

Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank Payments & Consumer



Septiembre 2019

Índice del documento

INTRODUCCIÓN

FINALIDAD, ÁMBITO Y APLICACIÓN

VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y LAS NORMAS

RESPECTO

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD

CONFIDENCIALIDAD

RESPONSABILIDAD SOCIAL

CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

INTRODUCCIÓN

Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. es un establecimiento financiero de crédito y entidad de pago, filial de Caixabank, S.A.

El Consejo de Administración de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A.U. (en adelante, también CaixaBank Payments & Consumer o “la Entidad”) por medio del presente Código (en adelante, el “Código”), pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de CaixaBank y de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

El Código está disponible en la ruta de archivo común de la Entidad y en el área personal de la web de empleados.

1

FINALIDAD, ÁMBITO Y APLICACIÓN

1. El presente Código es de aplicación a CaixaBank Payments & Consumer y a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros del órgano de administración (en lo sucesivo, las “Personas Sujetas”) de CaixaBank Payments & Consumer. Todos ellos deberán conocer y cumplir el presente Código.
2. Todas las Personas Sujetas en su actividad profesional deberán respetar los valores, principios y normas contenidas en el mismo, en sus relaciones profesionales internas con la Entidad y en las externas con los accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general.
3. Este Código tiene vocación de Grupo, por lo que será 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 deberán 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 como sigue a continuación.
4. CaixaBank Payments & Consumer promoverá que sus proveedores se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código.
5. Las infracciones del presente Código Ético podrán ser objeto de sanción de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Trabajadores y el Convenio Colectivo aplicable.
6. Las Personas Sujetas deben cooperar con cualquier investigación o auditoría, interna o externa, que se realice por CaixaBank Payments & Consumer.

2

VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, EL RESPETO, LA INTEGRIDAD, LA TRANSPARENCIA, LA EXCELENCIA, LA PROFESIONALIDAD, LA CONFIDENCIALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SON LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN EN CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER

1. La actuación de CaixaBank Payments & Consumer, y por tanto de las Personas Sujetas, se deberá regir por sus valores corporativos, pilares básicos de su actividad:
 - Calidad: voluntad de servicio y de ofrecer un trato excelente con los productos y servicios más adecuados para cada cliente.
 - Confianza: la suma de honestidad y profesionalidad. Hay que cultivarla 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, nos une y nos hace únicos.

2. CaixaBank Payments & Consumer tiene como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras del mayor número de 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.
3. CaixaBank Payments & Consumer está comprometida en realizar su actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas, y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con la Entidad.
4. Los principios de actuación son:
 - a. el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento,
 - b. el respeto,
 - c. la integridad,
 - d. la transparencia,
 - e. la excelencia,
 - f. la profesionalidad,
 - g. la confidencialidad, y
 - h. la responsabilidad social.

En el Anexo 1 se recoge un cuestionario para ayudar a las Personas Sujetas en la toma de decisiones conforme a lo establecido en este Código.

3

EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y LAS NORMAS

EL RESPETO DE LAS LEYES Y OTRAS NORMAS VIGENTES EN CADA MOMENTO DEBE SER UN PRINCIPIO RECTOR DE TODOS LOS QUE INTEGRAN CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER

I. El respeto de las leyes como máxima

1. CaixaBank Payments & Consumer y todas las Personas Sujetas al presente Código deberán cumplir con la legislación y normativa vigente en cada momento (leyes, reglamentos, disposiciones de los organismos reguladores, etc.) así como cualquier normativa o circular interna de CaixaBank Payments & Consumer.
2. CaixaBank Payments & Consumer y todas las Personas Sujetas deberán cumplir estrictamente las normas que desarrollan el Modelo de Prevención Penal con el que cuenta la Entidad y así prevenir, detectar, evitar, y en su caso, informar, de la posible comisión de delitos.
3. En el desempeño de sus funciones, las Personas Sujetas deberán actuar siempre de manera lícita, ética y profesional, cumpliendo en todo caso con las leyes, reglamentos y demás normas jurídicamente obligatorias. Los principios de actuación y la reputación de CaixaBank Payments & Consumer no pueden verse comprometidos.

II. El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

1. La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo constituye una prioridad para CaixaBank Payments & Consumer y para las Personas Sujetas. Por ello CaixaBank Payments & Consumer dispone, de acuerdo con la legislación vigente, de su propia normativa interna para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que resulta de obligado cumplimiento.
2. En caso de cualquier duda que pueda surgir en la actividad diaria sobre esta materia, las Personas Sujetas deberán consultar de inmediato con sus superiores o con los responsables de prevención de blanqueo de capitales en la Entidad.

III. Información sobre procedimientos judiciales o administrativos

1. Las Personas Sujetas están obligadas a colaborar activa y diligentemente con la Entidad, según las instrucciones que se reciban desde Asesoría Jurídica, en la defensa de los intereses de CaixaBank Payments & Consumer ante cualquier instancia judicial, arbitral y/o administrativa.
2. En particular, será obligatorio comparecer ante órganos judiciales, administrativos y/o arbitrales tanto cuando se reciba una citación directa de los referidos organismos, bien sea en el domicilio personal o en el profesional. Asimismo, se deberá colaborar con la Entidad cuando así se solicite para preparar y/o atender una comparecencia o declaración en cualquier proceso.
3. Cualquier Persona Sujeta que reciba una notificación o instrucción de comparecer ante un órgano judicial, administrativo y/o arbitral deberá comunicarlo a través de los circuitos establecidos en las normas internas de CaixaBank Payments & Consumer, informando siempre a su superior.

4

RESPECTO

**RESPECTAMOS A LAS PERSONAS, SU DIGNIDAD Y VALORES FUNDAMENTALES.
RESPECTAMOS LAS CULTURAS DE AQUELLOS TERRITORIOS Y PAÍSES EN DONDE OPERA
CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. RESPECTAMOS EL MEDIOAMBIENTE**

I. Respeto a las personas

1. CaixaBank Payments & Consumer asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Pacto 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. También asume y respeta los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.

2. Todas las Personas Sujetas deberán respetar la dignidad de accionistas, clientes, potenciales clientes, competidores, demás empleados y cualquier persona que interactúe con la Entidad.
3. CaixaBank Payments & Consumer prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado de cualquier tipo. CaixaBank Payments & Consumer se relacionará con las Personas Sujetas y, en general con cualquier persona que interactúe con la Entidad de manera justa, sin consideración a su género, identidad de género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho.
4. CaixaBank Payments & Consumer mantendrá un ambiente de trabajo libre de acoso, intimidación y conductas ofensivas o impropias, y rechaza cualquier propuesta o sugerencia sexual, material gráfico y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.
5. CaixaBank Payments & Consumer promoverá 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 y la conciliación.

II. Respeto a las culturas

CaixaBank Payments & Consumer respetará las culturas locales de las comunidades y países donde opera, y adoptará una actitud activa y comprometida con las diferentes comunidades y países, contribuyendo al progreso y desarrollo socio-económico de los mismos.

III. Respeto a las instituciones

Las relaciones de CaixaBank Payments & Consumer con las diversas Administraciones públicas estarán sujetas a la legalidad vigente y se basarán en el máximo respeto institucional y la adecuada colaboración con las mismas.

IV. Respeto al pluralismo político

1. CaixaBank Payments & Consumer respeta el pluralismo político de las sociedades en donde está presente, y en consecuencia toda su actividad se regirá por el principio de neutralidad política.
2. Cualquier vinculación, pertenencia o colaboración de las Personas Sujetas con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos deberán llevarse a cabo dejando claro su carácter personal, evitando cualquier involucración de CaixaBank Payments & Consumer.

5

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

SIENDO ÍNTEGROS Y TRANSPARENTES GENERAMOS CONFIANZA, VALOR FUNDAMENTAL PARA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER

I. Integridad

Principios generales

1. La confianza de los accionistas, de los clientes y en general del entorno en el que opera CaixaBank Payments & Consumer se halla en la base de su actividad empresarial. La confianza solo puede existir si la integridad de CaixaBank Payments & Consumer está fuera de toda duda.
2. CaixaBank Payments & Consumer cree en la libre competencia, honesta y leal.

Conflictos de interés

1. Todas las Personas Sujetas tienen la obligación de promover los intereses CaixaBank Payments & Consumer y la prohibición de beneficiarse personalmente de oportunidades surgidas en el marco de su actividad profesional o a través del uso de activos o información de CaixaBank Payments & Consumer o de beneficiar con ellas a terceros. En relación con la actuación profesional, no puede tolerarse el anteponer los intereses personales a los de los clientes o a los intereses de CaixaBank Payments & Consumer y sus accionistas.
2. La Entidad dispondrá de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de prevención de conflictos de interés en distintos ámbitos, que debe observarse por su propio carácter y como desarrollo de los principios generales contenidos en este apartado. A título ejemplificativo, forman parte de este conjunto: el código de conducta telemático y las normas de concesión de riesgos.
3. Debe evitarse 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 intereses deberá abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación de que se trate. Así, las Personas Sujetas a este Código se abstendrán de participar en transacciones de cualquier tipo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona o entidad vinculada.
4. No debe hacerse uso en beneficio propio o de tercero de la información privilegiada de la que se disponga como consecuencia del ejercicio de la actividad profesional.
5. CaixaBank Payments & Consumer dispondrá de una Política Anticorrupción, aprobada por su Consejo de Administración y de obligado cumplimiento para las Personas Sujetas, que establece una serie de estándares de conducta, entre los cuales se encuentran las relativas a la aceptación y concesión de regalos.

Operaciones con valores

1. Las Personas Sujetas que estén en posesión o tuvieran conocimiento de información que pudiera ser considerada privilegiada, no podrán realizar operación alguna sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros el realizarlas, ni transmitir a terceros el contenido de la información salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.
2. En todo caso deberá darse estricto cumplimiento a las normas internas de conducta en relación al mercado de valores.

Protección de los bienes de CaixaBank Payments & Consumer

1. Todas las Personas Sujetas a este Código deberán cuidar los bienes y activos de la Entidad, los cuales solo pueden ser usados para sus fines propios y legítimos dentro del ámbito de CaixaBank Payments & Consumer.
2. Deben respetarse las normas de utilización de los recursos, las normas de seguridad informática de CaixaBank Payments & Consumer y los derechos de autor de los programas utilizados en la Entidad, todo ello de conformidad con la normativa interna en la materia. No podrán utilizarse en los terminales de la Entidad programas no homologados por CaixaBank Payments & Consumer.
3. Los bienes y activos que se creen para CaixaBank Payments & Consumer en el marco de la relación profesional de prestación de servicios, utilizando o no los recursos de la misma, pertenecen a CaixaBank Payments & Consumer, aún después de cesar la relación que se mantenga con la Entidad.

Llevanza de los propios asuntos

1. La reputación de CaixaBank Payments & Consumer depende, entre otras cosas, de la percepción que consiga generar en la sociedad, a través de la actividad desarrollada por la Entidad en todos sus ámbitos de actuación, y de la conducta de las Personas Sujetas. En el ejercicio de actividades privadas en ningún caso se utilizará o involucrará el nombre o la imagen de CaixaBank Payments & Consumer especialmente si pueden tener una repercusión pública a través de medios de comunicación o redes sociales. CaixaBank Payments & Consumer rechazará toda práctica que contravenga los valores y principios de actuación en cualquier situación en que pueda relacionarse la conducta de las Personas Sujetas con la de la Entidad.
2. CaixaBank Payments & Consumer respeta la vida privada de las Personas Sujetas sin inmiscuirse en las actividades o conductas que observen fuera del ámbito de trabajo en la Entidad, siempre que dichas actividades o conductas no afecten al buen nombre de CaixaBank Payments & Consumer o a sus intereses legítimos. Queda prohibida la utilización en el ámbito personal de cualquier información que se haya obtenido como consecuencia de la relación profesional mantenida con CaixaBank Payments & Consumer.

II. Transparencia

Transparencia ante la sociedad

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

Transparencia frente a clientes, accionistas e inversores

1. CaixaBank Payments & Consumer asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.
2. La integridad y la transparencia en la venta de productos y prestación de servicios es clave en la Entidad para que estos se adecúen a las necesidades de los clientes. Con el objetivo de que los clientes comprendan las características de los productos y servicios comercializados, CaixaBank Payments & Consumer utilizará un lenguaje claro, sencillo y comprensible en la redacción de la documentación contractual destinada a clientes.
3. La Entidad tendrá una Política de Comunicación Comercial dirigida a garantizar que la actividad publicitaria se sujeta al marco normativo vigente y a los valores y principios contenidos en este Código. Uno de sus objetivos primordiales es que los mensajes publicitarios de CaixaBank Payments & Consumer sean claros, suficientes, objetivos y no engañosos, destacándose no solo las ventajas sino también los costes, riesgos y las condiciones restrictivas de los productos o servicios publicitados.
4. Los productos y servicios se diseñarán para tratar de satisfacer las necesidades reales de los clientes a los que van dirigidos.
5. Todos los empleados se formarán en el conocimiento de los productos para poder llevar a cabo una adecuada comercialización.
6. La Entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las reclamaciones de los clientes, independiente de las áreas comerciales y operativas de CaixaBank Payments & Consumer, 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 de rigurosa observancia de los informes de los servicios de reclamaciones de los supervisores.
7. CaixaBank Payments & Consumer pondrá a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.

Transparencia en su relación con proveedores

1. CaixaBank Payments & Consumer realizará la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank Payments & Consumer. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores deberán generar valor para ambas partes.

La compra de bienes o la contratación de servicios deberá realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos, por lo que debe realizarse al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor.

2. CaixaBank Payments & Consumer solo contratará proveedores que trabajen de acuerdo con las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo. Asimismo, los proveedores deberán respetar los derechos humanos y laborales fundamentales en el ejercicio de su actividad y trabajar para hacerlos extensivos a su cadena de valor.

Transparencia en sus relaciones con los medios de comunicación:

1. El Departamento de Marketing & Client Management es el responsable de la relación con los medios de comunicación y de la gestión de los perfiles corporativos de CaixaBank Payments & Consumer en redes sociales.
2. Si la actividad o cualquier actuación profesional relacionada con CaixaBank Payments & Consumer y/o las Personas Sujetas tuvieran repercusión para los medios de comunicación, se deberá indicar al superior jerárquico y al Departamento de Marketing & Client Management.
3. Cuando las Personas Sujetas actúen como representantes de CaixaBank Payments & Consumer en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que sus opiniones, declaraciones o la información que se difunda sean atribuibles a CaixaBank Payments & Consumer, deberán consultar con su superior y con el Departamento de Marketing & Client Management.

6

EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD

TRABAJAMOS CON RIGOR Y EFICACIA. LA EXCELENCIA CONSTITUYE UNO DE LOS VALORES FUNDAMENTALES DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. POR ELLO, SITUAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS EN EL CENTRO DE NUESTRA ACTUACIÓN PROFESIONAL

I. El servicio a los clientes

1. CaixaBank Payments & Consumer sitúa a los clientes como centro de su actividad. A través de este compromiso CaixaBank Payments & Consumer creará valor para sus clientes y para el entorno en el que opera.
2. En todas las relaciones con los clientes, CaixaBank Payments & Consumer se compromete a actuar de manera honesta, responsable y profesional.
3. Los servicios y productos que CaixaBank Payments & Consumer ofrece a sus clientes han sido puestos en el mercado después de un detenido estudio de los mismos. En la comercialización de productos y servicios deberá observarse lo establecido en el apartado anterior.

II. Compromiso con los accionistas e inversores

La relación que CaixaBank Payments & Consumer mantiene con sus accionistas e inversores se ha de regir, y se rige, por criterios de transparencia, proximidad y escucha activa. CaixaBank Payments & Consumer seguirá los estándares más elevados y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

III. Profesionalidad y trabajo en equipo

1. El principal activo de CaixaBank Payments & Consumer son las personas que lo integran y los valores y principios que las motivan. CaixaBank Payments & Consumer respetará y promoverá la diversidad valorando las capacidades y contribuciones de cada persona.
2. Como equipo, CaixaBank Payments & Consumer está orientado por un sentido de compromiso, dedicación y deseo de excelencia.

7

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, proveedores y accionistas 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 tratamiento y confidencialidad de los datos personales y sobre privacidad.
3. CaixaBank Payments & Consumer tiene la obligación de proteger al máximo la información personal de sus clientes, accionistas, personas empleadas, miembros de sus órganos de administración o de cualquier persona física o jurídica con la que se relaciona. Debe presumirse que toda la información que se recibe es confidencial. CaixaBank Payments & Consumer exige, asimismo, a terceras empresas proveedoras o con las que tengamos relación, que preserven la confidencialidad de la información a la que puedan acceder con ocasión de la relación contractual que mantengan con CaixaBank Payments & Consumer.
4. Solo puede hacerse uso de la información recibida de los accionistas, clientes, proveedores, órganos de administración y personas empleadas para la finalidad para la que fue transmitida, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia. No puede accederse a información que no sea estrictamente exigida para el desempeño de nuestro trabajo. Antes de transmitir información a terceros, deberá asegurarse de que estamos autorizados para ello y que lo hacemos a favor de los/las empleados/as, directivos/as o miembros del órgano de administración que tengan una razón legítima para conocer o participar de la misma. 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,

deberá consultarse con el superior jerárquico o, atendiendo a la identidad de la misma, con el Departamento de Organización y Sistemas de Información de CaixaBank Payments & Consumer.

5. Cuando se reciba un requerimiento de información y/o documentación de organismos judiciales, administrativos y/o arbitrales, nacionales o internacionales, deberá reportarse con carácter inmediato a través de los canales establecidos a tal efecto por CaixaBank Payments & Consumer.

8

RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE EN EL DESARROLLO DE NUESTRA ACTIVIDAD.

I. La responsabilidad social y ambiental

1. Para CaixaBank Payments & Consumer es primordial integrar en sus 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 pretende maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
2. CaixaBank Payments & Consumer es conocedora de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad, con la intención de desarrollar dicha actitud en toda su cadena de valor.
3. CaixaBank Payments & Consumer gestionará el negocio y sus productos y servicios en el marco de su compromiso con el respeto del entorno y las personas. De forma coherente, apoyará las iniciativas y proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático. CaixaBank Payments & Consumer contribuirá a la transición hacia una economía baja en carbono y de sostenibilidad ambiental.
4. CaixaBank Payments & Consumer cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa de obligado cumplimiento para todas las Personas Sujetas.

II. La adhesión a instrumentos nacionales e internacionales

1. CaixaBank Payments & Consumer podría participar en alianzas e iniciativas, tanto nacionales como internacionales, con el objetivo de avanzar conjuntamente en temas de responsabilidad corporativa y el intercambio de buenas prácticas en la materia.

9

CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

Para facilitar el cumplimiento del Código, CaixaBank Payments & Consumer dispone de un canal confidencial de denuncias y consultas a través del cual se pueden presentar dudas sobre su interpretación o aplicación práctica y denunciar posibles vulneraciones.

El canal de denuncias y consultas es accesible por parte de todos los empleados y directivos de CaixaBank Payments & Consumer. Así mismo, CaixaBank Payments & Consumer promoverá que las personas que se relacionan con la Entidad, como los miembros de los Órganos de Administración y proveedores, puedan también tener acceso a éste. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos que tiene establecidos CaixaBank Payments & Consumer.

El Protocolo del Canal de denuncias está a disposición de todos los empleados en la ruta de archivo de común intranet de la Entidad

El Canal está accesible a través del correo electrónico:

canaldenuncia_CCF@caixabankpc.com

Asimismo se podrá comunicar consultas o denuncias a través de la siguiente dirección postal:

CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.U.
A la atención del Departamento de Cumplimiento Normativo
CALLE CALERUEGA, 102
28033
Madrid

Las denuncias se resolverán utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad del denunciante. CaixaBank Payments & Consumer no tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos o situaciones que puedan enmarcarse dentro de las conductas prohibidas por este Código. En este sentido, CaixaBank Payments & Consumer trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación con las mejores prácticas en todo momento.

ANEXO 1 - Guía para tomar decisiones

Si en el ejercicio de tu actividad profesional te encuentras ante un **dilema** sobre el que debas tomar una decisión, aplica el sentido común y plantéate 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 denuncias.