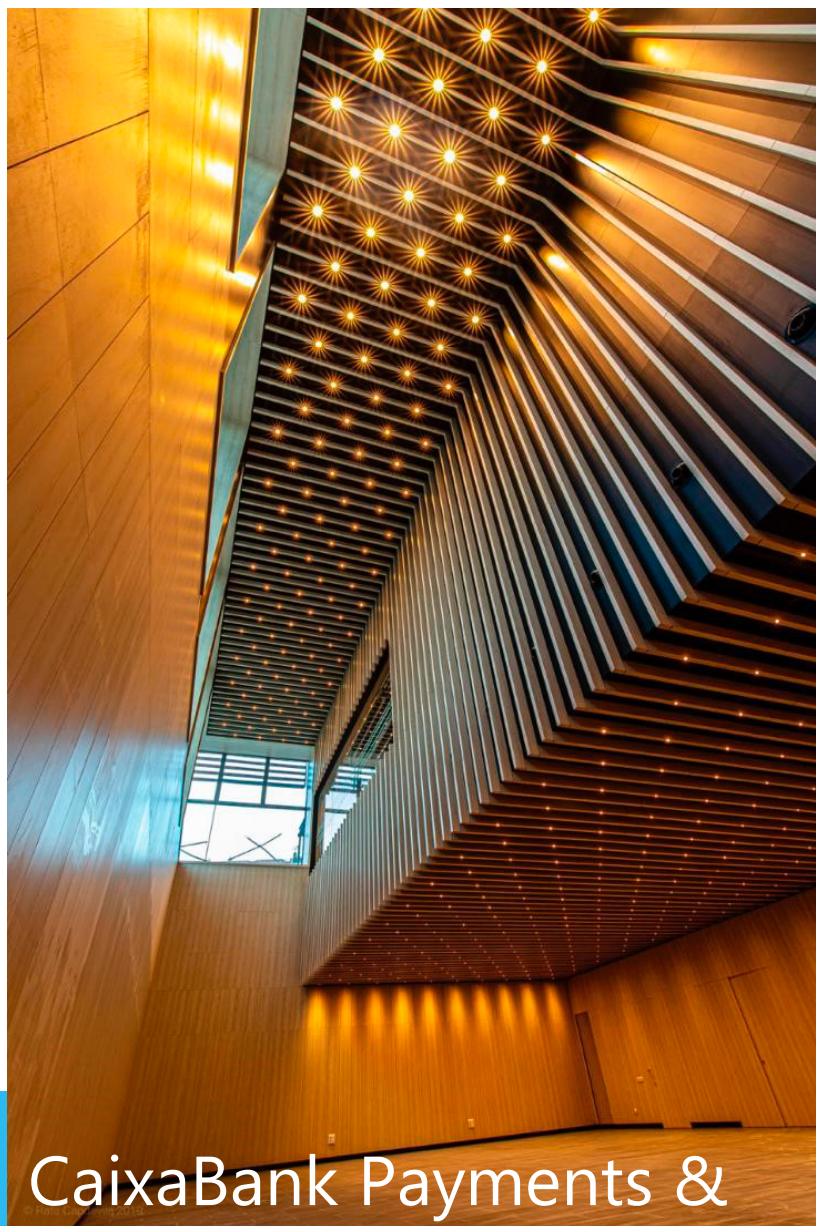




CaixaBank Payments & Consumer-en Kode Etikoa

2025eko apirilaren 24a

Aurkibidea

CaixaBank-eko presidentearen mezu instituzionala	2
1. Gure nortasuna eta misioa	3
2. Guztiontzat da	4
3. Jarduketa-printzipioak	5
3.1 Legeak eta indarrean den araudia betetzea	5
3.2 Errespetua	6
3.3 Zintzotasuna	8
3.4 Gardentasuna	10
3.5 Bikaintasuna eta profesionaltasuna	12
3.6 Konfidentzialtasuna	12
3.7 Gizarte-erantzukizuna	13
4. Araudia betetzeko funtzioa	15
5. Barne-informazioaren sistema - Salaketen kanala	16
1. Eranskina - Erabakiak hartzeko gida	17

CaixaBank-eko presidentearen mezu instituzionala

CaixaBank-en asmo sendo bat dugu: pertsonengandik hurbil egotea axola duen guztirako, gizarteari, enpresei eta familiei lagunduz. Horrexek bereizten gaitu eta konektatzen gaitu gure DNArekin eta gure kalitate, konfiantza eta konpromiso sozialeko balioekin.

Balio horiek osatzen dute gure kultura korporatiboa eta inspiratzen dute Kode Etiko hau. Kode honek finkatzen ditu CaixaBank Taldeko kide garen pertsona guztiok bete eta betearazi behar ditugun jokabide deontologiko eta profesionaleko jarraibideak, Administrazio Kontseiluaren konpromiso argitik hasita.

Eremu horretan, beste edozein kudeaketa-eremutan bezala, eredu izateak bakarrik legitimatzen du lidergoa, eta, horretarako, goren mailako barne-arau hau argitaratzen dugu, banka egiteko dugun modu bereizgarria gidatzen duten printzipioak jasotzen dituenak: inklusiboagoa eta gizartearekiko hurbilagoa, erantzukizunean eta etikan oinarritua, helburu eta emaitza bakar bat ere ez dela gure printzipioen gainetik.

Kode Etiko honek, era berean, bankutik gure interes-taldeekin izan nahi dugun harremana eta, batez ere, parte garen gizartearen inklusio, hazkunde eta aurrerapenerantz aurrera egiteko dugun borondatea adierazten ditu.

Balio eta printzipio horiek bultzatzen gaituzte, hain zuzen, CaixaBank Taldea eratzen dugun 45.000 profesional baino gehiago, eta horiekin konpromiso sendoa dugu. 120 urte baino gehiago daramatzagu haiei leial, eta gure konpromiso soziala eta gure banka arduratsuaren eredua azaltzen dituzte. Biak ala biak, inoiz baino gaurkotuago eta beharrezkoagoak dira gaur egun.

Tomas Muniesa

CaixaBank-en presidentea

1. Gure nortasuna eta misioa

Gure enpresa- eta gizarte-jarduera kalitatearen, konfiantzaren eta konpromiso sozialaren balio korporatiboetan oinarritzen da.



Kalitatea: bezeroak zerbitzatzeko borondatea, tratu bikaina eskainiz eta beren beharretara egokienak diren produktu eta zerbitzuak **emanez**.



Konfiantza: osotasunaren eta profesionaltasunaren batura. Enpatiaz lantzen dugu, hitz eginez, hurbilak eta irisgarriak izanda.



Konpromiso soziala: bezeroei, akziodunei eta enplegatuei balioa emateko konpromisoaz gain, gizarte bidezkoago bat, aukera-berdintasun handiagoa eskainiko duena, garatzen laguntzeko konpromisoa. Horixe da gure jatorria, gure sorreraren muina, bereizten gaituena eta bakar egiten gaituena.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.n (aurrerantzean, "CaixaBank Payments & Consumer", "Erakundea" edo "CPC"), CaixaBank Taldearen parte den kredituko finantza-establezimendu eta ordainketa erakunde gisa eta, aldi berean, talde baten (aurrerantzean, "CPC Taldea" edo "Taldea") buru dena, gure bezeroen finantza-beharra osorik asetzea dugu helburu, produktu eta zerbitzuen eskaintza egoki eta oso baten eta zerbitzu-kalitate bikain baten bidez, bezeroei, akziodunei, enplegatuei eta gizarte osoari balioa emateko konpromisoarekin.

Gure kultura korporatiboa sorrerako sustraian datza, eta CaixaBank Taldeaosatzen dugun guztion izateko eta egiteko modua eratzen du. Kalitate, konfiantza eta konpromiso sozialeko gure balio korporatiboetan oinarrituta dago, eta gure Kode Etikoa jasotzen diren jarduera-printzipioetan islatzen da bere zerizana, nahitaez bete beharrekoak baitira, CPC Taldeko estamentu guztietan den barne-politiken multzoa eta hartzen diren erabakiak egituratzen dituztelarik. Era berean, gure hornitzaile eta preskriptoreegana ere hedatzen da.

CPCn konpromisoa dugu gure jarduera eskakizun juridiko eta etiko handienekin eta jokabide profesionaleko estandar onenekin bat eginez garatzeko, bai gure bezeroen intereserako, bai komunitatearen zein gurekin harreman zuzena duten guztien intereserako.



Kode hau onartuz, CPCren Administrazio Kontseiluak CPCren eta bere enplegatu, zuzendari eta Gobernu Organoko kide guztien jardunaren oinarri diren eta jarduera gidatu behar duten balio eta printzipio etikoak nabarmentzen ditu. CPCn ez dugu alde batera uzten, ezta ere justifikatzen edo onartzen balio eta printzipio horien aurkako jokabiderik.

2. Guztiontzat da

1. Kode hau CPCren kide garen pertsona guztioi aplikatzen zaigu, hau da, CPCren langile, zuzendari eta gobernu-organoetako kide guztiei. Kode hau denok ezagutu eta bete behar dugu.
 2. Kode honetan jasotako balioak, printzipioak eta arauak errespetatu behar ditugu gure jarduera profesionalen, Erakundearekin ditugun barne-harreman profesionaletan eta akziodunekin, bezeroekin, hornitzaileekin eta, oro har, gizartearekin ditugun kanpo-harremanetan.
 3. Kode honek korporazio izaera du, eta beraz, CaixaBank Talde osoari aplikatuko zaio, Taldeko sozietate guztietarako erreferentziazko dokumentua delarik. Sozietate horietako gobernu- eta zuzendaritza-organoek Kode honetako xedapenak integratzeko erabaki egokiak hartu behar dituzte, dela dokumentu honetan ezarritako printzipioen arabera Kode propioa onartuz, dela CaixaBank-en kodera behar bezala egokitu eta atxikita, dokumentu honen bidez CPCk egiten duen bezala.
 4. Kode Etiko honetako arau-haustek zehatu egingo dira, Langileen Estatutuan, Hitzarmen Kolektiboan eta gainerako araudi aplikagarrian ezarritakoaren arabera.
 5. Kode honetan jasotako balioak eta printzipioak CaixaBank Taldearen hornitzaileei helarazten zaizkie, Hornitzaileen Jokabide Kodearen bidez. Kode horrek aipatutako balioak eta printzipioak zabaltzen eta sustatzen ditu gure hornitzaileen jardueran, baita kontratu-loturak hura betetzea eskatzen dieten hirugarrenei ere.
 6. Kodea eskuragarri dago CPCren webgune korporatiboan eta langileen atarian.
1. *Eranskina - Erabakiak hartzeko gida* izeneko agirian galdetegi bat dago, Kode honetan ezarritakoaren arabera erabakiak hartzen laguntzeko.



3. Jarduketa-printzipioak

Oinarrizko gure jarduketa-printzipioak dira une bakoitzean indarrean dauden legeak eta araudia betetzea, errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna, profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta erantzukizun soziala.

Gure jokabide enpresarialak pertsonak jartzen ditu erdigunean, eta Kode Etiko honetan islatutako eskakizun juridiko eta etiko gorenetan oinarritzen du konpromisoa, hala nola: gardentasuna bezero, akziodun eta inbertitzaileen aurrean; kapital-zuriketa prebenitzea; ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako borroka; lobby zerbitzu zuzenik ez kontratatzea edo interesak ordezkatzeko agintarien aurrean posizionatzeko; eta, datu pertsonalak babesteko araudia zorrotz betetzea.

CaixaBank Taldearen kultura korporatiboarekin bat etorritik, gure jokabide enpresariala gobernu korporatibo sendo batean errotzen da, erabakiak horren abaroen hartuz eta edozein proiekturen garapenean iraunkortasuna lortzea ahalbidetuz. Era berean, hori balio-kate osora zabaltzea sustatzen dugu.

CaixaBank Payments & Consumer-en barne-politikek eta -prozedurek Kode honetan jasotako balioetara eta jarduteko printzipioetara egokitzen dute beren edukia.

3.1 Legeak eta indarrean den araudia betetzea

Une bakoitzean indarrean diren legeak eta beste arau batzuk errespetatzeak gidatzen du gure jarduna.

I. Gure araua: legeak errespetatzea

1. CPCk une bakoitzean indarrean diren legeak eta araudia betetzeko konpromisoa du, baita barneko edozein araudi edo zirkular ere. Indarrean den legeria eta barne-araudia errazago ezagutu dadin eta, horrela, horiek betetzen direla bermatzeko, CPCn aldizkako formakuntza gauzatzen dugu gure jardueraren garapenean eragina duten gaien inguruan.
2. CPCn zorrotz betetzen ditugu zigor arloko prebentzio-eredua garatzen duten arauak, delituak egitea prebenitzeko, antzemateko, saihesteko eta, hala badagokio, jakinarazteko. CPCn erabat arbuiatzen dugu Erakundearen alde egiten ari den premisapean legez kontrako, delituzko edo barne-araudia ez betetzea dakarren edozein jokabide, horrek sortutako onura ekonomikoa edozein dela ere.
3. Gure eginkizunak betetzerakoan, era zilegi, etiko eta profesionalean jardun behar dugu beti, legeak, erregelamenduak eta juridikoki derrigorrezkoak diren gainerako arauak betez. Gure jarduketa-printzipioak eta gure ospea ezin dira arriskuan jarri.
4. Denok lagundu behar dugu CaixaBank-ek egiten duen edo CPCn egiten den edozein ikerketa edo auditoretzan, barnekoa edo kanpokoia izan.

II. Kapital-zuriketa eta terrorismoaren finantzaketa

1. Kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren aurkako borroka lehentasun bat da guretzat. Horregatik, indarrean den legeriari jarraituz, barne-araudi bat dugu kapital-zuriketa eta

terrorismoaren finantzaketa prebenitzeko, barne hartzen delarik nazioarteko zehapen finantzarioen programak betetzea, horiek betetzea derrigorrezkoa delako.

2. Gai horri buruzko eguneroko jardueran zalantzarik sortuz gero, berehala galdetu behar diegu gure nagusiei edo Erakundeko kapital-zuriketa prebenitzeko arduradunei.

III. Prebentzioa, osasuna eta ongizatea

1. CPCrentzat funtsezko lehentasuna dira langileen prebentzioa, osasuna eta ongizatea. Horregatik, aplikagarria den araudi guztia zehatz-mehatz betetzeaz gain, intranet bat eta barne-atari bat dugu. Horietan, langile guztiok kontsulta ditzakegu prebentzioari, osasunari eta ongizateari buruzko barne-araudia, politikak eta hainbat informazio. Gainera, gure ustez, gure ongizatea zaintzea ez da legezko betebeharra edo betebehar etikoa soilik, gure Erakundean zaintza- eta konpromiso-kultura bat eraikitzeke tresna bat da.
2. CPCn lan-giro segurua eta osasuntsua sustatzen duten neurriak eta politikak ezartzen ditugu. Horren haritik, laneko arriskuen prebentziorako geure politika eta eskuliburua garatu dugu. Gainera, gure intranetaren bidez laneko osasunari eta ongizateari buruzko prebentzio-informazioa eskaintzen dugu, baita edozein gorabehera gertatuz gero beharrezkoak diren jarduketa-argibide eta -protokoloak ere.
3. Horrez gain, CPCn arlo emozional eta mentaleko osasuna eta segurtasuna ere aintzatesten dugu. Lanaren eta bizitza pertsonalaren arteko oreka mantentzen laguntzen duten programak eta onurak eskaintzen ditugu, komunikazio irekia eta elkarrekiko laguntza sustatzen duen errespetuzko eta lankidetzako lan-giroa eskaintzen dutenak.

IV. Prozedura judizialak edo administratiboak

1. Erakundeari aktiboki eta arduraz lagundu behar diogu, Aholkularitza Juridikotik edozein instantzia judizial, arbitral edo administratiboren aurrean CPCren interesak defendatzeko jasotzen ditugun jarraibideen arabera.
2. Bereziki, nahitaezkoa izango da organo judizial, administratibo edo arbitralen aurrean agertzea erakunde horien zitazioa jasotzen dugunean, izan bizileku pertsonalean edo profesionalean, izan Aholkularitza Juridikoak hala eskatzen duenean. Halaber, Erakundearekin elkarlanean aritu behar gara edozein prozesutan agerraldi edo deklarazio bat prestatzeko edo erantzuteko eskatzen denean.
3. Bizileku pertsonalean edo profesionalean organo judizial, administratibo edo arbitral baten zitazio, ebazpen edo jakinarazpen bat jasotzen badugu CPCn gure eginkizunekin zerikusia duten gertaerengatik, barne-arauetan ezarritako zirkuituen bidez jakinarazi behar dugu, beti hierarkian gorago dagoen bati jakinarazita.

3.2 Errespetua

Pertsonak, kulturak eta horien dibertsitatea, erakundeak, lan egiten dugun lurraldeetako aniztasuna eta ingurumena errespetatzen ditugu.

I. Errespetua pertsonen

1. CPCn, jarduteko funtsezko balioztat hartzen dugu pertsonarekiko eta haren duintasunarekiko errespetua, eta Nazio Batuek onartutako Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala onesten dugu bere osotasunean, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala, Eskubide Zibil eta Politikoei buruzko Nazioarteko Ituna eta Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturei buruzko Nazioarteko Ituna barne hartzen dituen. Laneko oinarrizko printzipio eta eskubideei buruzko LANEren Adierazpena eta Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutuna ere onartzen eta errespetatzen ditugu.
2. Errespetuz tratatu behar ditugu Erakundean lan egiten duten pertsonak eta, oro har, Erakundearekin elkarrengaitzen duen edozein pertsona.
3. CPCn harremana dugu Erakundean lan egiten duten pertsonekin eta, oro har, harekin bidezko elkarrengaitzen aritzen den edozein pertsonarekin, haien sexu-identitatea, genero-adierazpena, sexu-orientazioa, jatorri etnikoa, nazionalitatea, sinesmenak, erlijioa, iritzi politikoa, filiazioa, adina, egoera zibila, desgaitasuna eta zuzenbideak babestutako gainerako egoerak edozein direla.
4. Edozein diskriminazio, jazarpen, larderia edo abusu mota arbuiazen dugu, baita iraingarritzat edo desegokitzat jo daitekeen edozein jokabide ere. CPCn baztertu egiten dugu pertsonaren duintasuna iraintzen duen edozein proposamen edo iradokizun sexual eta gainerako ekintzak.
5. Lantaldeetako arduradunek Erakundea osatzen duten pertsonen bizitza pertsonala eta lan-bizitza uztartzea sustatzen dugu, baita langileen arteko aukera-berdintasuna ere, meritokrazian oinarrituta eta langileen ordezkariekin eta aniztasuna, aukera-berdintasuna, ongizatea eta kontziliazioa sustatzen dituzten beste erakunde batzuekin harpidetutako lege eta akordioen arabera.

II. Errespetua kulturei eta haien dibertsitateari

CPCn errespetatu egiten ditugu lan egiten dugun komunitate eta herrialdeetako tokiko kulturak, baita haien dibertsitatea ere, betiere giza eskubideekiko errespetuaren gidaritzapean, eta jarrera aktiboa eta konprometitua hartzen dugu komunitate eta herrialde desberdinetan, horien aurrerapen eta garapen sozioekonomikoari lagunduz.

III. Errespetua erakundeei

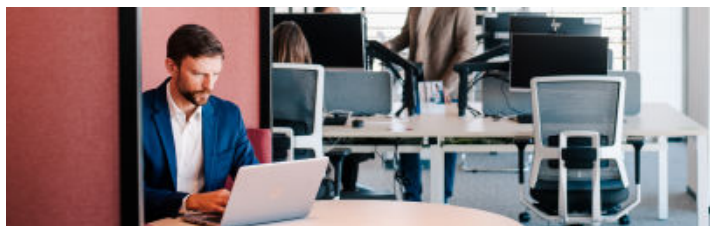
Harremanak ditugu erakundeei, baita administrazio publikoekin ere, betiere indarrean den legediaren arabera, erakundeei errespetua eta horiekin lankidetzat egokia sustatzen dugularik.

IV. Errespetua aniztasun politikoari

1. Presente gauden gizarte aniztasun politikoa errespetatzen dugu, eta, ondorioz, neutraltasun politikoaren printzipioak gidatzen du gure jardura guztia.
2. Alderdi politikoekin edo helburu publikoak dituzten bestelako erakunde, instituzio edo elkarteekin edozein lotura, kideztza edo lankidetzat horien izaera pertsonala argi utziz burutuko da, eta saihestu egingo da CaixaBank-en izena, irudi korporatiboa edo interes legitimoak horiekin nahastea edo konprometitzea.

V. Errespetua ingurumenari

Gure jardueraren eta gure eragiketen ondoriozko ingurumen-inpaktua murrizteko lan egiten dugu. Gure negozioaren eragin positiboa handitzeko eta gizarterako eta ingurunerako etorkizun jasangarria sustatzeko lan egiten dugu.



Gure ekintzek ingurumenean eragiten dituzten zuzeneko eta zeharkako eraginak aintzat hartzen ditugu, eta ingurumenari eta klima-aldaketari buruzko gure barne-politiketan ezarritako irizpideak betetzen ditugu.

3.3 Zintzotasuna

Zintzotasunez jokatzeko konfiantza sortzen dugu, CPCrentzat funtsezkoa den balioa.



Printzipio orokorrak

1. Akziodunen, bezeroen eta, oro har, jarduten dugun ingurunearen konfiantza dago gure enpresa-jardueraren oinarrian. Gure zintzotasunari buruz zalantza izpirik ez dagoenean soilik egon daiteke konfiantza.
2. CPCn, lehia aske, zintzo eta leialean sinesten dugu. Lehiaren Zuzenbidearen arloko barne-araudia dugu, eta horren helburu nagusia da arlo horretako estandarrak betetzen direla ziurtatzea.
3. Gure jarduera profesionala gauzatzean, zerbaiten aurrean erabaki bat hartu behar genukeen dilema batekin aurki gaitezke. Kasu horietan, sen ona erabili behar dugu, eta *1. Eranskina – Erabakiak hartzeko gida* izenekoan jasotzen diren gaiak planteatu behar ditugu. Edonola ere, eskura dugu **CaixaBank-en Kontsulta Kanala** (enplegatuen atarian eta Interneten).



Ustelkeriaren aurkako jarrera

1. Ustelkeria-egintzekin zuzenean edo zeharka lotuta dagoen edozein ekintza edo omisio erabat baztertzeko posizio aktiboa hartzen dugu CaixaBank-en, aritzen garen merkatu guztietan. Helburu horrekin, **Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboa** dugu, zeina funtsezko tresna baita bai CaixaBank-ek, bai Taldeko sozietateek zein CPCK eta horien kanpoko kolaboratzaileek zuzenean edo bitartekarien bidez legearen edo CaixaBank-en oinarrizko jarduketa-printzipioen aurka doan jokabiderik gauzatu ez dezaten.
2. Politika honek jasotzen dituen jarduketa-estandarren artean daude **opariak** onartzearen eta ematearen eta bidaia- eta abegi-gastuen gaineko gure irizpide korporatiboak.



Interes-gatazkak

1. CPCn langileen bizitza pribatua errespetatzen dugu, eta ez gara sartzen Erakundearen lan-eremutik kanpo ikusten diren jardueretan edo jokabideetan, betiere jarduera edo jokabide horiek ez badiete eragiten gure izen onari edo gure interes legitimoiei.
2. Gure ospea, besteak beste, gizartean jarduketa-eremu guztietan garatutako jardueraren eta gure jokabidearen bitartez sortzen dugun pertzepzioaren mende dago. Jarduera pribatueta ez dugu CPCren izena edo irudia erabiliko, batik bat, komunikabideen edo sare sozialen bidez oihartzun publikoa izan badezakete. Uko egiten diogu edozein egoeratan gure balioak eta jarduketa-printzipioak urratzen dituen jokabide orori.
3. CPCren interesak sustatzeko betebeharra dugu, eta debekatuta dugu gure jarduera profesionalaren esparruan edo CPCren edo CaixaBank-en aktiboak edo informazioa erabilita sortutako aukerez pertsonalki baliatzea edo horiekin hirugarrenak mesedetzea. Ez dugu onartzen interes pertsonalak bezeroen edo CPCren, CaixaBank-en eta haren akziodunen interesen ginetik jartzea.
4. Saihestu egin behar dugu benetako edo balizko interes-gatazketan erortzea, ahaidetasun-harremanetatik edo antzeko beste harreman batzuetatik eratorritakoak barne. Egoera horietan, interes-gatazkak eragindako pertsonak uko egin beharko dio dagokion negoziazioan edo eragiketan esku edo parte hartzeari. Ondorioz, ez dugu inolako transakziotan parte hartu behar, baldin eta transakzio horietan norberaren edo lotutako pertsona edo erakunderen baten interesik badago.
5. Ez dugu erabili behar gure jarduera profesionalaren ondorioz eskura dugun informazio konfidentzial eta pribilegiatua norberaren edo hirugarrenen mesedetan.
6. Hainbat eremutako interes-gatazken prebentzioaren arloan nahitaez bete beharreko barne-araudia dugu, eta hori kontuan hartu behar dugu, bere izaeragatik eta atal honetan jasotako printzipio orokorren garapen gisa. Araudi horrek interes-gatazkak tratatzeko esparru global bat, printzipio orokorrak eta jarduketa-prozedurak eskaintzen ditu, eta CaixaBank Taldearen Interes-gatazken Politika Korporatiboa da haren adierazpenik behinena. Politika horren arabera, besteak beste, langileek beren izaeragatik interes-gatazkak sor diezazkieten edo baloreen merkatuaren esparruan jokabideko barne-arauak eta Erakundearekin lotura duten pertsonen arriskuak emateko arauak urratzea dakarten zenbait jarduera jakinarazteko betebeharra dute.



Jokabidearen barne-erregelamendua

1. Jokabideari buruzko barne-erregelamendua balore-merkatuaren esparruan eragiten dioten CaixaBank Taldeko langile guztioi aplikatzen zaie. Balore-merkatuekin zerikusia duten arloetan lan egiten duten pertsonak edo informazio pribilegiatua eskuratu ohi dutenek, gainera, betebeharrak gehigarri batzuk dituzte beren eragiketa pertsonalei dagokienez.
2. Balore-merkatuaren esparruan jarduten badugu, ez dugu transakziorik egin behar informazio pribilegiatua dugun finantza-tresnekin, eta hirugarrenei ez diegu horiek eskuratzeko edo besterentzeko gomendatu behar. Era berean, ez dugu finantza-tresnen gainean merkatua manipulatzeko dakarren eragiketarik egin behar, seinale faltsuak edo engainagarriak igorrita edo horien prezioan edo bolumenean eraginda.

Informazio pribilegiatua izanez gero, *Compliance* Zuzendaritzari jakinarazi behar diogu, CaixaBank-en intraneten eskuragarri dagoen [Kontsulta Kanalaren](#) bidez.

3. Informazio pribilegiatua erabiltzeagatik edo erabiltzen saiatzeagatik edo merkatua manipulatzegatik edo manipulatzeko saiatzeagatik bezeroengan eragiketa susmagarriak detektatzen baditugu, hori ere *Compliance* Zuzendaritzari jakinarazi behar diogu, CaixaBank Taldearen Salaketa Kanalaren bidez.



CaixaBank-en ondasunen babesa

1. CPCren ondasunak eta aktiboak zaindu egin behar ditugu, horien helburu propio eta legitimoetarako bakarrik erabil baitaitezke.
2. Baliabideak erabiltzeko arauak, segurtasun informatikoko arauak eta Erakundean erabiltzen diren programen jabetza intelektualeko eskubideak errespetatu egin behar ditugu; hori guztia, arlo horretako barne-araudiari eta, bereziki, Jokabide Kode Telematikoan xedatutakoari jarraituz. Erakundeko terminalean ezin dugu erabili homologatu gabeko programarik.
3. Zerbitzuak emateko harreman profesionalaren esparruan CPCrentzat sortzen ditugun ondasunak eta aktiboak, materialak zein immaterialak, horren baliabideak erabili ala ez, CPCrenak dira, baita Erakundearekin dugun harremana eten ondoren ere.

3.4 Gardentasuna

Gardenak gara gure jardueraren garapenean. Gure bezeroak behar bezala informatuta daudela bermatzeko, gure politika nagusiak eta gure jarduerari buruzko informazio garrantzitsua geure web-orri korporatiboan argitaratuta daude.



Gardentasuna gizartearen aurrean

CPCn zintzotasunaren, gardentasunaren eta gizartearen aurrean aplikatu beharreko araudia betetzearen alde egiten dugu, gure jarduketaren funtsezko balio gisa.



Gardentasuna bezero, akziodun eta inbertitzaileen aurrean

1. CPCn zehatz, argi eta modu egiazkoan ematen dizkiegu gure bezeroei merkaturatzen ditugun produktu eta zerbitzuen ezaugarriei buruzko azalpen egokiak, beren beharretara eta interesetara ondoen egokitzen den produktua edo zerbitzua askatasunez aukeratu ahal izan dezaten, baita produktu eta zerbitzu horiei lotutako arriskuak ondo ezagutzen eta ulertzen dituztela ziurtatu dezaten ere.
2. Produktuak eta zerbitzuak merkaturatzeko fase guztietan, bezeroaren interesak eta beharrak gailentzen dira beti gure interesen eta beharren gainetik, informazioa ematean zintzotasunez eta gardentasunez jokatzuz. Garrantzitsua da babes-maila egokia bermatzea, gardentasun-neurriak ezarri, kasu bakoitzean behar den informazioko materialarekin lagunduta eta kontratu aurreko eta kontratuko dokumentazioa emanez, bezeroaren beharretara egokitutako merkaturatze egokia egiteko eta konfiantzazko harreman iraunkor bat bermatzeko.

3. CPCn publizitate-jarduera argia, nahikoa, orekatua, objektiboa eta ez-engainagarria sustatzen dugu, hizkera erraz eta ulerterrazarekin, beharrezko informazioa baztertu gabe, itxaropen faltsurik sortu gabe, eskaintako produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriei buruzko nahasketarik sorrarazi gabe, hartzaileak jakinaren gainean hartu ahal izan dezan iragarritako produktu eta zerbitzuei buruzko erabakia.
4. CPCn produktuen eta zerbitzuen eskaintza bezeroen interes, helburu eta ezaugarrietara diseinatu eta egokitzen dugu, produktu eta zerbitzu horiek zuzentzen diren behar errealak asetzera bideratuz.
5. Denok une oro izan behar ditugu merkaturatzen ditugun produktu edo zerbitzuei buruzko beharrezko eta eguneratutako ezagutzak eta gaitasunak prestakuntzaren arloan. Horretarako, beharrezkoak diren arauzko, derrigorrezko eta etengabeko prestakuntza-ikastaroak egin behar ditugu, Aseguruen Banaketaren Direktibari (IDD) buruzko prestakuntza, esate baterako.
6. CaixaBank Taldearen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua dugu, CPCn merkataritza eta eragiketa arloetako bezero independenteen erreklamazioei erantzuteko eta horiek ebazteko ardura duena. Zerbitzu horren ebazpenak finantza-zerbitzuen bezeroaren defentsa-araudiari eta Kode honetan jasotako balio eta printzipioei lotuta daude. Zerbitzu horrek bezeroekiko gatazka judizialak saihestea izango du helburu, beste batzuen artean; horretarako, gainbegiraleen gidak zorrotz beteko dituen politika orokor bat aplikatuko da.
7. Gure akziodunen eskura jartzen dugu informazio finantzario eta korporatibo garrantzitsu guztia, indarrean dagoen araudiari jarraituz.



Gardentasuna hornitzaile eta preskriptoreekin harremanetan

1. Lehia askeko esparru batean eta gure interesekin zerikusirik ez duen edozein lotura edo interferentzia alde batera utzita kontratatzen ditugu hornitzaileak eta egiten ditugu lankidetzahitzarmenak preskriptoreekin. Baldintza ekonomiko eta teknikoei kalterik egin gabe, hornitzaileekin eta preskriptoreekin egiten diren lankidetzaharremanek bi aldeentzat sortu behar dute balioa. Hornitzaileei egiten zaien ondasunen erosketa edo zerbitzuen kontratazioa eta preskriptoreekin Erakundearen produktu eta zerbitzuen bitartekaritzarako egiten diren bitartekaritza-akordioak objektibotasunez eta gardentasunez egin behar dira, eta horietan parte hartzen duten pertsonen objektibotasunari eragin diezaioketen egoerak saihestu behar dira. Beraz, hornitzaileak edo preskriptoreak duen familia-, ekonomia- edo adiskidetasun-lotura oro alde batera utzita egiten dira beti.
2. Etikaren, gizartearen eta ingurumenaren arloko jardunbide egokien eta gobernu korporatibo oneko jardunbideen arabera lan egiten duten hornitzaileak bakarrik kontratatzen ditugu eta preskriptoreekin bakarrik aritzen gara lankidetzan. Era berean, gure hornitzaile eta preskriptoreei eskatzen diegu zorrotz errespetatu ditzatela giza eta lan eskubideak, eta sustatzen dugu haien praktiketan gure balioekin bat datozen jokabideak sar ditzatela eta horiek beren balio-katera transmititu ditzatela.
3. Kode honetan jasotako balioak eta printzipioak CaixaBank Taldearen hornitzaileei helarazten zaizkie, Hornitzaileentzako Jokabide Kodearen bidez.



Gardentasuna komunikabideekiko harremanetan

Ekitaldi publikoetan, elkarriketetan, hitzaldietan edo ikastaroetan CPCren ordezkari gisa jarduten dugunean, edo gure iritziak, adierazpenak edo zabaltzen den informazioa CPCri edo CaixaBank-i egozteko modukoa dela uler daitekeen beste edozein egoeratan, edo gure jarduera edo jarduketa profesionalak, aldizkakoa izan arren, komunikabideei eragiten badie, gure nagusiarekin kontsultatu behar dugu, eta, aplikatzekotan, Komunikazio eta Harreman Instituzionaletarako Zuzendaritzarekin, bera baita komunikabideekiko harremanaz eta sare sozialetan CaixaBank-en profil korporatiboak kudeatzeaz arduratzen dena.

3.5 Bikaintasuna eta profesionaltasuna

Zorroztasunez eta eraginkortasunez egiten dugu lan. Bikaintasuna CPCren funtsezko balioetako bat da. Horregatik, gure bezeroak eta akziodunak asetzeari jartzen dugu gure jarduera profesionalaren erdigunean.

I. Gure bezeroentzako zerbitzua

1. CPCn bezeroak jartzen ditugu gure jardueraren erdigunean. Konpromiso horren bidez, balioa sortzen dugu gure bezeroentzat eta lan egiten dugun ingurunerako.
2. Bezeroekiko harreman guztietan zintzo, arduratsu eta profesionalki jokatzeko konpromisoa hartzen dugu.
3. Gure bezeroei eskaintzen dizkiegun zerbitzuak eta produktuak horiei buruz azterketa zehatz bat egin ondoren merkaturatzen dira.

II. Konpromisoa gure akziodunekin

Gure akziodunekin dugun harremana gardentasun, hurbiltasun eta entzute aktiboko irizpideen arabera arautzen da. CPCn gobernu korporatiboaren arloko estandar gorenak eta praktikarik onenak ezartzen ditugu.

III. Profesionaltasuna eta talde-lana

1. Gure aktibo nagusia CPC osatzen duten pertsonak eta horiek motibatzen dituzten balioak eta printzipioak dira. Aniztasuna errespetatzen eta sustatzen dugu, pertsona bakoitzaren gaitasunak eta ekarpenak aintzatetsiz.
2. Talde gisa, konpromisoaren, dedikazioaren eta bikaintasun-nahiaren senak gidatzen gaitu.

3.6 Konfidentzialtasuna

Gure akziodunek eta bezeroek ematen diguten informazioaren konfidentzialtasuna zaintzen dugu.

1. Gure bezero, langile, gobernu- eta zuzendaritza-organoetako kide, preskriptore, hornitzaile eta akziodunei buruzko informazioaren konfidentzialtasuna da gure jardueraren zerizana den konfiantza-harremanaren oinarri nagusia.
2. Indarrean den araudia eta datu pertsonalen babesari eta pribatutasunari buruzko barne-arauak errespetatu behar dira.
3. CPCK ahal bezainbat babesten du bere bezeroen, akziodunen, langileen, gobernu-organoetako kideen edo harremana duen edozein pertsona fisiko edo juridikoren informazio pertsonala. CPCK, halaber, Erakundearekin duten kontratu-harremanaren ondorioz eskura dezaketen informazioaren konfidentzialtasuna zaindu dezatela eskatzen die preskriptoreei eta hirugarren enpresa hornitzaileei edo haiekin harremana dutenei.
4. Lotutako pertsonak akziodunengandik, bezeroengandik, preskriptoreengandik, hornitzaileengandik, gobernu-organoengandik eta langileengandik jasotako informazioa hura igorri zen xederako baino ez dute erabiliko, eta hori guztia arlo horretan indarrean den araudiari jarraituz. Inoiz ez da atzitu gure lana egiteko behar-beharrezkoa ez den informaziorik. Hirugarrenei informazioa igorri aurretik, lotutako pertsonak ziurtatu beharko dute horretarako baimenduta daudela eta informazioa emateko arrazoi legitimo bat dagoela. Baimenduta egonik ere, eman beharreko informazioaren bolumena behar-beharrezkoa den mailaraino mugatu behar da. Zalantzarik izanez gero, hierarkian gorago dagoenarekin kontsultatu beharko dute, edo, horren izaera kontuan hartuta, Informazioaren Segurtasuneko Sailarekin edo Datuak Babesteko Ordezkariekin.

3.7 Gizarte-erantzukizuna

Gizartearekin konpromisoa dugu gure jarduera burutzean.

I. Gizarte- eta ingurumen-erantzukizuna

1. Onura ekonomikoaz gain, funtsezkoa da giza eskubideekiko errespetua, aukera-berdintasuna eta ingurumenaren jasagarritasuna ere gure helburuetan txertatzea. Horrela, interes-taldeentzako balio partekatua sortzea maximizatzen da eta konfiantza eta gardentasunean oinarritutako epe luzerako harremanak sortzen dira.
2. Negozioa eta haren produktuak eta zerbitzuak kudeatu behar ditugu ingurunea eta pertsonak errespetatzeko konpromisoaren esparruan. Koherentzia lagun, ingurumena gehien errespetatzen duten eta klima-aldaketa prebenitzen, arintzen eta horri erantzuna ematen laguntzen duten ekimenak eta proiektuak babestu behar ditugu. CPCK karbonoan neutroa, jasagarria eta inklusiboa den ekonomia bateranzko trantsizioan lagunduko du.
3. Jasagarritasunaren arloko jarduketa-printzipioetan eta giza eskubideen printzipioetan ezarritakoarekin koherentziaz jokatu behar dugu.

II. Nazioko eta nazioarteko tresnekiko atxikipena

CaixaBank Nazio Batuen Mundu Itunaren printzipioei atxikita dago, eta CPCn ere horiek geure egin eta errespetatzen ditugu. Printzipio horiei atxikitzea gizarte-erantzukizunaren eta jasangarritasunaren aldeko konpromiso integral bat da, jarrera hori gure balio-kate osoan garatzeko asmoarekin.

CaixaBank Talde gisara estatu nahiz nazioarte mailako aliantza eta ekimen garrantzitsu ugaritan hartzen dugu parte, jasangarritasunari buruzko gaietan elkarrekin batera aurrera egitea eta gaian jardunbide egokiak trukatzeko helburu dituztenak.



4. Araudia betetzeko funtzioa

Araudia betetzeko funtzioaren xedea da Erakundeak zehapenak edo galera finantzarioak izateko dituen arriskuak identifikatzea, ebaluatzea, gainbegiratzea eta horien berri ematea, bere jarduketa-eremuari dagozkion legeak, araudiak, errekerimendu judizialak edo administratiboak, jokabide-kodeak edo estandar etikoak eta jardunbide egokiak ez betetzearen edo behar ez bezala betetzearen ondorioz. Goizuzendaritzari eta gobernu-organismoari ere aholkuak, informazioa eta laguntza ematen die.

Horren misioa era honetan egituratzen da: garatutako prozesu eta jardueretatik eratorritako jokabide- eta betetze-arriskua gainbegiratzuz; balio eta printzipio korporatiboak bultzatu eta sustatuz; eta, legeak eta indarrean den araudia kontrolatzeko eta betetzeko kultura bat sustatuz, erakunde osoaren kudeaketan integratzea ahalbidetzeko eta errazteko.

CaixaBank Payments & Consumer-en Compliance Zuzendaritzak Kode Etiko honetan xedatutakoa landu, ebaluatu eta sustatzen du, antolakunde osoan betetze-kultura bat sustatuz prestakuntza, informazio eta sensibilizazio ekintzen bidez, eta horren interpretazioari buruzko zalantzak argitzen ditu horretarako ezarrita diren barne-kanalen bidez.

5. Barne-informazioaren sistema - Salaketen Kanala

CPCk **Informazioaren Barne Sistema du, barne-informazio kanalak biltzen dituen**a. Horien artean dago **Salaketa Kanala**, Europar Batasuneko Zuzenbidearen arau-haustek izan daitezkeen edo arau-hauste penal edo administratibo larriak edo oso larriak izan daitezkeen ekintzei edo ez-egiteei buruzko informazioa emateko bide nagusia dena, barne-informazioko sistemaren politika korporatiboan xedatutakoari jarraituz. Era berean, Kode Etikoaren eta politika horrekin lotutako Jokabide Arauen aplikazio-eremuei buruzko arau-haustek izan daitezkeen irregulartasunen komunikazio arin eta konfidentziala errazteko bitartekoa da. Komunikazioak modu anonimoan aurkez daitezke.

Salaketak prozedura zorrotz, garden eta objektibo bat erabilita kudeatzen eta konpontzen dira, une oro gordez komunikazioaren xede den gertaera eta jokabideetan engaiatuta diren interesdunen konfidentziasuna.

CPCk berariaz debekatzen du eta ez du onartzen inolako errepresaliarik Kode Etiko honetan debekatuta den edozein egoera edo gertaeraren berri fede onez ematen duenaren kontra. Horren ildotik, CPCk etengabe lan egiten du komunikazio-kanalak eta une bakoitzeko jardunbide onenak bat etor daitezen.

Bezeroen kexak eta erreklamazioak haien eskura jarritako arreta-kanalen bidez izapidetuko dira.

Kanala intraneteko Compliance atariaren bidez, finantza-terminaletik, kolektibo horrentzako hornitzaileen ataritik eta Internet bidez atzi daiteke. CaixaBank-en web-orri korporatiboan dago kanal horri buruzko informazio guztia. CaixaBank Payments & Consumer-i dagokionez, Salaketa Kanala langileen atariaren bidez, hornitzaileen ataritik eta kolektibo horientzako preskriptoreen webguneetatik, hurrenez hurren, eta Internet bidez atzi daiteke. Era berean, CaixaBank Payments & Consumer-en web korporatiboan dago kanal horri buruzko informazioa.

1. Eranskina - Erabakiak hartzeko gida

Gure jarduera profesionalean aritzean dilema baten aurrean aurkitzen bagara eta horri buruzko erabaki bat hartu beharrean bagara, zentzuz joka dezagun eta pentsa dezagun honako hau, aztertu ahal izateko:

- ☒ Legezkoa al da erabaki/ekintza/ez-egite hori?
- ☒ Eroso sentituko al nintzateke erabaki/ekintza/ez-egite hori lankideei, nagusiei, senideei edo lagunei azalduz?
- ☒ Kontuan hartu al dut erabaki/ekintza/ez-egite horrek kalte egin diezaiekeen guztien interesa?
- ☒ Ziur nago zuzen jokatzeko ari naizenaz?
- ☒ Nire jokabidea publiko egingo balitz, egokitzat eta profesionaltzat joko litzateke?
- ☒ Edozein galderetako erantzuna "EZ" bada, gaia baztertu edo kontsultatu egin behar da.

Edonola ere, Kontsulta Kanalera eta Salaketa Kanalera jo dezakezu.