituye la esencia de nuestra actividad.

Debe respetar las normas internas sobre tratamiento y confidencialidad de los datos personales, en particular la Directiva 95/46 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, y la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre, o cualquier otra disposición que en el futuro pueda dictarse. Igualmente debe respetarse la privacidad de los datos personales de los empleados y empleadas, especialmente los relativos a su salud.

CaixaBank Consumer Finance tiene la obligación de proteger al máximo la información personal de clientes, personas empleadas, miembros de sus órganos de administración o cualquier persona física o jurídica con la que se relaciona. Se presumirá que toda la información que es recibida es confidencial, excepto si resulta evidente lo contrario. Debemos asimismo exigir a terceras empresas proveedoras, o con las que tengamos relación, que preserven la confidencialidad de la información a la que puedan acceder con motivo de la relación contractual que mantengan con nuestra empresa.

Sólo podrá utilizarse la información recibida de clientes, intermediarios, proveedores y personas empleadas para el fin para el que ha sido transmitida, todo ello conforme a la normativa vigente en esta materia. No podrá accederse a información que no sea estrictamente exigida para el cumplimiento de nuestro trabajo. Antes de transmitir información a terceros, es preciso asegurarse de que estamos autorizados a ello y que lo hacemos a favor de los/as empleados/as, directivos/as o miembros del órgano de administración que tengan una razón legítima para conocerla o participar en ella. Incluso en caso de estar autorizados a ello, el volumen de información que revelamos debe limitarse a lo que sea estrictamente necesario. En caso de cualquier duda, será consultada con el superior jerárquico.

La correspondencia escrita y la entrega de documentos a clientes o terceros deben limitarse a los textos establecidos con carácter general. El envío o emisión de documentos tales como cartas o certificaciones que no estén previstos en las normativas internas, será consultado previamente con el departamento correspondiente. Cuando la autoridad requeridora o la información solicitada no estén recogidas en las normas internas de la entidad o se trate de citaciones que tengan que declararse personalmente, se consultará con la Dirección de la Asesoría Jurídica.

8. RIGOR

I. Gestión responsable de los procesos y de los costes

Todo el personal de CaixaBank Consumer Finance debe actuar de forma consciente cuando intervenga en el diseño y aplicación de un proceso, poniendo cuidado y atención en lo que hace o decide.

Todos debemos hacer uso responsable de los recursos materiales puestos a disposición del colectivo, cuidando su conservación y procurando su máximo aprovechamiento. La realización de gastos se ajustará a la necesidad y austeridad que determine el propio servicio o función, siempre respetando la estrategia del negocio.