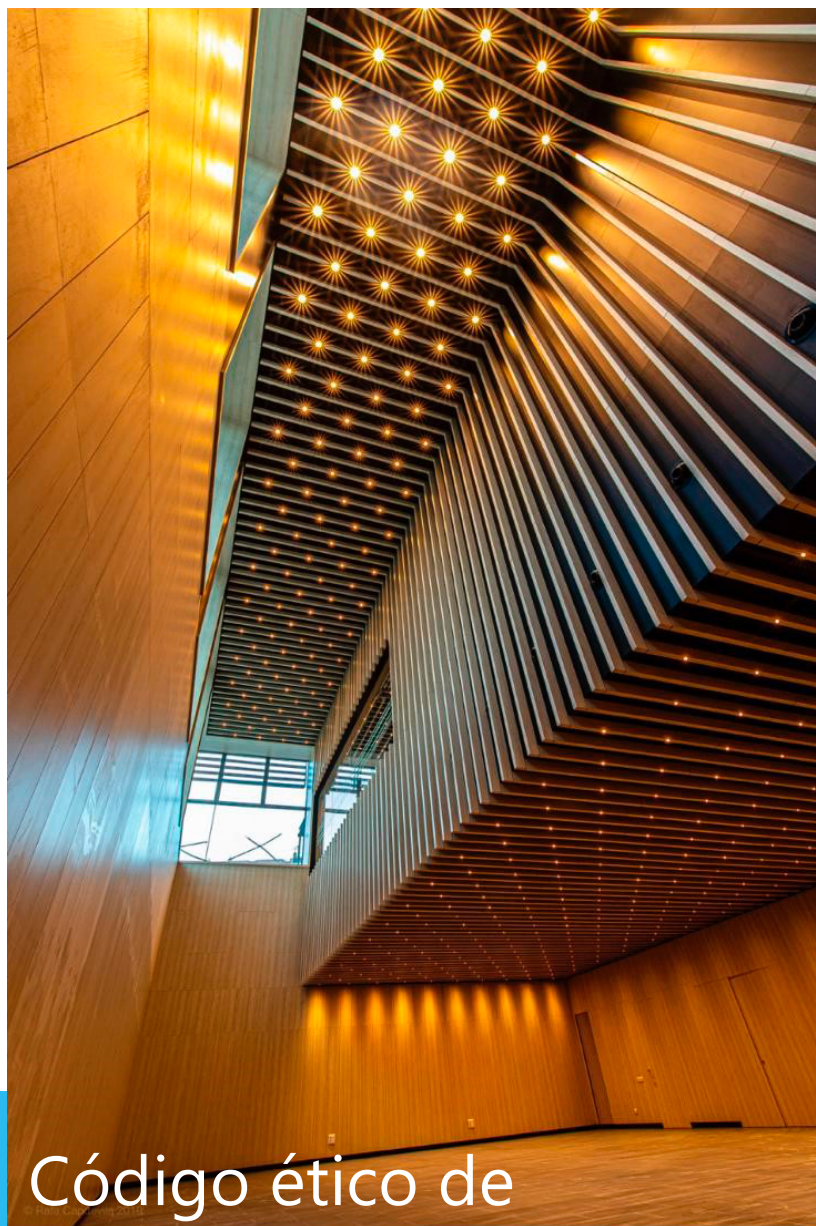




Código ético de CaixaBank Payments & Consumer

24 de abril de 2025

Índice

Mensaxe institucional do presidente de CaixaBank	2
1. A nosa identidade e misión	3
2. Atínxenos a todas e todos	4
3. Os principios de actuación	5
3.1 O cumprimento das leis e da normativa vixente	5
3.2 Respecto	6
3.3 Integridade	8
3.4 Transparencia	11
3.5 Excelencia e profesionalidade	12
3.6 Confidencialidade	13
3.7 Responsabilidade social	14
4. Función de cumprimento normativo	15
5. Sistema Interno de Información - Canle de Denuncias	16
Anexo 1 - Guía para tomar decisións	17

Mensaxe institucional do presidente de CaixaBank

En CaixaBank temos un firme propósito: estar preto das persoas para todo o que importa, apoiando a sociedade, as empresas e as familias. Isto é o que nos define e nos conecta co noso ADN e cos nosos valores de calidade, confianza e compromiso social.

Valores que conforman a nosa cultura corporativa e inspiran este Código ético, que fixa as nosas pautas de comportamento deontolóxico e profesional que todas as persoas que formamos parte do Grupo CaixaBank, comezando polo compromiso inequívoco do Consello de Administración, debemos cumprir e facer cumprir.

Neste ámbito, como en calquera outro ámbito de xestión, só o exemplo lexitima o liderado e, para iso, publicamos esta norma interna de máximo nivel, que recolle os principios que guían a nosa forma diferencial de facer banca: máis inclusiva e próxima á sociedade, baseada na responsabilidade e a ética, e na que ningún obxectivo nin resultado está por riba dos nosos principios.

Este Código ético tamén representa a relación que desde o banco queremos ter cos nosos diferentes grupos de interese e, sobre todo, a nosa vontade de avanzar en dirección á inclusión, o crecemento e o progreso da sociedade da que formamos parte.

Os máis de 45.000 profesionais do Grupo CaixaBank estamos alentados por estes valores e principios, cos que estamos firmemente comprometidos. Levamos máis de 120 anos sendo fieis a eles, e explican tanto o noso compromiso social como o noso modelo de banca responsable. Ambos son hoxe máis actuais e necesarios que nunca.

Tomás Muniesa

Presidente de CaixaBank

1. A nosa identidade e misión

A nosa actuación empresarial e social fundaméntase nos valores corporativos de calidade, confianza e compromiso social.



Calidade: vontade de servir os clientes, brindándolles un trato excelente e ofrecéndolles os produtos e servizos máis adecuados ás súas necesidades.



Confianza: a suma de integridade e profesionalidade. Cultivámola con empatía, dialogando, sendo próximos e accesibles.



Compromiso social: compromiso non só de achegar valor a clientes, accionistas e empregados, senón tamén de contribuír ao desenvolvemento dunha sociedade máis xusta, cunha maior igualdade de oportunidades. É a nosa orixe, a nosa esencia fundacional, o que nos distingue e nos fai únicos.

En Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (de agora en diante, “CaixaBank Payments & Consumer”, a “Entidade” ou “CPC”), como establecemento financeiro de crédito e entidade de pagamento que forma parte do Grupo CaixaBank e que, pola súa parte, é cabeceira dun grupo (de agora en diante, “Grupo CPC” ou “o Grupo”), temos como misión satisfacer integramente as necesidades financeiras dos nosos clientes mediante unha oferta de produtos e servizos adecuada e completa e unha excelente calidade de servizo, co compromiso de achegar valor a clientes, accionistas, empregados e ao conxunto da sociedade.

A nosa cultura corporativa nace das nosas raíces fundacionais e é o xeito de ser e facer de todos os que integramos o Grupo CaixaBank. Baseada nos nosos valores corporativos de calidade, confianza e compromiso social, plasma a súa esencia nos principios de actuación recollidos no noso Código ético, que son de obrigado cumprimento, vertebran o conxunto de políticas internas e a toma de decisións en todos os estamentos do Grupo CPC. Igualmente, faise extensiva aos nosos provedores e prescritores.

En CPC estamos comprometidos a realizar a nosa actividade de acordo coas máis altas esixencias xurídicas e éticas e con óptimos estándares de conduta profesional, tanto en interese dos nosos clientes como no da comunidade e no de todos os que en diversas formas se relacionan directamente connosco.



Coa aprobación deste Código, o Consello de Administración de CPC, pon de manifesto os valores e os principios éticos que inspiran a súa actuación e que deben rexer a actividade de CPC e de todos os empregados/as, directivos/as e membros do seu órgano de goberno. En CPC non ignoramos, nin escusamos, nin toleramos comportamentos contrarios a estes valores e principios.

2. Atínxenos a todas e todos

1. O presente código é de aplicación a todas as persoas que formamos parte de CPC, é dicir, a todos/as os/as empregados/as, directivos/as e membros dos órganos de goberno de CPC. Todos debemos coñecer e cumprir este código.
2. Na nosa actividade profesional, nas nosas relacións profesionais internas coa Entidade e nas externas cos accionistas, clientes, prescrites, provedores e coa sociedade en xeral, debemos respectar os valores, principios e normas contidas neste Código.
3. Este Código é corporativo, polo tanto, é de aplicación a todo o Grupo CaixaBank e constitúe un documento referente para todas as sociedades do Grupo. Os órganos de goberno e de dirección das anteditas sociedades deben adoptar as decisións oportunas para integrar as disposicións deste Código, ben aprobando o seu propio código de acordo cos principios establecidos neste documento ou ben adheríndose ao de CaixaBank debidamente adaptado para cada un, como é o caso de CPC a través deste.
4. As infraccións deste Código ético serán obxecto de sanción de acordo co establecido no Estatuto dos traballadores, no Convenio colectivo e na demais normativa aplicable.
5. Os valores e principios plasmados neste Código trasládanse aos provedores do Grupo CaixaBank a través do Código de conduta de provedores, que difunde e promove os mencionados valores e principios á actividade dos nosos provedores, así como aos terceiros cuxa vinculación contractual requira o seu cumprimento.
6. O Código está dispoñible no sitio web corporativo de CPC e no portal dos empregados.

No *Anexo 1 – Guía para tomar decisións* inclúese un cuestionario para axudar na toma de decisións conforme o establecido neste Código.



3. Os principios de actuación

O cumprimento das leis e da normativa vixente en cada momento, o respecto, a integridade, a transparencia, a excelencia, a profesionalidade, a confidencialidade e a responsabilidade social son os nosos principios básicos de actuación.

A nosa conduta empresarial pon as persoas no centro e basea o seu compromiso nas máis altas esixencias xurídicas e éticas recollidas neste Código ético, como son: a transparencia fronte aos nosos clientes, accionistas e investidores; a prevención do branqueo de capitais; a loita contra a corrupción e o suborno; a non contratación de servizos directos de lobby ou representación de intereses para posicionarse ante as autoridades; e un estrito cumprimento da normativa de protección de datos persoais.

En liña coa cultura corporativa do Grupo CaixaBank, a nosa conduta empresarial está arraigada nun sólido goberno corporativo, que impregna a toma de decisións e permite alcanzar a sostibilidade no desenvolvemento de calquera proxecto. Da mesma maneira, fomentamos que se faga extensiva a toda a cadea de valor.

As políticas e os procedementos internos de CaixaBank Payments & Consumer adecúan o seu contido aos valores e principios de actuación recollidos neste Código.

3.1 O cumprimento das leis e da normativa vixente

O respecto das leis e outras normas vixentes en cada momento guían a nosa actuación.

I. O respecto das leis como máxima

1. CPC ten o compromiso de cumprir coas leis e coa normativa vixente en cada momento, así como con calquera normativa ou circular interna. Co obxectivo de facilitar o coñecemento da lexislación e da normativa interna vixente e, desta maneira, garantir o seu cumprimento, en CPC realizamos formación periódica sobre aquelas materias que impactan no desenvolvemento da nosa actividade.
2. En CPC cumprimos estritamente coas normas que desenvolven o modelo de prevención penal para prever, detectar, evitar e, se é o caso, informar da posible comisión de delitos. En CPC rexeitamos terminantemente calquera conduta de carácter ilícito, delituoso ou que supoña o incumprimento da normativa interna baixo a premisa de que se está actuando a favor da Entidade, con independencia do posible beneficio económico xerado.
3. No desempeño das nosas funcións debemos actuar sempre de maneira lícita, ética e profesional, cumprindo en todo caso coas leis, regulamentos e as demais normas xuridicamente obrigatorias. Os nosos principios de actuación e a nosa reputación non se poden ver comprometidos.
4. Todos debemos cooperar con calquera investigación ou auditoría, interna ou externa, realizada por CaixaBank ou en CPC.

II. O branqueo de capitais e financiamento do terrorismo

1. A loita contra o branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo constitúe unha prioridade para nós. É por iso que dispomos, de acordo coa lexislación vixente, de normativa interna para a prevención do branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo, o que inclúe o cumprimento dos programas de sancións financeiras internacionais, que é de obrigado cumprimento.
2. En caso de calquera dúbida que nos poida xurdir na actividade diaria sobre esta materia debemos consultar decontado cos nosos superiores ou cos responsables de prevención de branqueo de capitais na Entidade.

III. Prevención, saúde e benestar

1. A prevención, a saúde e o benestar das persoas traballadoras son unha prioridade fundamental para CPC. Por iso, ademais de cumprirmos escrupulosamente con toda a normativa aplicable, dispomos dunha intranet e dun portal de empregados onde todas as persoas traballadoras podemos consultar a normativa interna, políticas e diferentes informacións sobre prevención, saúde e benestar. Ademais, entendemos que coidar o noso benestar non é simplemente unha obriga legal ou ética, senón que se trata de construír unha cultura de coidado e compromiso na nosa organización.
2. En CPC implementamos medidas e políticas que promoven un ambiente de traballo seguro e saudable. Nese sentido, desenvolvemos a nosa política e manual de prevención de riscos laborais. Ademais, ofrecemos a través da nosa intranet información preventiva de saúde e benestar no traballo, así como instrucións e protocolos de actuación necesarios en caso de calquera incidente que se poida producir.
3. Ademais, en CPC valoramos tamén a saúde e a seguridade no ámbito emocional e mental. Ofrecemos programas e beneficios que axudan a manter un equilibrio entre o traballo e a vida persoal que proporcionan un ambiente laboral respectuoso e colaborativo que fomenta a comunicación aberta e o apoio mutuo.

IV. Procedementos xudiciais ou administrativos

1. Estamos obrigados a colaborar activa e diligentemente coa Entidade segundo as instrucións que recibamos desde a Asesoría Xurídica na defensa dos intereses de CPC ante calquera instancia xudicial, arbitral ou administrativa.
2. En particular, será obrigatorio comparecermos ante órganos xudiciais, administrativos ou arbitrais cando recibamos unha citación deses organismos, ben sexa no domicilio persoal ou profesional, ben cando sexa solicitado pola Asesoría Xurídica. Así mesmo, deberemos colaborar coa Entidade cando así se solicite para preparar ou atender unha comparecencia ou declaración en calquera proceso.
3. Se recibimos, no domicilio persoal ou profesional, unha citación, resolución ou notificación dun órgano xudicial, administrativo ou arbitral por feitos relacionados co exercicio das nosas funcións en CPC, debemos comunicalo a través dos circuitos establecidos nas normas internas e informar sempre algún superior xerárquico.

3.2 Respecto

Respectamos as persoas, as culturas e a súa diversidade, as institucións, o pluralismo dos territorios en que operamos e o medio ambiente.

I. Respecto ás persoas

1. En CPC asumimos como valor fundamental de actuación o respecto á persoa e á súa dignidade, e subscribimos na súa totalidade a Declaración Universal dos Dereitos Humanos adoptada polas Nacións Unidas que comprende a Declaración Universal dos Dereitos Humanos, o Pacto Internacional sobre Dereitos Cívís e Políticos e o Pacto Internacional sobre Dereitos Económicos, Sociais e Culturais. Tamén asumimos e respectamos a Declaración da OIT relativa aos principios e dereitos fundamentais no traballo e a Carta de Dereitos Fundamentais da Unión Europea.
2. Debemos tratar con respecto as persoas que traballan na Entidade e, en xeral, calquera persoa que interactúe con ela.
3. En CPC relacionámonos coas persoas que traballan na Entidade e, en xeral, con calquera persoa que interactúe con ela de maneira xusta, sen considerar a súa identidade sexual, expresión de xénero, orientación sexual, orixe étnica, nacionalidade, crenzas, relixión, opinión política, filiación, idade, estado civil, discapacidade e as demais situacións protexidas polo dereito.
4. Mostramos todo rexeitamento ante calquera tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso, así como ante calquera conduta que se poida considerar ofensiva, impropia ou desaxeitada. En CPC rexeitamos calquera proposta ou suxestión sexual e o resto de accións que poidan ofender a dignidade da persoa.
5. Promovemos que as persoas responsables de equipos fomenten a conciliación entre a vida persoal e laboral das persoas que integran a Entidade, así como a igualdade de oportunidades entre os empregados e empregadas baseada na meritocracia e de conformidade coas leis e os acordos subscritos coa representación dos/das traballadores/as e outras institucións que promoven a diversidade, a igualdade de oportunidades, o benestar e a conciliación.

II. Respecto ás culturas e á súa diversidade

En CPC respectamos as culturas locais das comunidades e países onde operamos, así como a súa diversidade, sempre baixo a guía do respecto aos dereitos humanos, e adoptamos unha actitude activa e comprometida coas diferentes comunidades e países para contribuír ao progreso e ao desenvolvemento socioeconómico destes.

III. Respecto ás institucións

Relacionámonos coas institucións, incluíndo as administracións públicas, sempre de acordo coa legalidade vixente, con respecto á institución e colaborando de forma axeitada con elas.

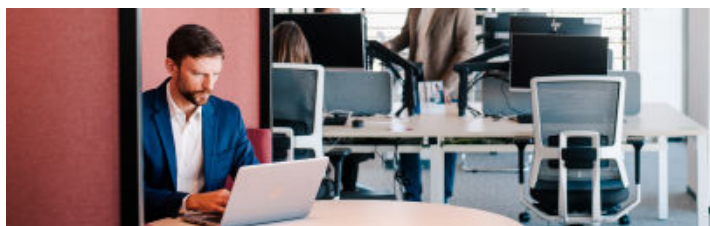
IV. Respecto ao pluralismo político

1. Respectamos o pluralismo político das sociedades onde estamos presentes e, en consecuencia, toda a nosa actividade réxese polo principio de neutralidade política.

2. Calquera vinculación, pertenza ou colaboración con partidos políticos ou con outro tipo de entidades, institucións ou asociacións con fins públicos debe levarse a cabo deixando claro o seu carácter persoal, evitando involucrar ou comprometer o nome, a imaxe corporativa ou os lexítimos intereses de CPC e do Grupo CaixaBank.

V. Respecto ao medio ambiente

Traballamos para limitar o impacto ambiental derivado da nosa actividade e das nosas operacións. Actuamos para aumentar o impacto positivo do noso negocio e promover un futuro sostible para a sociedade e o ambiente.



Consideramos os impactos directos e indirectos sobre o medio ambiente que resultan das nosas accións e cumprimos cos criterios establecidos nas nosas políticas internas relativas ao medio natural e ao cambio climático.

3.3 Integridade

Sendo íntegros xeramos confianza, valor fundamental para CPC.



Principios xerais

1. A confianza dos accionistas, dos clientes e, en xeral, do medio en que operamos está na base da nosa actividade empresarial. A confianza só pode existir se a nosa integridade está fóra de toda dúbida.
2. En CPC cremos na libre competencia, honesta e leal. Dispomos de normativa interna en materia de dereito da competencia, cuxo principal obxectivo é asegurar o cumprimento dos estándares na materia.
3. No exercicio da nosa actividade profesional podemos atoparnos ante un dilema sobre o que debamos tomar unha decisión. Nestes casos, debemos aplicar o sentido común e considerar as cuestións que se recollen no *Anexo 1 - Guía para tomar decisións*. En calquera caso, temos á nosa disposición a **Canle de Consultas de CaixaBank** dispoñible no portal de empregados e por Internet.



Anticorrupción

1. En CPC tomamos unha posición activa de rexeitamento ante calquera acción ou omisión que estea relacionada, directa ou indirectamente, con actos de corrupción en todos os mercados en que

operamos. Con este obxectivo, dispomos dunha Política corporativa de anticorrupción que se constitúe como unha ferramenta esencial para impedir que tanto CaixaBank como as sociedades do Grupo como CPC e os seus colaboradores externos, directamente ou a través de persoas interpostas, incorran en condutas que poidan ser contrarias á lei ou aos principios básicos de actuación de CaixaBank.

2. Entre os estándares de conduta que recolle esta Política encóntranse os nosos criterios corporativos en materia de aceptación e concesión de **regalos** e de gastos de viaxe e hospitalidade.



Conflitos de intereses

1. En CPC respectamos a vida privada das persoas traballadoras sen inmiscirnos nas actividades ou condutas que se observen fóra do ámbito de traballo na Entidade, sempre que esas actividades ou condutas non afecten ao noso bo nome ou aos nosos intereses lexítimos.
2. A nosa reputación depende, entre outras cousas, da percepción que consigamos xerar na sociedade, a través da actividade desenvolvida en todos os ámbitos de actuación, e da nosa conduta. No exercicio de actividades privadas non involucraremos ou utilizaremos o nome ou a imaxe de CPC, especialmente se poden ter unha repercusión pública a través de medios de comunicación ou redes sociais. Rexeitamos toda práctica que contraveña os nosos valores e principios de actuación en calquera situación.
3. Temos a obriga de promover os intereses de CPC e a prohibición de beneficiarnos persoalmente de oportunidades xurdidas no marco da nosa actividade profesional ou a través do uso de activos ou información de CPC ou de CaixaBank ou de beneficiar con elas a terceiros. Non toleramos que se antepoñan os intereses persoais aos dos clientes ou aos intereses de CPC, CaixaBank e os seus accionistas.
4. Debemos evitar incorrer en situacións de conflito de intereses reais ou potenciais, incluídas as derivadas de relacións de parentesco ou outras afíns. En tales situacións, a persoa afectada polo conflito de intereses deberá absterse de intervir ou participar na negociación ou operación de que se trate. En consecuencia, debemos absternos de participar en transaccións de calquera tipo en que conorra algún interese propio ou dalgunha persoa ou entidade vinculada.
5. Non debemos facer uso en beneficio propio ou de terceiros da información confidencial e privilexiada de que dispoñamos como consecuencia do exercicio da nosa actividade profesional.
6. Dispomos de normativa interna de obrigado cumprimento en materia de prevención de conflitos de intereses en distintos ámbitos, que debemos observar polo seu propio carácter e como desenvolvemento dos principios xerais contidos neste apartado. Esta normativa proporciona un marco global, principios xerais e procedementos de actuación para o tratamento de conflitos de intereses e cuxa máxima expresión é a Política corporativa de conflitos de intereses do Grupo CaixaBank, que, entre outros, recolle a obriga para as persoas traballadoras de comunicar determinadas actividades que, pola súa natureza, poidan supor un conflito de intereses, normas internas de conduta no ámbito do mercado de valores e normas de concesión de riscos a persoas vinculadas coa Entidade.



Regulamento interno de conduta

1. O Regulamento interno de conduta atinxe a todas as persoas traballadoras do Grupo CaixaBank impactadas no ámbito do mercado de valores. Aquelas persoas que desenvolvan o seu traballo en áreas relacionadas cos mercados de valores ou que teñan habitualmente acceso a información privilexiada teñen adicionalmente obrigas no referente á súa operativa persoal.
2. Se se opera no ámbito do mercado de valores, non debemos realizar transaccións con instrumentos financeiros sobre os que teñamos información privilexiada nin recomendar a terceiros a adquisición ou alleamento destes. Pola súa parte, non debemos realizar operacións que comporten manipulación de mercado sobre instrumentos financeiros, transmitindo sinais falsos ou enganosos ou impactando no prezo ou volume destes.

No caso de dispormos de información privilexiada, debémolo pór en coñecemento da Dirección de *Compliance* a través da Canle de Consultas que está dispoñible na intranet de CaixaBank.

3. Se se detectan operacións sospeitosas de clientes por uso ou intento de uso de información privilexiada ou manipulación ou intento de manipulación do mercado, tamén o debemos pór en coñecemento da Dirección de *Compliance* a través da Canle de Denuncias do Grupo CaixaBank.



Protección dos bens de CaixaBank

1. Debemos coidar dos bens e dos activos de CPC, que só poden ser usados para os seus fins propios e lexítimos.
2. Debemos respectar as normas de utilización dos recursos, as normas de seguridade informática e os dereitos de propiedade intelectual dos programas utilizados na Entidade, todo iso de conformidade coa normativa interna na materia e, en especial, polo que se dispón no Código de Conduta Telemático. Non podemos utilizar nos terminais da Entidade programas non homologados.
3. Os bens e activos, materiais e inmateriais, que creemos para CPC no marco da relación profesional de prestación de servizos, utilizando ou non os recursos desta, pertencen a CPC, aínda despois de cesar a relación que manteñamos coa Entidade.

3.4 Transparencia

Somos transparentes no desenvolvemento da nosa actividade. Co obxectivo de garantir que os nosos clientes estean debidamente informados, as nosas principais políticas e a información relevante da nosa actividade están publicadas no noso sitio web corporativo.



Transparencia ante a sociedade

En CPC apostamos pola honestidade, a transparencia e o cumprimento da normativa aplicable ante a sociedade como valor fundamental da nosa actuación.



Transparencia fronte a clientes, accionistas e investidores

1. En CPC facilitamos aos nosos clientes as explicacións adecuadas das características dos produtos e servizos que comercializamos de maneira precisa, clara e veraz para que poidan escoller libremente o produto ou servizo que mellor se axeite ás súas necesidades e intereses, así como asegurarse de que coñecen e comprenden ben os riscos asociados ou inherentes a estes.
2. En todas as fases de comercialización de produtos e servizos prevalecen sempre os intereses e necesidades do cliente sobre os nosos propios, polo cal actuamos con honestidade e transparencia na información. É importante garantir un axeitado nivel de protección mediante a implantación de medidas de transparencia, co apoio do material informativo e entrega da documentación precontractual e contractual que sexa necesaria en cada caso, coa finalidade de levar a cabo unha correcta comercialización axustada ás necesidades do cliente e garantir unha relación de confianza duradeira.
3. En CPC promovemos unha actividade publicitaria clara, suficiente, equilibrada, obxectiva e non enganosa, cunha linguaxe sinxela e fácil de comprender, sen omitir información necesaria, sen crear falsas expectativas, sen inducir a erro acerca das características do produto ou servizo ofrecido, para que o destinatario poida adoptar unha decisión con coñecemento de causa sobre os produtos e servizos publicitados.
4. En CPC deseñamos e adecuamos a oferta de produtos e servizos aos intereses, obxectivos e características dos clientes para tratar de satisfacer as necesidades reais daqueles aos que van dirixidos.
5. Todos debemos reunir en todo momento os coñecementos e competencias en materia de formación necesarios e actualizados sobre os produtos ou servizos que comercializamos. Para iso, debemos realizar os cursos de formación normativa obrigatoria e continua que sexan necesarios como, a modo enunciativo, a formación relativa á Directiva de distribución de seguros (IDD).
6. Dispomos do Servizo de Atención ao Cliente do Grupo CaixaBank encargado de atender e resolver as reclamacións dos clientes independente das áreas comerciais e operativas de CPC, que suxeita as súas resolucións á normativa de defensa do cliente de servizos financeiros e aos valores e os principios recollidos neste Código. Entre outros, este servizo terá como obxectivo evitar os conflitos xudiciais cos clientes, para o cal aplicará unha política xeral de rigorosa observancia coas guías dos supervisores.

7. Pomos a disposición dos nosos accionistas toda a información financeira e corporativa relevante, de conformidade coa normativa vixente.



Transparencia na relación con provedores e prescritores

1. Contratamos os provedores e realizamos os acordos de colaboración cos prescritores nun marco de libre competencia e á marxe de calquera vinculación ou interferencia allea aos nosos intereses. Sen prexuízo das condicións económicas e técnicas, as relacións de colaboración cos provedores e prescritores deben xerar valor para as dúas partes. A compra de bens ou a contratación de servizos a provedores, así como os acordos con prescritores para a intermediación de produtos e servizos da Entidade, debe realizarse con obxectividade e transparencia e eludindo situacións que poidan afectar a obxectividade das persoas que participan neles, polo tanto, realízanse sempre á marxe de calquera vinculación familiar, económica ou de amizade co provedor ou prescriptor.
2. Só contratamos provedores e colaboramos con prescritores que traballan de acordo coas mellores prácticas en materia ética, social e ambiental, así como de bo goberno corporativo. Tamén esiximos aos nosos provedores e prescritores un respecto estrito aos dereitos humanos e laborais e fomentamos que inclúan nas súas prácticas comportamentos aliñados cos nosos valores e que os transmitan á súa cadea de valor.
3. Os valores e principios plasmados neste Código trasládanse aos provedores do Grupo CaixaBank a través do Código de conduta de provedores.



Transparencia nas relacións cos medios de comunicación

Cando actuemos como representantes de CPC en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos ou en calquera outra circunstancia en que se poida entender que as nosas opinións, declaracións ou a información que se difunda sexan atribuíbles a CPC ou a CaixaBank, ou se a nosa actividade ou actuación profesional, aínda que puntual, ten repercusión para os medios de comunicación, debemos consultar co noso superior e, caso corresponda, coa Dirección de Comunicación e Relacións Institucionais, que é a responsable da relación cos medios de comunicación e da xestión dos perfís corporativos de CaixaBank nas redes sociais.

3.5 Excelencia e profesionalidade

Traballamos con rigor e eficacia. A excelencia constitúe un dos valores fundamentais de CPC. Por iso, situamos a satisfacción dos nosos clientes e accionistas no centro da nosa actuación profesional.

I. O servizo aos nosos clientes

1. En CPC situamos os clientes como centro da nosa actividade. A través deste compromiso creamos valor para os nosos clientes e para o ámbito no que operamos.
2. En todas as relacións cos clientes comprometémonos a actuar de maneira honesta, responsable e profesional.
3. Os servizos e produtos que ofrecemos aos nosos clientes foron lanzados ao mercado despois dun detido estudo destes.

II. Compromiso cos nosos accionistas

A relación que mantemos cos nosos accionistas réxese por criterios de transparencia, proximidade e escoita activa. En CPC adoptamos os estándares máis elevados e as mellores prácticas en materia de goberno corporativo.

III. Profesionalidade e traballo en equipo

1. O noso principal activo son as persoas que integran CPC e os valores e principios que as motivan. Respectamos e promovemos a diversidade valorando as capacidades e contribucións de cada persoa.
2. Como equipo, estamos orientados por un sentido de compromiso, dedicación e desexo de excelencia.

3.6 Confidencialidade

Preservamos a confidencialidade da información que nos confían os nosos accionistas e clientes.

1. A confidencialidade da información relativa aos nosos clientes, empregados, membros dos órganos de goberno e dirección, prescritores, provedores e accionistas constitúe o pilar fundamental sobre o que asenta a relación de confianza que constitúe a esencia da nosa actividade.
2. Deberá respectarse a normativa vixente e as normas internas sobre protección dos datos persoais e sobre privacidade.
3. CPC protexe ao máximo a información persoal dos seus clientes, accionistas, persoas empregadas, membros dos seus órganos de goberno ou de calquera persoa física ou xurídica coa que se relaciona. CPC esixe, igualmente, a prescritores e terceiras empresas provedoras ou coas que teña relación que preserven a confidencialidade da información á que poidan acceder con motivo da relación contractual que manteñan con CPC.
4. As persoas suxeitas só farán uso da información recibida dos accionistas, clientes, prescritores, provedores, órganos de goberno e persoas empregadas para a finalidade para a que foi transmitida, de conformidade coa normativa vixente nesta materia. Nunca se accederá a

información que non sexa estritamente esixida para o desempeño do noso traballo. Antes de transmitir información a terceiros, as persoas suxeitas deberán asegurar que están autorizadas e que existe unha razón lexítima para esa transmisión. Mesmo no caso de estaren autorizadas, é preciso limitar ao estritamente necesario o volume de información que se vai revelar. En caso de calquera dúbida, deberán consultar co superior xerárquico ou, en función da identidade desta, co Departamento de Seguridade da Información ou co delegado de protección de datos.

3.7 Responsabilidade social

Estamos comprometidos coa sociedade no desenvolvemento da nosa actividade.

I. A responsabilidade social e ambiental

1. É primordial integrar nos nosos obxectivos, ademais do beneficio económico, o respecto aos dereitos humanos, a igualdade de oportunidades e a sostibilidade do medio ambiente. Deste xeito, maximízase a creación de valor compartido para os grupos de interese e créanse relacións a longo prazo baseadas na confianza e na transparencia.
2. Debemos xestionar o negocio e os seus produtos e servizos no marco do compromiso co respecto ao medio e ás persoas. De forma coherente, debemos apoiar as iniciativas e proxectos máis respectuosos co medio ambiente e que contribúan a previr, mitigar e dar resposta ao cambio climático. CPC contribuirá á transición a unha economía neutra en carbono, sostible e inclusiva.
3. Debemos actuar de forma coherente co que establecen os Principios de actuación en materia de sostibilidade e os Principios de dereitos humanos.

II. A adhesión a instrumentos nacionais e internacionais

CaixaBank está adherida aos Principios do Pacto Mundial das Nacións Unidas, que en CPC asumimos e respectamos. A adhesión a tales principios constitúe un compromiso integral pola responsabilidade social e pola sostibilidade coa intención de desenvolver esta actitude en toda a nosa cadea de valor.

Participamos como Grupo CaixaBank en numerosas alianzas e iniciativas relevantes, tanto nacionais como internacionais, que teñan como obxectivo avanzar de forma conxunta en temas de sostibilidade e intercambiar boas prácticas na materia.



4. Función de cumprimento normativo

A misión da función de cumprimento normativo é identificar, avaliar, supervisar e informar dos riscos de sancións ou perdas financeiras aos que está exposta a Entidade como consecuencia do incumprimento ou cumprimento defectuoso das leis, regulacións, requirimentos xudiciais ou administrativos, códigos de conduta ou estándares éticos e de boas prácticas relativos ao seu ámbito de actuación. Tamén asesora, informa e asiste a alta dirección e os órganos de goberno.

A súa misión artículase a través da supervisión dos riscos de cumprimento derivados dos procesos e actividades levadas a cabo; o fomento, impulso e promoción dos valores e principios corporativos; e a promoción dunha cultura de control e cumprimento das leis e da normativa vixente que permita e favoreza a súa integración na xestión de toda a organización.

A Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer elabora, avalía e fomenta a posta en práctica do disposto neste Código ético, para o cal promove, a través de accións de formación, información e sensibilización, unha cultura de cumprimento en toda a organización e resolve dúbidas sobre a súa interpretación a través das canles internas previstas.

5. Sistema Interno de Información - Canle de Denuncias

CPC conta co **Sistema Interno de Información** que integra as distintas canles internas de información, entre as que está a **Canle de Denuncias** como vía principal para informar sobre accións ou omisións que poidan constituír infraccións do Dereito da Unión Europea ou que poidan ser constitutivas de infracción penal ou administrativa grave ou moi grave, segundo o disposto na Política corporativa do Sistema Interno de Información. Ademais, é o medio para facilitar a comunicación áxil e confidencial de posibles irregularidades que poidan supor infraccións que versen sobre actos ou condutas, presentes ou pasadas, referidas aos ámbitos de aplicación do Código ético e as normas de conduta relacionadas na citada Política. As comunicacións poden presentarse de modo anónimo.

As denuncias xestiónanse e resólvense utilizando un procedemento rigoroso, transparente e obxectivo, salvaguardando en todo caso a confidencialidade das persoas interesadas e involucradas nos feitos e condutas obxecto de comunicación.

CPC prohibe expresamente e non tolera ningún acto constitutivo de represalia contra quen, de boa fe, comunique feitos ou situacións que puidesen encadrarse dentro das condutas prohibidas por este Código ético. Neste sentido, CPC traballa de maneira continua para aliñar as canles de comunicación coas mellores prácticas en todo momento.

As queixas e reclamacións dos clientes tramítanse polas canles de atención postas á súa disposición.

A canle é accesible a través do portal de Compliance da intranet, desde o terminal financeiro, desde o portal de provedores para este colectivo e a través de Internet. No sitio web corporativo de CaixaBank está toda a información sobre esta canle. No caso de CaixaBank Payments & Consumer, a Canle de Denuncias é accesible a través do portal de empregados, desde o portal de provedores e desde as webs de prescritesores respectivamente para estes colectivos, e a través de Internet. Alén diso, no sitio web corporativo de CaixaBank Payments & Consumer está a información sobre esta canle.

Anexo 1 – Guía para tomar decisións

Se no exercicio da nosa actividade profesional nos achamos ante un dilema sobre o cal debemos tomar unha decisión, apliquemos o sentido común e preguntémonos o seguinte para avalialo:

- ☒ É **legal** esta decisión/acción/omisión?
- ☒ Sentírame **cómodo/a explicando** esta decisión/acción/omisión a compañeiros, superiores, familiares ou amigos?
- ☒ Tiven en conta **os intereses de todos** os que poderían ser prexudicados por esta decisión/acción/omisión?
- ☒ Estou seguro/a de estar facendo o **correcto**?
- ☒ Se o meu comportamento se fixese **público**, considerárase **apropiado e profesional**?
- ☒ Se a resposta a calquera das preguntas é “**NON**”, a cuestión debe **rexeitarse ou consultarse**.

En calquera caso, podes dirixirte á Canle de Consultas e á Canle de Denuncias.