

CaixaBank Payments & Consumer-en *Compliance*

Penaleko Politikaren Printzipio Orokorrak

2025eko apirilaren 24a

Edukia

1. Sarrera.....	3
1.1 Aurrekariak.....	3
1.2 Irismena	4
1.3 Helburua.....	4
2. Aplikazio-eremua.....	5
3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak.....	7
4. Arrisku penalaren kudeaketaren printzipio orokorrak	9
5. Prebentzio Penaleko Eredua	10

1. Sarrera

1.1 Aurrekariak

2010eko ekainaren 23an argitaratu zen Estatuko Boletín Ofizialean 5/2010 Lege Organikoa, 10/1995 Lege Organikoa, Zigor Kodeari buruzkoa, aldatzen **zuen, eta 2010eko** abenduaren 23an sartu zen indarrean. Erreforma horrek pertsona juridikoen erantzukizuna sartu zuen zigor-arloko jurisdikzioan, besteak beste. Aurrerapen bat izan zen erkidegoetako araudia bateratzeko eta arautu egiten zuen zigor jakinak egotea sozietate/enpresa baten pean pertsona fisikoek egiten zituzten delituen egoeretan.

Zigor Kodea berriro ere aldatu **egin** zen 1/2015 Lege Organikoaren bidez, eta indarrean da 2015eko uztailaren 1etik. Erreforma berri horrek hobetu egin zuen pertsona juridikoen erantzukizun penala arautzeko teknika, 'beharrezko kontrolaren' edukia modu egokian mugatzeko helburuarekin. Erantzukizun hori enpresako langileekiko dagoen gainbegiratzeko-betebeharra modu larrian urratzean datza, zeinak erantzukizun penala funtsatzea ekar baitezake.

Edonola ere, enpresak baldin baditu delituak egitearen arriskua murrizten duen **prebentzio-programa** bat eta hori gainbegiratzeko organo bat **-biek ala biek**, ezaugarri jakin batzuk izango dituzte-, ez du erantzukizun penalik izango. Gainera, erreformak azpimarratu egiten ditu penalki erantzuleak diren subjektu posibleen kasuan zein delitu zehatzek aktiba ditzaketen erantzukizun penala edo zigorraren sistema, gaiarekiko erregulazio osoa ezarrita.

Era berean, 2019ko martxoaren 13an indarrean sartu zen 1/2019 Lege Organikoa, Zigor Kodea aldatu zuena finantza nahiz terrorismo alorretan Europar Batasuneko zuzentarauen transposiziorako eta nazioarteko auziak jorrazteko.

2021ean, Zigor Kodea aldatu egin zen honako lege hauek indarrean jartzearen ondorioz: apirilaren 28ko 6/2021 Lege Organikoa, bi inguruabar larrigarri berri sartzen dituen kapitalak zuritzearen deliturako, eta ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoa, haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurrean osorik babesteari buruzkoa. Azken lege organiko horren bidez, 2011ko abenduaren 13ko 2011/93/EB Zuzentarauaren 3. artikuluko 2. paragrafotik 4.era bitartekoak, 6. artikulua eta 9. artikulua a), b) eta g) paragrafoak txertatu ziren, adingabeen sexu-abusuen eta -esplotazioaren eta haur-pornografiaren aurkako borrokari buruzkoak, hain zuzen.

Ondoren, 2022ko ekitaldian Zigor Kodea aldatu egin zen berriro, araudi hauek indarrean jartzearen ondorioz:

- 9/2022 Lege Organikoa, uztailaren 28koa, arau-hauste penalak prebenitzeko, detektatzeko, ikertzeko edo epaitzeko finantza-informazioa eta bestelako informazioa erabiltzea erraztuko duten arauak ezartzen dituena.
- 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa, zeinaren bidez aurreikusten baita enpresek lan-baldintzak sustatu behar dituztela, sexu-askatasunaren eta laneko osotasun moralaren aurkako delituak eta bestelako jokabideak saihesteko.
- 14/2022 Lege Organikoa, abenduaren 22koa, Europako zuzentarauen transposizioa eta legeria penala Europar Batasuneko ordenamendura egokitzeko beste xedapen batzuk ezartzen dituena, eta osotasun moralaren, desordena publikoen eta erabilera bikoitzeko armen kontrabandoaren aurkako delituak erreformatzen dituena. **Horren Prebentzio Penaleko** Ereduak etengabeko bilakaera izan dezan, CaixaBank-ek lehentasun nagusizat jotzen du *Compliance* kultura bat sendotzea bere negozio- eta kudeaketa-erabakietan, maila goreneko arau eta erregulazio estandarrekin bat etorriko dena.

Azkenik, 2023ko ekitaldian Zigor Kodearen beste aldaketa bat argitaratu zen, araudi hauek indarrean sartzearen ondorioz:

- 2/2023 Legea, otsailaren 20koa, arau-urraketei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonen babesa arautzen duena.
- 3/2023 Lege Organikoa, martxoaren 28koa, Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duena animalien aurkako tratu txarren arloan.
- 4/2023 Lege Organikoa, apirilaren 27koa, sexu-askatasunaren aurkako delituetan Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa, Prozedura Kriminalaren Legea eta Adingabeen erantzukizun penala arautzen duen urtarilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoa aldatzen dituena.

1.2 Irismena

Gauzak horrela, ezinbestekoa da kontrolerako, araudia betearazteko eta prebentzio penalerako dauden sistema egokiak berrikustea, CaixaBank Payments & Consumer-ek eta partaide dituen sozietate nagusiek gisa honetako egoerak saihesteko eta antolakuntza- eta kudeaketa-ereduak jarraian azaltzen diren alderdi nagusiak kontuan hartzen dituela bermatzeko: (i) ekimen- eta kontrol-botere autonomoak dituen organo bat egotea ezarritako prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta betearazpena gainbegiratzeko; (ii) enpresan prebenitu beharrekoak diren delituak sor daitezkeen alorretako jarduerak identifikatzea (arriskuen mapa); (iii) pertsona juridikoaren borondatea eratzeko, erabakiak hartzeko eta exekutatzeko prozesua zehazten duten protokoloak edo prozedurak ezartzea; (iv) baliabide egokien kudeaketa-ereduak martxan jartzea prebenitu beharrekoak diren delituak gertatzea saihesteko; (v) prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta betetzea zaintzeaz arduratzen den erakundeari sor daitezkeen arriskuen eta ez-betetzeen berri ematea; (vi) ereduak ezartzen dituen neurriak ez betetzeagatik modu egokian zehazten duen diziplina-sistema bat ezartzea; eta, (vii) eredu eta horren antolamendua aldizka egiaztatzea kontrol-egituran edo garatutako jardueran.

Aurrekoaren ildotik, arrisku penala Arriskuen Katalogo Korporatiboan 2. mailako arrisku gisa sartuta dago, araudia betetzeko funtzioak etengabe monitorizatu eta ebaluatutako jokabide- eta betetze-arriskuaren barruan.

1.3 Helburua

Printzipio Orokor hauek helburu nagusi hauek dituzte:

- I. CaixaBank Payments & Consumer-en eta partaidetzako bere sozietate nagusietako langile, zuzendari eta gobernu-organotako kideei eta Erakundearekin harremana duten Elkartutako Pertsonen helaraztea filialek beren jardueraren une bakoitzean indarrean diren legedia eta araudian oinarritutako garatzeko eta korporazio-balioen eta bere Kode Etikoan ezarritako jardunbideen sustapen eta defentsarako duten konpromisoa. Era horretan, sendotu egiten dira haren balio etikoak eta berretsi egiten da alor penaleko jardunbideak zorrotz betetzeko borondate irmoa.
- II. Erakundearen Prebentzio Penaleko Eredurako esparru orokor bat ezartzea, araudi-xedapen berrietara egokituta. Ereduak delituak prebenitu, hauteman eta haien aurrean jarduteko neurri sorta bat biltzen du, eta ezartzen direnei lotutako arrisku eta kontrolak identifikatzen ditu.
- III. Akziodun, bezero, hornitzaile, organo judizial eta, oro har, gizartearen aurrean ziurtatzea CaixaBank Payments & Consumer-ek bete egiten dituela bere jarduerarako gainbegiratze- eta kontrol-betebeharrak, eta delituak prebenitu edo haien arriskua txikitzeko neurri egokiak ezarrita. Beraz, legez ezarritako beharrezko kontrola egiten da administratzaile, zuzendari, langile eta elkartutako gainerako pertsonen gainean.

Horrez gain, CaixaBank Payments & Consumer-ek zehaztuak ditu alderdi hauek:

- Espainiako Zigor Kodean aurreikusitakoaren arabera Espainiako pertsona juridikoei egotz dakizkiekeen figura penalak. Hain zuzen ere, hauek bereizten dira: lehenik, egiteko arrisku handiagoa izan dezaketen delituak, CaixaBank Payments & Consumer-ek eta partaide diren bere gainerako sozietate nagusiek duten helburu soziala eta ohiko jarduera –nagusiki, kontsumoaren finantzaketarako eta ordainketa

bitartekoetarako zerbitzuak ematea– kontuan hartuta, eta, bigarrenik, gure legeriari jarraituz pertsona juridikoek egin ditzaketen delituei lotuta egoteagatik garrantzi penala izan dezaketen gainerako jokabideak.

- Zigor Kodearen 129. artikuluan delitu osagarritzat jotzen direnak¹ eta ad intra izenekoak².

2. Aplikazio-eremua

CaixaBank Payments & Consumer-en Compliance Penalaren Politikaren Printzipio Orokor hauek (aurrerantzean, "Printzipio Orokorrak") CaixaBank Payments & Consumer-en eta partaide diren bere sozietate nagusietako langile, zuzendari eta administrazio-organoetako kideei aplikatzen zaizkie.

Printzipio Orokor hauek *compliance* penalerako politika korporatibotik eratortzen dira. Politika horrek bere 2. atalean jasotzen du CaixaBank Taldeko sozietateetako gobernu-organoek politika honetako xedapenak integratzeko erabaki egokiak hartzeko aukera, proportzionaltasun-printzipioari jarraiki, gobernu-esparrua gobernu-organoen, batzordeen eta sailen egituraren idiosinkrasiara eta jarduteko printzipioak, metodologiak eta prozesuak dokumentu honetan deskribatutakora egokituta.

Compliance penalaren politika korporatiboaren arabera, integrazio horrek, beste erabaki batzuen artean, Taldeko sozietateek beren politika propioa eta, ondorioz, beren printzipio orokorrak onartzea ekar dezake. Onarpen hori beharrezkoa izango da Politika honetan xedatutakoa euren berezitasunetara egokitu behar duten Taldeko sozietateetan, dela gaiarengatik, jurisdikzioagatik edo Taldeko sozietatean arriskuak duen garrantziagatik. CaixaBank Payments & Consumer-en eta partaidetzako bere sozietate nagusien kasuan egokitzat jo da hori, dituzten berezitasun propioak eta CaixaBank Taldeko sozietateetan Compliance penalaren ereduak izan duen bilakaera kontuan hartuta. Dena dela, erabaki hori hartu arte, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak Compliance penalaren politika korporatiboari atxiki dira.

CaixaBank Payments & Consumer-en Portugaleko sukurtsalaren kasuan ere, bere Zuzendaritza Batzordeak *compliance* penalaren politika propioa onartzea dakar, Portugaleko legeriara eta araudira egokitua.

Nolanahi ere, CaixaBank-en betetze-funtzioak, bere izaera korporatiboa dela eta, Printzipio Orokor hauek CaixaBank Talde osoan compliance penalaren politika korporatiboarekin proportziosko eran eta modu finkatuan txertatzen direla zainduko du.

Azkenik, Printzipio Orokor hauek, CaixaBank Payments & Consumer Taldearentzako korporatiboak izateaz gain, CaixaBank Payments & Consumer-en printzipio orokortzat jotzen dira.

Printzipio Orokor hauen ondorioetarako, CaixaBank Payments & Consumer-en sozietateen **Perimetroa** eratzen dute baldintza hauek betetzen dituztenak: CaixaBank-ek du gehiengo partaidetza, eta kontrola eta irauteko bokazioa du, sozietateak egitura bat du eta CaixaBank-en jarduerarekin lotura duen jarduera bat garatzen du. Irauteko bokazioaren baldintzatzaileak ez du eraginik izango baldin eta, Perimetroan ez sartzea erabaki zuenetik bi urte igaro ondoren, filial batek CaixaBank Taldeko kide izaten jarraitzen badu.

¹ Zigor Kodearen 129. artikulua aipatzen ditu nortasun juridikorik ez izateagatik 31. bis artikuluan jasotzen ez diren enpresak, erakundeak, taldeak edo beste edozein motatako erakundeak edo pertsona-taldeak, baldin eta horien barruan, haien laguntzarekin edo horien bitartez, delituak egiten badira, ez zaiela aplikatzen pertsona juridikoen erantzukizun penalaren araubidea, baizik eta delituaren egileari dagokion zigorraren ondorio osagarri bat edo batzuk. Ondorio horiek bat datoz pertsona juridikoen erantzukizun penalaren kasuan aurreikusitako neurriekin.

² CaixaBank Payments & Consumer-ek eta partaide dituen bere sozietate nagusiek garatzen dituzten jardueren arabera sektore mailan diren arrisku penal garrantzitsuak. Zehazki, administrazio desleiala, bidegabeko jabetzea, dokumentuak faltsutzea eta sozietate-delituak biltzen ditu.

Konplexutasun-mailaren arabera, Korporazioaren Zigor Kudeaketaren Batzordeak horren berri emateko hainbat aldizkakotasun ezarriko ditu Perimetroatik osatzen duten filialen artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak barne direla.

CaixaBank Payments & Consumer-ek, bere aldetik, beren mendeko erakundeentzako zigor-arloko prebentzio-eredu korporatiboa ezartzen dela gainbegiratu eta koordinatuko du. CaixaBank Payments & Consumer Taldeko erakundeak urtean behin, gutxienez, berrikusiko dira Perimetrotik partaide izateko irizpideak une bakoitzean betetzen dituztela egiaztatzeko.

Era berean, Printzipio Orokor hauen 4. atala aplikagarria izango da³ CaixaBank Payments & Consumer-i Lotutako Pertsonen, bereziki, Erakundearen izenean edota kontura aritzen diren bitartekari eta agenteak barne direla, baldin eta egoera zehatzak hala onartzen badu, Legea betetzen dela eta beharrezko eginbidearekin jokatzeko dela bermatzeko.

Printzipio Orokor hauek ez dituzte aldatzen CaixaBank Payments & Consumer Taldeko erakundeentzako eta langileen arteko lan-harremanak, eta ez dira hartuko edozein denboraldirako lan-kontratu edo -promesa gisa.

³ CaixaBank-ekin edo Perimetrotik edozein filialekin edozein motako negozio-harremanak dituzten pertsona fisiko edo juridikoak. Tartean daude, besteak beste: aldi baterako enpresen edo hitzarmen akademikoen bidez zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak, bitartekariak, agenteak, artekariak, kanpo aholkulariak edo ondasunak edo zerbitzuak emateko kontratatutako pertsona fisiko edo juridikoak.

3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak

Printzipio Orokor hauek aplikagarria den indarreko araudian ezarritakoaren arabera arautuko dira, baita hura ordeztzen edo aldatzen duenaren arabera ere. Zehazki, hauxe da horiek egin diren datan aplikagarria den indarreko araudia:

- 10/1995 Lege Organikoa, azaroaren 23koa, Zigor Kodeari buruzkoa, eta ondorengo aldaketak.
- 1/2011 Zirkularra, ekainaren 1ekoa, Estatuko Fiskaltza Nagusiarena, Zigor Kodearen 5/2010 Lege Organikoaren bidez egindako erreformaren arabeko pertsona juridikoen erantzukizun penalari buruzkoa.
- 31/2014 Legea, abenduaren 3koa, gobernu korporatiboa hobetzeko Kapital Sozietateei buruzko Legea aldatzen duena.
- 1/2016 Zirkularra, urtarrilaren 22koa, Estatuko Fiskaltza Nagusiarena, 1/2015 Lege Organikoaren bidez egindako Zigor Kodearen erreformaren arabeko pertsona juridikoen erantzukizun penalari buruzkoa.
- 2019/1937 (EB) Zuzentaraua, 2019ko urriaren 23koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, Europar Batasuneko Zuzenbidearen urraketari buruzko informazioa ematen duten pertsonak babesteari buruzkoa.
- Atzerriko Praktika Ustelen Legea (FCPA – 1977).
- ELGaren eroskeriaren aurkako Konbentzioa (1997).
- Ustelkeriaren aurkako Nazio Batuen Hitzarmena (2003).
- Nazioarteko Gardentasun Eroskeriari Aurre Egiteko Enpresa Printzipioak (2003).
- Ustelkeriari aurre egiteko *International Chamber of Commerce* erakundearen arauak (2005).
- *UK Bribery Act* (2010).

CaixaBank Payments & Consumer-ek Portugalen duen sukurtsalari dagokionez, hau da aplikagarria zaion indarreko araudia:

- 48/95 Lei Dekretua, martxoaren 15ekoa, Portugaleko Zigor Kodea onartzen duena, eta horren ondorengo aldaketak.
- 262/86 Lei Dekretua, irailaren 2koa, Merkataritza Sozietateen Kodea onartzen duena, eta horren ondorengo aldaketak.
- 20/2008 Lei Legea, apirilaren 21ekoa, ustelkeria-krimenak direla-eta erantzukizun penala bere gain hartu edo eraentzen duena.
- 298/92 Lei Dekretua, abenduaren 31koa, Kreditu-erakundearen eta Sozietate Finantzarioen Araubide Orokorra onartzen duena, eta horren ondorengo aldaketak.

Horrez gain, Printzipio Orokor hauek kontuan hartzen dituzte erantzukizun penalaren arloko nazioko eta nazioarteko beste estandar batzuk ere, hala nola:

- *Complianceren* kudeaketa-sistemei buruzko ISO 19600 Araua (Gida)
- Eroskeriaren aurkako kudeaketa-sistemei buruzko ISO 37001 Araua
- *Compliance* penalaren kudeaketa-sistemei buruzko 19601 UNE Araua
- Zerga *Complianceren* kudeaketa-sistemei buruzko 19602 UNE Araua
- *Complianceren* kudeaketa-sistemei buruzko ISO 37301 Araua
- Salaketa Kanalei buruzko ISO 37002 Araua

CaixaBank Payments & Consumer-en partaidetzako sozietateen kasuan, edo, hala badagokio, atzerriko jurisdikzioen edo araudi sektorial osagarriaren mende dauden sukurtsalen kasuan, CaixaBank Payments & Consumer Taldeko sozietate horiek edo sukurtsalek garatzen dituzten politika eta prozedurek kontuan hartuko dituzte, beren araudi propioaz gain, lehen aipatutako araudian maila finkatuan jasotako betebeharrak, dagokion jurisdikzioaren edo araudi sektorialaren betekizun espezifikoei kontraesan ez dauden bitartean.

Amaitzeko, CaixaBank Payments & Consumer Taldeko sozietate edo, hala badagokie, sukurtsal bakoitzean beharrezko esparruak, arauak, argibideak edo prozedurak garatuko dira Printzipio Orokor hauek ezarri, exekutatu eta betetzeko.

4. Arrisku penalaren kudeaketaren printzipio orokorrak

Printzipio Orokor hauek, eta, ondorioz, Prebentzio Penaleko Eredua arautzen duten printzipioak hauek dira:

- i. Indarrean dagoen legediaren, Kode Etikoaren, aplikatu beharreko jokabide-arauen eta gainerako barne-araudien arabera jardutea.
- ii. Prebentzio-kultura sustatzea eta ekintza ilegalik edo iruzurrezkorik ez onartzea, baita etika eta jokabide arduratsuko printzipioen aplikazioa sustatzea ere.
- iii. Kontrol-sistema eraginkor, iraunkor eta eguneratuak bermatzea une oro.
- iv. CaixaBank Payments & Consumer-en eta partaidetzako bere sozietate nagusietan egiten diren jarduerak eta hartzen diren erabakiak horretarako ezarritako barne-araudi, prozedura eta protokoloen eta dagozkien kontrolera egokitzen direla ikuskatzea. Elkartutako Pertsonen kasuan, jarduera eta erabaki horiek izango dira dagokion zerbitzuaren aurkezpen-esparruan kontratu bidez daudenak.
- v. Printzipio Orokor hauek aplikatzeko beharrezko baliabide eta bitartekoak **bermatzea, sor daitezkeen delituak** prebenitu eta hautemateko.
- vi. Egokiak eta proportzionalak diren prestakuntza-jarduerak antolatzea, aldizkakotasun nahikoarekin, ezagutzari buruz eguneratuta egoteko eta enpresa-etikako kultura eta legea betetzeko derrigortasuna garatzeko.
- vii. Printzipio Orokor hauen aplikazio eraginpean dauden pertsona fisiko nahiz juridikoei erantzukizuna helaraztea ikuspegi penaletik legezkoak ez diren jokabideak arretaz aztertzeke. Langile edo lan-taldeetako kideak dituztenak bereziki saiatuko dira lege barruan ez dauden ekintza penalak prebenitzen, eta bermatu egingo dute ahalik eta bizkorren eta presaz errekurtsua jarriko dietela dagozkien organo eta prozesuei, hauteman bezain laster.
- viii. Printzipio Orokor hauen eremuan dauden pertsona fisiko nahiz juridikoen betebeharra **helaraztea**, edozein delitu, iruzur edo irregulartasun edo hura izan daitekeena jakinaraz dezaten.
- ix. Une oro betetze-kultura sustatzea, informatzailearen beharrezko konfidentziasun eta babes bermeak izanda izaera penaleko arrisku edota irregulartasun posibleak jakinaraztea errazteko, horretarako ezarritako **barne-kanalen** bidez.
- x. Ustez delituak diren gertaerak ahalik eta bizkorren ikertzea, ikerketan parte hartzen duten pertsona ororen eskubideak bermatuz beti.
- xi. Hitzarmen kolektiboetan, Langileen Estatutuan eta gainerako araudi aplikagarrian aurreikusitakoarekin bat etorritik aplikagarria den barne- eta lege-araudian ezarritakoa erakunde barruan ez betetzeagatik den diziplina-araubidea ezagutzea.

5. Prebentzio Penaleko Eredua

Horrenbestez, funtsezkoa da delituak prebenitzeko antolakuntza- eta kudeaketa-eredu bat dagoela ziurtatzea, kontrol, araudi betearazte eta prebentzio penaleko sistema egokiek, sozietateek mota horretako urraketarik ez dutela egiten prebenitzeko eta saihesteko.

Eredu **horrek** elementu nagusitzat hartzen ditu honako hauek:

- i. Ekimen- eta kontrol-botere autonomoak dituen organo bat, ezarritako prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta betearazpena ikuskatzeko. CaixaBank-en eta Printzipio Orokor hauen ondorioetarako Perimetroa eratzen duten filialetan -horien artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak- eginkizun horiek Korporazioko Kudeaketa Penalaren Batzordeari esleitzen zaizkio;
- ii. Prebenitu beharrekoak diren delituak egin daitezkeen esparruko jarduerak identifikatzea;
- iii. Pertsona juridikoaren borondatea eratzeko prozesua zehazten duten antolakuntza-neurri eta prozedurak ezartzea, baita horiek buruz erabakiak hartu eta exekutatzekoa ere;
- iv. Jarduera-lerroak, egon daitezkeen edozein interes-gatazkarako;
- v. Baliabide egokiak prebenitu daitezkeen delituak gertatzea saihesteko;
- vi. Prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta betetzea zaintzeaz arduratutako erakundeari arrisku eta ez-betetze posiblei buruz berri **ematea**;
- vii. Legez kanpoko jarduera posible penalak hauteman eta komunikatzeko barne informazioko kanal bat izatea;
- viii. Diziplina-**araubide** bat egotea barneko ez-betetzeen aurrean erabiltzeko, barne araudiaren eta araudi legalaren arabera; eta,
- ix. Ereduaren aldizkako egiaztapena eta aldaketa, **hori mantentzeak hala eskatzen duenean edo antolakuntzan, kontrol-egituran edo jardueran aldaketak direnean.**

Ereduak bost (5) fase **bereizten** ditu:

1. Prebentzio-fasea: CaixaBank-i eta haren Perimetroa eratzen duten filialei -horien artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak- eragiten dieten arriskuko jokabide penalak identifikatzea, eta arloari aplikagarriak zaizkion kontrolak zehaztea.
2. Hautemate-fasea: ekintza ilegal posibleak hautemate hainbat kanal eta bitartekoren bidez.
3. Erantzun-fasea: Korporazioaren Kudeaketa Penaleko Batzordearen jarduketa CaixaBank-en edo haren Perimetroa eratzen duten filialetako batean -horien artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak- delitu bat egin denaren aztarnak edo susmoa dagoenean, eta sor ditzakeen kalteak -ahal den neurrian- murriztea.
4. Jakinarazte-fasea: CaixaBank-eko eta, hala badagokio, haren Perimetroa eratzen duten filialetako -horien artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak- gobernu-nahiz zuzendaritza-organoei aldizka komunikatu eta jakinaraztea.

5. Monitorizazio-fasea: Ereduaren aldizkako ebaluazioa eta CaixaBank-en eta haren Perimetroa eratzten duten filialen, -horien artean, CaixaBank Payments & Consumer eta partaidetzako bere sozietate nagusiak- inguruabarretara egokitzea, bai eta pertsona juridikoen arrisku penalen prebentzioaren arloko eskakizunen bilakaerara egokitzea ere, bilakaera legal, jurisprudenzial eta doktrinalaren arabera. Ereduaren aldizkako ebaluaziorako, auditoretzak egingo dira gutxienez hiru urtez behin, eta barnekoak nahiz kanpokoak izango dira.