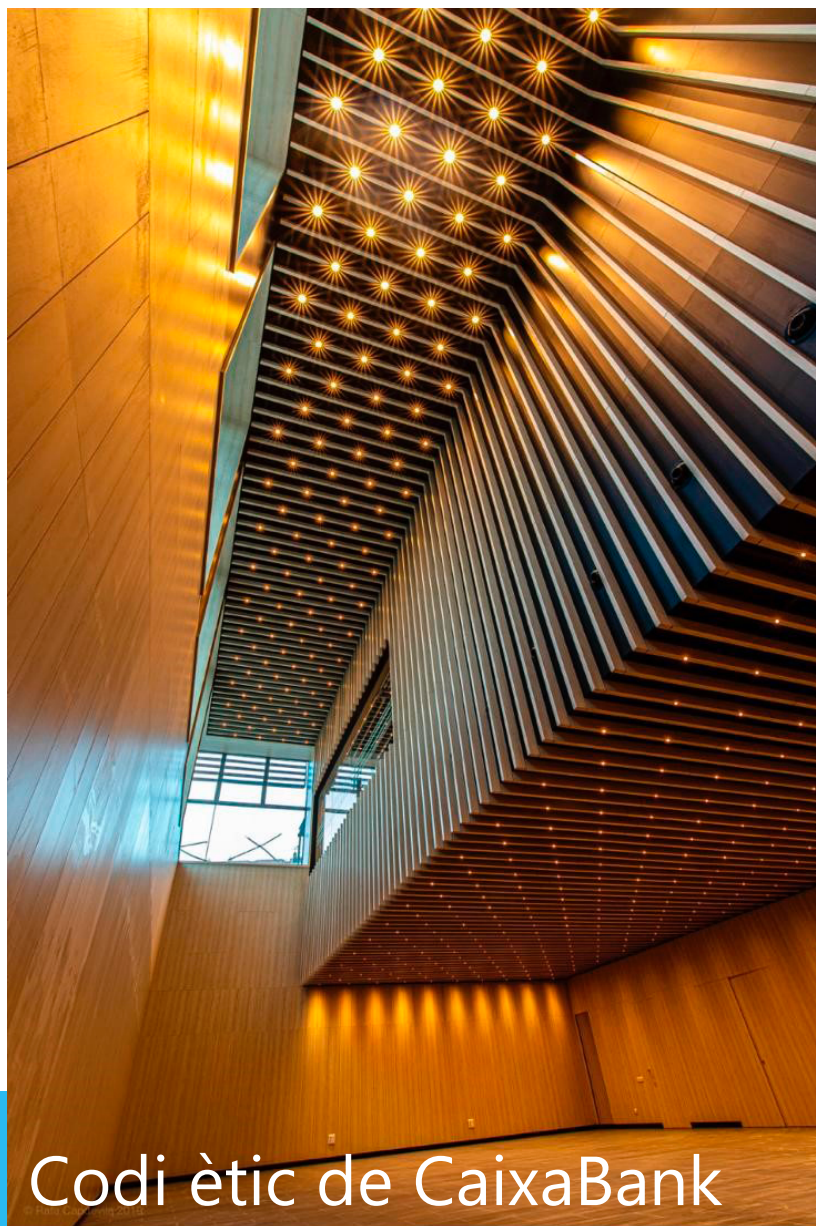




Codi ètic de CaixaBank Payments & Consumer

24 d'abril del 2025

Índex

Missatge institucional del President de CaixaBank	2
1. La nostra identitat i missió	3
2. És aplicable a totes i tots	4
3. Els principis d'actuació	5
3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent	5
3.2 Respecte	6
3.3 Integritat	8
3.4 Transparència	11
3.5 Excel·lència i professionalitat	12
3.6 Confidencialitat	13
3.7 Responsabilitat social	14
4. Funció de compliment normatiu	15
5. Sistema intern d'informació - Canal de denúncies	16
Annex 1 - Guia per prendre decisions	17

Missatge institucional del President de CaixaBank

Des de CaixaBank tenim un propòsit ferm: ser a prop de les persones per a tot el que importa, i donar suport a la societat, empreses i famílies. Això és el que ens defineix i connecta amb el nostre ADN i els nostres valors de qualitat, confiança i compromís social.

Valors que conformen la nostra cultura corporativa i inspiren aquest Codi ètic, que fixa les nostres pautes de comportament deontològic i professional que totes les persones que formem part del Grup CaixaBank, començant pel compromís inequívoc del Consell d'Administració, hem de complir i fer complir.

En aquest àmbit, com en qualsevol altre àmbit de gestió, només l'exemple legitima el lideratge i, per això, publiquem aquesta norma interna de màxim nivell, que recull els principis que guien la nostra forma diferencial de fer banca: més inclusiva i propera a la societat, basada en la responsabilitat i l'ètica, i en què cap objectiu ni resultat no està per sobre dels nostres principis.

Aquest Codi ètic també representa la relació que volem tenir des del banc amb els nostres diferents grups d'interès i, sobretot, la nostra voluntat d'avançar cap a la inclusió, el creixement i el progrés de la societat de la qual formem part.

Als més de 45.000 professionals del Grup CaixaBank ens impulsen aquests valors i principis, amb els quals estem fermament compromesos. Ens hi hem mantingut fidels durant més de 120 anys i expliquen tant el nostre compromís social com el nostre model de banca responsable. Tots dos són avui més actuals i necessaris que mai.

Tomás Muniesa

President de CaixaBank

1. La nostra identitat i missió

La nostra actuació empresarial i social es fonamenta en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social.



Qualitat: voluntat de servir els clients, oferir-los un tracte excel·lent i els productes i serveis més adequats per a les seves necessitats.



Confiança: la suma d'integritat i professionalitat. La cultivem amb empatia, dialogant, sent pròxims i accessibles.



Compromís social: compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa, amb més igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, allò que ens distingeix i ens fa únics.

A CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (d'ara endavant, "CaixaBank Payments & Consumer", "Entitat" o "CPC"), com a establiment financer de crèdit i entitat de pagament que forma part del Grup CaixaBank, i que, al seu torn, és capçalera d'un grup (d'ara endavant, "Grup CPC" o "el Grup"), tenim com a missió satisfer íntegrament les necessitats financeres dels nostres clients mitjançant una oferta de productes i serveis adequada i completa i una qualitat de servei excel·lent, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat.

La nostra cultura corporativa neix de les nostres arrels fundacionals i és la manera de ser i de fer de tots els que integrem el Grup CaixaBank. Basada en els nostres valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social, plasma la seva essència en els principis d'actuació que recull el nostre Codi ètic que són de compliment obligat, vertebren el conjunt de polítiques internes i la presa de decisions en tots els estaments del Grup CPC. Així mateix, es fa extensiva als nostres proveïdors i prescriptors.

A CPC estem compromesos a fer la nostra activitat d'acord amb les més altes exigències jurídiques i ètiques i amb estàndards òptims de conducta professional, tant en interès dels nostres clients com en el de la comunitat i en el de tots els que en diverses formes es relacionen directament amb nosaltres.



Amb l'aprovació d'aquest Codi, el Consell d'Administració de CPC posa de manifest els valors i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de CPC i de tots els empleats/des, directius/ves i membres del seu òrgan de Govern. A CPC no ignorem, ni excusem, ni tolerem comportaments contraris a aquests valors i principis.

2. És aplicable a totes i tots

1. Aquest Codi és aplicable a totes les persones que formem part de CPC, és a dir, a tots els empleats/des, directius/ves i membres dels òrgans de govern de CPC. Tots hem de conèixer i complir aquest Codi.
2. En la nostra activitat professional, en les nostres relacions professionals internes amb l'Entitat i en les externes amb els accionistes, clients, prescriptors, proveïdors i la societat en general, hem de respectar els valors, principis i normes que conté aquest Codi.
3. Aquest Codi és corporatiu, per la qual cosa és aplicable a tot el Grup CaixaBank, i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup. Els òrgans de govern i de Direcció de les societats esmentades han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions d'aquest Codi, bé aprovant el seu propi Codi d'acord amb els principis establerts en aquest document o bé adherint-se al de CaixaBank degudament adaptat, com és el cas de CPC a través d'aquest.
4. Les infraccions d'aquest Codi ètic seran objecte de sanció d'acord amb el que estableix l'Estatut dels treballadors, el Conveni col·lectiu i la resta de normativa aplicable.
5. Els valors i principis que plasma aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de conducta de proveïdors, que difon i promou els valors i principis esmentats a l'activitat dels nostres proveïdors, així com a aquells tercers la vinculació contractual dels quals en requereixi el compliment.
6. El Codi està disponible al web corporatiu de CPC, així com al portal d'empleats.

A l'Annex 1 - *Guia per prendre decisions* s'inclou un qüestionari per ajudar en la presa de decisions d'acord amb el que estableix aquest Codi.



3. Els principis d'actuació

El compliment de les lleis i de la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social són els nostres principis bàsics d'actuació.

La nostra conducta empresarial posa en el centre les persones i basa el seu compromís en les més altes exigències jurídiques i ètiques que reflecteix aquest Codi ètic, com són: la transparència davant dels nostres clients, accionistes i inversors; la prevenció del blanqueig de capitals; la lluita contra la corrupció i el suborn; la no contractació de serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant de les autoritats; i un estricte compliment de la normativa de protecció de dades personals.

De manera alineada amb la cultura corporativa del Grup CaixaBank, la nostra conducta empresarial està arrelada en un sòlid govern corporatiu, impregna la presa de decisions i permet assolir la sostenibilitat en el desenvolupament de qualsevol projecte. De la mateixa manera, fomentem que es faci extensiva a tota la cadena de valor.

Les polítiques i els procediments interns de CaixaBank Payments & Consumer adequen el seu contingut als valors i principis d'actuació que recull aquest Codi.

3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent

El respecte de les lleis i altres normes vigents en cada moment guien la nostra actuació.

I. El respecte de les lleis com a màxima

1. CPC té el compromís de complir les lleis i la normativa vigent en cada moment, així com qualsevol normativa o circular interna. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement de la legislació i la normativa interna vigent i d'aquesta manera garantir-ne el compliment, a CPC portem a terme una formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la nostra activitat.
2. A CPC complim estrictament les normes que desenvolupen el model de prevenció penal per prevenir, detectar, evitar, i si escau, informar, de la possible comissió de delictes. A CPC rebutgem terminantment qualsevol conducta de caràcter il·lícit, delictiu o que representi l'incompliment de la normativa interna d'acord amb la premissa que s'està actuant a favor de l'Entitat, amb independència del possible benefici econòmic generat.
3. En l'exercici de les nostres funcions, sempre hem d'actuar de manera lícita, ètica i professional, i complir en tot cas les lleis, els reglaments i altres normes jurídicament obligatòries. Els nostres principis d'actuació i la nostra reputació no poden quedar compromesos.
4. Tots hem de cooperar amb qualsevol investigació o auditoria, interna o externa, que efectui CaixaBank o CPC.

II. El blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme

1. La lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme constitueix una prioritat per a nosaltres. Per això disposem, d'acord amb la legislació vigent, de normativa interna per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, cosa que inclou el compliment dels programes de sancions financeres internacionals, que és de compliment obligat.
2. En cas de qualsevol dubte que ens pugui sorgir en l'activitat diària sobre aquesta matèria, hem de consultar immediatament els nostres superiors o els responsables de prevenció de blanqueig de capitals en l'Entitat.

III. Prevenció, salut i benestar

1. La prevenció, la salut i el benestar de les persones treballadores són una prioritat fonamental per a CPC. Per això, a més de complir escrupolosament tota la normativa aplicable, disposem d'una intranet i un portal d'empleats en què totes les persones treballadores podem consultar la normativa interna, polítiques i diferents informacions sobre prevenció, salut i benestar. A més, entenem que cuidar el nostre benestar no és simplement una obligació legal o ètica, sinó que es tracta de construir una cultura de cura i compromís en la nostra organització.
2. A CPC implementem mesures i polítiques que promouen un ambient de treball segur i saludable. En aquest sentit, hem desenvolupat la nostra política i manual de prevenció de riscos laborals. A més, a través de la nostra intranet oferim informació preventiva de salut i benestar en el treball, així com instruccions i protocols d'actuació necessaris en cas de qualsevol incident que es pugui produir.
3. A més, a CPC valorem també la salut i la seguretat en l'àmbit emocional i mental. Oferim programes i beneficis que ajuden a mantenir un equilibri entre la feina i la vida personal que proporcionen un ambient laboral respectuós i col·laboratiu que fomenta la comunicació oberta i el suport mutu.

IV. Procediments judicials o administratius

1. Estem obligats a col·laborar activament i diligentment amb l'Entitat segons les instruccions que rebem des d'Assessoria Jurídica en la defensa dels interessos de CPC davant de qualsevol instància judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, és obligatori que compareguem davant d'òrgans judicials, administratius o arbitral quan rebem una citació dels organismes esmentats, bé sigui al domicili personal o professional com quan així se sol·liciti des d'Assessoria Jurídica. Així mateix, hem de col·laborar amb l'Entitat quan així se sol·liciti per preparar o atendre una compareixença o declaració en qualsevol procés.
3. Si rebem, bé al domicili personal o professional, una citació, resolució o notificació d'un òrgan judicial, administratiu o arbitral per fets relacionats amb l'exercici de les nostres funcions a CPC, ho hem de comunicar a través dels circuits que estableixen les normes internes i informar-ne sempre algun superior jeràrquic.

3.2 Respecte

Respectem les persones, les cultures i la seva diversitat, les institucions, el pluralisme dels territoris on operem i el medi ambient.

I. Respecte a les persones

1. A CPC assumim com a valor fonamental d'actuació el respecte a la persona i la seva dignitat, i subscrivim totalment la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides que comprèn la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional sobre Drets Civils i Polítics i el Pacte Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals. També assumim i respectem la Declaració de l'OIT relativa als principis i drets fonamentals en el treball i la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.
2. Hem de tractar amb respecte les persones que treballen a l'Entitat i, en general, qualsevol persona que hi interactui.
3. A CPC ens relacionem amb les persones que treballen a l'Entitat i, en general, amb qualsevol persona que hi interactui de manera justa, sense consideració a la seva identitat sexual, expressió de gènere, orientació sexual, origen ètnic, nacionalitat, creences, religió, opinió política, filiació, edat, estat civil, discapacitat i altres situacions protegides pel dret.
4. Mostrem rebuig davant de qualsevol tipus de discriminació, assetjament, intimidació, abús, així com davant de qualsevol conducta que es pugui considerar ofensiva, impròpia o inapropiada. A CPC rebutgem qualsevol proposta o suggeriment sexual i altres accions que puguin ofendre la dignitat de la persona.
5. Promovem que les persones responsables d'equips fomentin la conciliació entre la vida personal i laboral de les persones que integren l'Entitat, així com la igualtat d'oportunitats entre els empleats i les empleades basada en la meritocràcia i de conformitat amb les lleis i els acords subscrits amb la representació dels treballadors/es i altres institucions que promouen la diversitat, la igualtat d'oportunitats, el benestar i la conciliació.

II. Respecte a les cultures i la seva diversitat

A CPC respectem les cultures locals de les comunitats i els països on operem, així com la seva diversitat, sempre sota la guia del respecte als drets humans, adoptem una actitud activa i compromesa amb les diferents comunitats i països, i contribuïm al seu progrés i desenvolupament socioeconòmic.

III. Respecte a les institucions

Ens relacionem amb les institucions, incloent-hi les administracions públiques, sempre d'acord amb la legalitat vigent, amb respecte a la institució i col·laborant-hi de manera adequada.

IV. Respecte al pluralisme polític

1. Respectem el pluralisme polític de les societats on som presents i, en conseqüència, tota la nostra activitat es regeix pel principi de neutralitat política.
2. Qualsevol vinculació, pertinença o col·laboració amb partits polítics o amb altres tipus d'entitats, institucions o associacions amb finalitats públiques s'ha de dur a terme deixant clar el seu caràcter personal, evitant involucrar o comprometre el nom, la imatge corporativa o els legítims interessos de CPC i del Grup CaixaBank.

V. Respecte al medi ambient

Treballem per limitar l'impacte mediambiental derivat de la nostra activitat i les nostres operacions. Actuem per augmentar l'impacte positiu del nostre negoci i promoure un futur sostenible per a la societat i l'entorn.



Considerem els impactes directes i indirectes sobre el medi ambient que resulten de les nostres accions i complim els criteris establerts en les nostres polítiques internes relatives al medi ambient i al canvi climàtic.

3.3 Integritat

Sent íntegres, generem confiança, valor fonamental per a CPC.



Principis generals

1. La confiança dels accionistes, dels clients i, en general, de l'entorn en què operem és a la base de la nostra activitat empresarial. La confiança només pot existir si la nostra integritat està fora de qualsevol dubte.
2. A CPC creiem en la lliure competència, honesta i lleial. Disposem d'una normativa interna en matèria de dret de la competència, el principal objectiu de la qual és assegurar el compliment dels estàndards en la matèria.
3. En l'exercici de la nostra activitat professional, podem trobar-nos davant d'un dilema sobre el qual hàgim de prendre una decisió. En aquests casos, hem d'aplicar el sentit comú i plantejar-nos les qüestions que es recullen en l'*Annex 1 - Guia per prendre decisions*. En qualsevol cas, tenim a la nostra disposició el **Canal de consultes de CaixaBank**, disponible en el portal d'empleats i per Internet.



Anticorrupció

1. A CPC prenem una posició activa de rebuig davant de qualsevol acció o omissió que estigui relacionada, directament o indirectament, amb actes de corrupció en tots els mercats en què operem. Amb aquest objectiu, disposem d'una **Política corporativa d'anticorrupció** que es constitueix com una eina essencial per impedir que tant CaixaBank, les societats del Grup com CPC, i els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació del Grup CaixaBank.
2. Entre els estàndards de conducta que recull aquesta Política, hi ha els nostres criteris corporatius en matèria d'acceptació i concessió de **regals**, i de despeses de viatge i hospitalitat.



Conflictes d'interès

1. A CPC respectem la vida privada de les persones treballadores sense immiscir-nos en les activitats o conductes que s'observen fora de l'àmbit de treball a l'Entitat, sempre que aquestes activitats o conductes no afectin el nostre bon nom o els nostres interessos legítims.
2. La nostra reputació depèn, entre altres coses, de la percepció que aconseguim generar en la societat, a través de l'activitat desenvolupada en tots els àmbits d'actuació, i de la nostra conducta. En l'exercici d'activitats privades no involucram o utilitzarem el nom o la imatge de CPC, especialment si poden tenir una repercussió pública a través de mitjans de comunicació o xarxes socials. Rebutgem qualsevol pràctica que contravingui els nostres valors i principis d'actuació en qualsevol situació.
3. Tenim l'obligació de promoure els interessos de CPC i la prohibició de beneficiar-nos personalment d'oportunitats sorgides en el marc de la nostra activitat professional o a través de l'ús d'actius o informació de CPC o de CaixaBank o de beneficiar amb aquestes tercers. No tolerem que s'anteposin els interessos personals als dels clients o als interessos de CPC, CaixaBank i els seus accionistes.
4. Hem d'evitar incórrer en situacions de conflicte d'interessos reals o potencials, incloses les derivades de relacions de parentiu o d'altres afins. En aquestes situacions, la persona afectada pel conflicte d'interès s'ha d'abstenir d'intervenir o participar en la negociació o l'operació de la qual es tracti. En conseqüència, ens hem d'abstenir de participar en transaccions de qualsevol tipus en què concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
5. No hem de fer ús en benefici propi o de tercers de la informació confidencial i privilegiada de què disposem com a conseqüència de l'exercici de la nostra activitat professional.
6. Disposem d'una normativa interna de compliment obligat en matèria de prevenció de conflictes d'interès en diferents àmbits, que hem d'observar pel seu propi caràcter i com a desenvolupament dels principis generals que conté aquest apartat. Aquesta normativa proporciona un marc global, principis generals i procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interès i la màxima expressió del qual és la Política corporativa de conflictes d'interès del Grup CaixaBank, que, entre altres, recull l'obligació per a les persones treballadores de comunicar certes activitats que, per la seva naturalesa, puguin representar un conflicte d'interès, normes internes de conducta en l'àmbit del mercat de valors i normes de concessió de riscos a persones vinculades amb l'Entitat.



Reglament intern de conducta

1. El Reglament intern de conducta s'aplica a totes les persones treballadores del Grup CaixaBank impactades en l'àmbit del mercat de valors. Aquelles persones que desenvolupin la seva feina en àrees relacionades amb els mercats de valors o que tinguin habitualment accés a informació privilegiada tenen obligacions addicionals pel que fa a la seva operativa personal.
2. Si s'opera en l'àmbit del mercat de valors, no hem de fer transaccions amb instruments financers sobre els quals tinguem informació privilegiada ni recomanar a tercers l'adquisició o alienació d'aquests. Al mateix temps, no hem de fer operacions que comportin manipulació de mercat sobre

instruments financers, transmetent senyals falsos o enganyosos o impactant en el preu o el volum d'aquests.

En cas de disposar d'informació privilegiada, ho hem de posar en coneixement de la Direcció de *Compliance* a través del Canal de consultes que està disponible a la intranet de CaixaBank.

3. Si es detecten operacions sospitoses de clients per ús o intent d'ús d'informació privilegiada o manipulació o intent de manipulació de mercat, també ho hem de posar en coneixement de la Direcció de *Compliance* a través del Canal de denúncies del Grup CaixaBank.



Protecció dels béns de CaixaBank

1. Hem de tenir cura dels béns i dels actius de CPC, que només es poden utilitzar per a les seves finalitats pròpies i legítimes.
2. Hem de respectar les normes d'utilització dels recursos, les normes de seguretat informàtica i els drets de propietat intel·lectual dels programes utilitzats a l'Entitat, tot això de conformitat amb la normativa interna en la matèria, i en especial, pel que disposa el Codi de conducta telemàtic. No podem utilitzar als terminals de l'Entitat programes no homologats.
3. Els béns i actius, materials i immaterials, que creem per a CPC en el marc de la relació professional de prestació de serveis, utilitzant o no els recursos d'aquesta, pertanyen a CPC, i també un cop hagi cessat la relació que mantinguem amb l'Entitat.

3.4 Transparència

Som transparents en el desenvolupament de la nostra activitat. Amb l'objectiu de garantir que els nostres clients estiguin degudament informats. Les nostres principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat estan publicades a la nostra pàgina web corporativa.



Transparència davant de la societat

A CPC apostem per l'honestedat, la transparència i el compliment de la normativa aplicable davant de la societat com a valor fonamental de la nostra actuació.



Transparència davant de clients, accionistes i inversors

1. A CPC facilitem als nostres clients les explicacions adequades de les característiques dels productes i serveis que comercialitzem de manera precisa, clara i veraç perquè puguin triar lliurement el producte o servei que s'adeqüi millor a les seves necessitats i interessos, així com assegurar-se que coneixen i comprenen bé els riscos associats o inherents a aquests.
2. En totes les fases de comercialització de productes i serveis, sempre prevalen els interessos i les necessitats del client sobre els nostres propis, actuant amb honestedat i transparència en la informació. És important garantir un nivell adequat de protecció mitjançant la implantació de mesures de transparència, amb suport del material informatiu i lliurament de la documentació precontractual i contractual que sigui necessària en cada cas, a fi de dur a terme una comercialització correcta i ajustada a les necessitats del client i garantir una relació de confiança duradora.
3. A CPC promovem una activitat publicitària clara, suficient, equilibrada, objectiva i no enganyosa, amb un llenguatge senzill i fàcil de comprendre, sense ometre informació necessària, sense crear falses expectatives, sense induir a error sobre les característiques del producte o servei ofert, perquè el destinatari pugui adoptar una decisió amb coneixement de causa sobre els productes i serveis publicitats.
4. A CPC dissenyem i adequem l'oferta de productes i serveis als interessos, objectius i característiques dels clients per intentar satisfer les necessitats reals d'aquells als quals s'adrecen.
5. Tots hem de reunir en tot moment els coneixements i les competències en matèria de formació necessaris i actualitzats sobre els productes o serveis que comercialitzem. Per fer-ho, hem de seguir els cursos de formació normativa obligatòria i contínua que siguin necessaris com ara, a manera enunciativa, la formació relativa a la Directiva de distribució d'assegurances (IDD).
6. Disposem del Servei d'Atenció al Client del Grup CaixaBank encarregat d'atendre i resoldre les reclamacions dels clients independent de les àrees comercials i operatives de CPC, que subjecta les resolucions a la normativa de defensa del client de serveis financers i als valors i principis que recull aquest Codi. Entre altres, aquest servei tindrà com a objectiu evitar els conflictes judicials amb els clients, aplicant-hi, per això, una política general de rigorosa observança amb les guies dels supervisors.

7. Posem a la disposició dels nostres accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent.



Transparència en la relació amb proveïdors i prescriptors

1. Contractem els proveïdors i efectuem els acords de col·laboració amb prescriptors, en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als nostres interessos. Sens perjudici de les condicions econòmiques i tècniques, les relacions de col·laboració amb els proveïdors i els prescriptors han de generar valor per a ambdues parts. La compra de béns o la contractació de serveis a proveïdors, i els acords d'intermediació amb prescriptors per a la intermediació de productes i serveis de l'Entitat, s'ha de fer amb objectivitat i transparència i eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa es fan sempre al marge de qualsevol vinculació familiar, econòmica o d'amistat amb el proveïdor o prescriptor.
2. Solament contractem proveïdors i col·laborem amb prescriptors que treballen d'acord amb les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu. Així mateix, exigim als nostres proveïdors i prescriptors un respecte estricte dels drets humans i laborals, i fomentem que incloguin en les pràctiques comportaments alineats amb els nostres valors i els transmetin a la seva cadena de valor.
3. Els valors i els principis plasmats en aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de conducta de proveïdors.



Transparència en les relacions amb els mitjans de comunicació

Quan actuem com a representants de CPC en actes públics, entrevistes, conferències, cursos o en qualsevol altra circumstància en què es pugui entendre que les nostres opinions, declaracions o la informació que es difongui siguin atribuïbles a CPC o a CaixaBank, o si la nostra activitat o actuació professional, tot i que sigui puntual, té repercussió per als mitjans de comunicació, hem de consultar amb el nostre superior i, en cas que correspongui, amb la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals, que és la responsable de la relació amb els mitjans de comunicació i de la gestió dels perfils corporatius de CaixaBank a les xarxes socials.

3.5 Excel·lència i professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència és un dels valors fonamentals de CPC. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes en el centre de la nostra actuació professional.

I. El servei als nostres clients

1. A CPC situem els clients com a centre de la nostra activitat. A través d'aquest compromís creem valor per als nostres clients i per a l'entorn on operem.
2. En totes les relacions amb els clients ens comprometem a actuar de manera honesta, responsable i professional.
3. Els serveis i productes que oferim als nostres clients han estat llançats al mercat després d'un estudi detingut d'aquests.

II. Compromís amb el nostre accionista

La relació que mantenim amb el nostre accionista es regeix per criteris de transparència, proximitat i escolta activa. A CPC adoptem els estàndards més elevats i les millors pràctiques en matèria de govern corporatiu.

III. Professionalitat i treball en equip

1. El nostre actiu principal són les persones que integren CPC i els valors i principis que les motiven. Respectem i promovem la diversitat valorant les capacitats i les contribucions de cada persona.
2. Com a equip, estem orientats per un sentit de compromís, dedicació i desig d'excel·lència.

3.6 Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

1. La confidencialitat de la informació relativa als nostres clients, empleats, membres dels òrgans de govern i Direcció, prescriptors, proveïdors i accionista constitueix el pilar fonamental sobre el qual s'estableix la relació de confiança, que constitueix l'essència de la nostra activitat.
2. S'ha de respectar la normativa vigent i les normes internes sobre protecció de les dades personals i sobre privadesa.
3. CPC protegeix al màxim la informació personal dels seus clients, accionista, persones treballadores, membres dels seus òrgans de govern o de qualsevol persona física o jurídica amb la qual es relaciona. CPC exigeix, així mateix, a prescriptors i terceres empreses proveïdores o amb les quals tingui relació, que preservin la confidencialitat de la informació a la qual puguin accedir amb ocasió de la relació contractual que mantinguin amb CPC.
4. Les persones subjectes només poden fer ús de la informació rebuda dels accionistes, clients, prescriptors, proveïdors, òrgans de govern i persones treballadores per a la finalitat per a la qual va ser transmesa, tot això d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria. Mai no s'ha d'accedir a informació que no sigui estrictament necessària per a l'acompliment de la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, les persones subjectes s'han d'assegurar que estan autoritzades i que hi ha una raó legítima per a aquesta transmissió. Fins i tot en el cas d'estar-hi autoritzats, cal

limitar el volum d'informació que revelem a l'estrictament necessari. En cas de qualsevol dubte, han de consultar amb el superior jeràrquic o, d'acord amb la identitat d'aquest, amb el Departament de Seguretat de la Informació o el Delegat de protecció de dades.

3.7 Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat en el desenvolupament de la nostra activitat.

I. La responsabilitat social i ambiental

1. És primordial integrar als nostres objectius, a més del benefici econòmic, el respecte als drets humans, la igualtat d'oportunitats i la sostenibilitat del medi ambient. D'aquesta manera, es maximitza la creació de valor compartit per als grups d'interès i es creen relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
2. Hem de gestionar el negoci i els seus productes i serveis en el marc del compromís amb el respecte a l'entorn i a les persones. Coherentment, hem de donar suport a les iniciatives i projectes més respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir, mitigar i donar resposta al canvi climàtic. CPC contribuirà a la transició cap a una economia neutra en carboni, sostenible i inclusiva.
3. Hem d'actuar de forma coherent amb el que estableixen els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i els Principis de drets humans.

II. L'adhesió a instruments nacionals i internacionals

CaixaBank està adherida als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, que a CPC assumim i respectem. L'adhesió a aquests principis constitueix un compromís integral per la responsabilitat social i per la sostenibilitat amb la intenció de desenvolupar aquesta actitud en tota la nostra cadena de valor.

Participem, com a Grup CaixaBank, en nombroses aliances i iniciatives rellevants, tant nacionals com internacionals, que tinguin com a objectiu avançar de manera conjunta en temes de sostenibilitat i intercanviar bones pràctiques en la matèria.



4. Funció de compliment normatiu

La missió de la funció de compliment normatiu és identificar, avaluar, supervisar i informar dels riscos de sancions o pèrdues financeres als quals s'exposa l'Entitat com a conseqüència de l'incompliment o el compliment defectuós de les lleis, regulacions, requeriments judicials o administratius, codis de conducta o estàndards ètics i de bones pràctiques relatius al seu àmbit d'actuació. També assessora, informa i assisteix l'Alta Direcció i els òrgans de govern.

La seva missió s'articula a través de la supervisió dels riscos de compliment derivat dels processos i les activitats dutes a terme; el foment, l'impuls i la promoció dels valors i principis corporatius; i la promoció d'una cultura de control i compliment de les lleis i de la normativa vigent que permeti i afavoreixi la seva integració en la gestió de tota l'organització.

La Direcció de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer elabora, avalua i fomenta la posada en pràctica del que disposa aquest Codi ètic, promovent, a través d'accions de formació, informació i sensibilització, una cultura de compliment a tota l'organització i resol dubtes sobre la seva interpretació a través dels canals interns previstos.

5. Sistema intern d'informació - Canal de denúncies

CPC disposa del **Sistema intern d'informació que integra els diferents canals interns d'informació**, entre els quals hi ha el **Canal de denúncies** com a via principal per informar sobre accions o omissions que puguin constituir infraccions del dret de la Unió Europea o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la política corporativa del sistema intern d'informació. Així mateix, és el mitjà per facilitar la comunicació àgil i confidencial de possibles irregularitats que puguin comportar infraccions que versin sobre actes o conductes, presents o passades, referides als àmbits d'aplicació del Codi ètic i les Normes de conducta que estableix la Política esmentada. Les comunicacions es poden presentar de manera anònima.

Les denúncies es gestionen i resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu, salvaguardant en tot cas la confidencialitat de les persones interessades i involucrades en els fets i les conductes objecte de comunicació.

CPC prohibeix expressament i no tolera cap acte constitutiu de represàlia contra qui, de bona fe, comuniqui fets o situacions que es puguin emmarcar dins de les conductes prohibides per aquest Codi ètic. En aquest sentit, CPC treballa de manera contínua per alinear els canals de comunicació amb les millors pràctiques en tot moment.

Les queixes i les reclamacions de clients es tramitaran pels canals d'atenció posats a la seva disposició.

El Canal és accessible a través del portal de Compliance de la intranet, des del terminal financer, des del portal de proveïdors per a aquest col·lectiu i a través d'Internet. A la pàgina web corporativa de CaixaBank hi ha tota la informació sobre aquest Canal. En el cas de CaixaBank Payments & Consumer, el Canal de denúncies és accessible a través del portal d'empleats, des del portal de proveïdors i des dels webs de prescriptors, respectivament, per a aquests col·lectius, i a través d'Internet. Així mateix, a la pàgina web corporativa de CaixaBank Payments & Consumer hi ha la informació sobre aquest canal.

Annex 1 – Guia per prendre decisions

Si en l'exercici de la teva activitat professional ens trobem davant d'un dilema sobre el qual hàgim de prendre una decisió, apliquem el sentit comú i preguntem-nos el següent per avaluar-lo:

- ☒ És **legal** aquesta decisió/acció/omissió?
- ☒ Em sentiria **còmode explicant** aquesta decisió/acció/omissió a companys, superiors, familiars o amics?
- ☒ He tingut en compte **els interessos de tots** els que es podrien veure perjudicats per aquesta decisió/acció/omissió?
- ☒ Estic segur d'estar fent el que és **correcte**?
- ☒ Si el meu comportament es fes **públic**, es consideraria **apropiat i professional**?
- ☒ Si la resposta a qualsevol de les preguntes és **"NO"**, la qüestió s'ha de **rebutjar o consultar**.

En qualsevol cas, et pots adreçar al Canal de consultes i al Canal de denúncies.