

Principios generales de la Política de *compliance* penal de CaixaBank Payments & Consumer

24 de abril de 2025

Contenido

1. <i>Introducción</i>	3
1.1 <i>Antecedentes</i>	3
1.2 <i>Alcance</i>	4
1.3 <i>Objetivo</i>	4
2. <i>Ámbito de aplicación</i>	5
3. <i>Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación</i>	7
4. <i>Principios generales de gestión del riesgo penal</i>	8
5. <i>Modelo de Prevención Penal</i>	9

1. Introducción

1.1 Antecedentes

El 23 de junio de 2010 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley Orgánica 5/2010 por la que se modificó la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal, que entró en vigor el 23 de diciembre de 2010. Esta reforma supuso, entre otros aspectos, la introducción en la jurisdicción penal de la responsabilidad de las personas jurídicas, lo que suponía un avance en la armonización normativa comunitaria y pasaba a regular una situación que demandaba la existencia de un reproche penal específico en supuestos de delitos cometidos por determinadas personas físicas al amparo de una estructura societaria / empresarial.

El Código Penal sufrió una nueva reforma a través de la Ley Orgánica 1/2015, en vigor desde el 1 de julio de 2015. Esta nueva reforma mejoró la técnica en la regulación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas con la finalidad de delimitar adecuadamente el contenido del '*debido control*', entendido como el incumplimiento grave del deber de supervisión sobre los trabajadores de la empresa y cuyo quebrantamiento permite fundamentar su responsabilidad penal.

No obstante, en el caso de que la compañía cuente con un **programa de prevención** que reduzca el riesgo de comisión de delitos y un órgano de supervisión del programa de prevención que reúnan determinadas características, quedará exenta de responsabilidad penal. La reforma incide, además, en los posibles sujetos penalmente responsables, los delitos concretos que pueden activar la responsabilidad penal o el sistema de penas, estableciendo una regulación completa en la materia.

Asimismo, el 13 de marzo de 2019 entró en vigor la Ley Orgánica 1/2019 por la que se modificó el Código Penal para transponer Directivas de la Unión Europea en los ámbitos financiero y de terrorismo y abordar cuestiones de índole internacional.

Durante el 2021 se modificó el Código Penal como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2021, de 28 de abril, mediante la que se incorporaron dos nuevas agravantes para el delito de blanqueo de capitales y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, mediante la que se incorporan los artículos 3, apartados 2 a 4, 6 y 9, párrafos a), b) y g) de la Directiva 2011/93/UE de 13 de diciembre de 2011, relativos a la lucha contra los abusos y la explotación sexuales de los menores y la pornografía infantil.

Posteriormente, en el ejercicio 2022 se modificó nuevamente el Código Penal como consecuencia de la entrada en vigor de:

- La Ley Orgánica 9/2022, de 28 de julio, por la que se establecen normas que faciliten el uso de información financiera y de otro tipo para la prevención, detección, investigación o enjuiciamiento de infracciones penales.
- La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual por la que se prevé la obligación por parte de las empresas de promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo.
- La Ley Orgánica 14/2022, de 22 de diciembre, de transposición de directivas europeas y otras disposiciones para la adaptación de la legislación penal al ordenamiento de la Unión Europea, y reforma de los delitos contra la integridad moral, desórdenes públicos y contrabando de armas de doble uso. Para la evolución continua de su Modelo de Prevención Penal. CaixaBank establece como principal prioridad en las decisiones de negocio y gestión la consolidación de una cultura de *Compliance* acorde con los más altos estándares normativos y regulatorios.

Por último, en el ejercicio 2023 se publicó una nueva modificación del Código Penal a raíz de la entrada en vigor de:

- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley Orgánica 3/2023, de 28 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en materia de maltrato animal.
- Ley Orgánica 4/2023, de 27 de abril, para la modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los delitos contra la libertad sexual, la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

1.2 Alcance

En este escenario, pues, resulta esencial la revisión de los adecuados sistemas de control, de cumplimiento normativo y de prevención penal existentes, con el fin de intentar evitar que CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas incurran en contingencias de este tipo y garantizar que el modelo de organización y gestión contempla, como aspectos principales: (i) la existencia de un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento de dicho modelo de prevención implantado; (ii) la identificación de las actividades de la empresa en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos (mapa de riesgos); (iii) la implantación de protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquellos; (iv) la puesta en funcionamiento de modelos de gestión de los recursos adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos; (v) la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención; (vi) un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo y (vii) la verificación periódica del modelo y de su organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.

En línea con lo anterior, el riesgo penal está incluido en el Catálogo Corporativo de Riesgos como riesgo de nivel 2, dentro del riesgo de conducta y cumplimiento, monitorizado y evaluado de forma continua por parte de la función de cumplimiento normativo.

1.3 Objetivo

Los objetivos de los presentes Principios Generales son, principalmente:

- I. Transmitir a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas, así como a las Personas Asociadas que se relacionen con ella, el compromiso de las filiales para velar porque su actividad esté basada en el respeto a las leyes y a las normas vigentes en cada momento, así como en la promoción y defensa de sus valores corporativos y principios de actuación establecidos en su Código ético y, por consiguiente, enlaza con sus valores éticos, ratificando la firme voluntad por mantener una conducta de estricto cumplimiento en materia penal.
- II. Establecer un marco general para el Modelo de Prevención Penal de la Entidad, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas. El Modelo comprende el conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción frente a comportamientos delictivos e identifica los riesgos y controles asociados a estos que se establezcan.

- III. Asegurar ante el accionista, clientes, proveedores, los órganos judiciales y la sociedad en general que CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para prevenir o reducir el riesgo de la comisión de delitos y que, por tanto, se ejerce el debido control legalmente procedente sobre administradores, directivos, empleados y demás personas asociadas.

Adicionalmente, CaixaBank Payments & Consumer ha determinado:

- Las diferentes figuras penales que, de conformidad con lo previsto en el Código Penal español, pueden ser imputables a las personas jurídicas en España, distinguiendo, en primer lugar, aquellos delitos cuyo potencial riesgo de comisión, atendiendo al objeto social y a la actividad ordinaria desempeñada por CaixaBank Payments & Consumer como entidad financiera centrada, principalmente, en la prestación de servicios de financiación al consumo y medios de pago, y el resto de sus principales sociedades participadas, podría ser más elevado y, en segundo lugar, al resto de comportamientos que pueden tener relevancia penal por encontrarse en nuestra legislación asociados a una posible comisión por parte de las personas jurídicas.
- Los denominados delitos accesorios recogidos en el artículo 129¹ del Código Penal, así como aquellos delitos denominados ad intra².

2. *Ámbito de aplicación*

Los presentes Principios Generales de la Política de *compliance* penal de CaixaBank Payments & Consumer (en adelante, 'Los Principios Generales') son de aplicación a los empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas.

Los presentes Principios Generales derivan de la Política corporativa de *compliance* penal, la cual recoge en su apartado 2 la posibilidad que los órganos de gobierno de las sociedades del Grupo CaixaBank adopten las decisiones oportunas con el objeto de integrar las disposiciones de esta Política adaptando, siguiendo el principio de proporcionalidad, el marco de gobierno a la idiosincrasia de su estructura de órganos de gobierno, comités y departamentos, y sus principios de actuación, metodologías y procesos a lo descrito en este documento.

La Política corporativa de *compliance* penal recoge que esta integración puede suponer, entre otras decisiones, la aprobación de una política propia por parte de la sociedad del Grupo y en consecuencia sus Principios Generales. La aprobación es necesaria en aquellas sociedades del Grupo que precisen adaptar lo dispuesto en esta Política a sus especificidades propias, ya sea por materia, por jurisdicción o por relevancia del riesgo en la sociedad del Grupo. En el caso de CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas así se ha estimado pertinente, considerando sus especificidades propias y también la evolución del modelo de Compliance penal en las sociedades del Grupo CaixaBank. De todos modos, hasta tal decisión CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas se han adherido a la Política corporativa de Compliance penal.

¹ El artículo 129 del Código Penal, se refiere a aquellas empresas, organizaciones, grupos o cualquier otra clase de entidades o agrupaciones de personas que, por carecer de personalidad jurídica, no estén comprendidas en el artículo 31 bis, en cuyo seno, con su colaboración o a través o por medio de ellas se cometiesen delitos, no se les aplica el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, sino una o varias consecuencias accesorias a la pena que corresponda al autor del delito. Estas consecuencias son coincidentes con las medidas contempladas en caso de responsabilidad penal de la persona jurídica.

² Riesgos penales relevantes a nivel sectorial atendiendo a las actividades desarrolladas por el CaixaBank Payments & Consumer y sus principales entidades participadas. En particular, hacen referencia a los delitos relativos a administración desleal, apropiación indebida, falsedad documental y delitos societarios.

Así mismo, en el caso de la Sucursal de Portugal de CaixaBank Payments & Consumer, lo anterior también supone la aprobación de una política de *compliance* penal propia por parte de su Comité de Dirección, adaptada a la legislación y normativa portuguesa.

En cualquier caso, la función de cumplimiento de CaixaBank, dado su carácter corporativo, vela por que la integración de estos Principios Generales sea proporcionada con la Política corporativa de *compliance* penal y por la consistencia en todo el Grupo CaixaBank.

Por último, los presentes Principios Generales, además de ser corporativos para el Grupo CaixaBank Payments & Consumer, tienen la consideración de principios generales de CaixaBank Payments & Consumer.

A efectos de estos Principios Generales, configuran el **Perímetro** las sociedades del Grupo CaixaBank Payments & Consumer, en las que concurren las siguientes condiciones: participación mayoritaria, control y vocación de permanencia por parte de CaixaBank, existencia de estructura en la sociedad y desarrollo de una actividad relacionada con la actividad de CaixaBank. El condicionante de vocación de permanencia dejará de tener efecto si transcurridos dos años desde la decisión de su no inclusión en el Perímetro, una filial continúa formando parte del Grupo CaixaBank.

En consonancia con el nivel de complejidad, el Comité de Gestión Penal Corporativa establecerá distintas periodicidades de reporte entre las filiales que conforman el Perímetro, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas.

Por su lado, CaixaBank Payments & Consumer supervisará y coordinará la implantación del modelo de prevención penal corporativo en las entidades que dependan de ella. Las entidades del Grupo CaixaBank Payments & Consumer serán objeto de revisión mínima anual a los efectos de contrastar la concurrencia de los requisitos para la determinación de su inclusión en el Perímetro, en cada momento.

Asimismo, estos Principios Generales serán de aplicación en su apartado 4 a todas las Personas Asociadas³ al Grupo CaixaBank Payments & Consumer, incluyendo especialmente a los intermediarios y agentes que actúen en nombre o por cuenta de la Entidad, siempre que las concretas circunstancias existentes así lo permitan, para garantizar de ese modo el cumplimiento de la Ley y su actuar con la diligencia debida.

Estos Principios Generales no modifican las relaciones de trabajo entre las entidades del Grupo CaixaBank Payments & Consumer y sus empleados/as, ni pueden interpretarse como un contrato de trabajo o una promesa de empleo por cualquier período de tiempo.

³ Personas físicas o jurídicas con las que CaixaBank o cualquier filial del Perímetro mantiene relaciones de negocio de cualquier índole. Incluye entre otras, las personas que prestan sus servicios a través de empresas de trabajo temporal o por medio de convenios académicos, intermediarios, agentes, corredores, asesores externos o personas físicas o jurídicas contratadas para la entrega de bienes o prestación de servicios.

3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación

Los presentes Principios Generales se rigen por lo previsto en la normativa aplicable vigente, así como por aquella que la modifique o sustituya en el futuro. En concreto, a fecha de su elaboración, la normativa vigente aplicable es la siguiente:

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y sus posteriores modificaciones
- Circular 1/2011 de la Fiscalía General del Estado, de 1 de junio, relativa a la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica número 5/2010
- Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo
- Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión
- Ley de Prácticas Corruptas en el extranjero (FCPA – 1977)
- Convención contra el soborno de la OCDE (1997)
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (2003)
- Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparencia Internacional (2003)
- Reglas de la *International Chamber of Commerce* para combatir la corrupción (2005)
- *UK Bribery Act* (2010)

Para la Sucursal de CaixaBank Payments & Consumer en Portugal la normativa vigente aplicable es la siguiente:

- Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, que aprova o Código Penal Português e as suas modificações posteriores
- Decreto-Lei n.º 262/86, de 2 de setembro, que aprova o Código das Sociedades Comerciais, e as suas modificações posteriores
- Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, que estabelece o regime de responsabilidade penal por crimes de corrupção no comércio internacional e na atividade privada e as suas modificações posteriores
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, que aprova o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e as suas modificações posteriores

Adicionalmente, estos Principios Generales tienen en cuenta otros estándares nacionales e internacionales en materia de responsabilidad penal, como son:

- Norma ISO 19600 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* (Guía)
- Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno
- Norma UNE 19601 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* Penal
- Norma UNE 19602 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* Tributario
- Norma ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance*
- Norma ISO 37002 sobre Canales de Denuncia

En el caso de las principales sociedades participadas de CaixaBank Payments & Consumer o, en su caso, sucursales sujetas a jurisdicciones extranjeras o normativa sectorial complementaria, las políticas y procedimientos que estas sociedades del Grupo CaixaBank Payments & Consumer o sucursales desarrollen tendrán en cuenta, además de su normativa propia, las obligaciones a nivel consolidado contenidas en la normativa antes referenciada en tanto no sean contradictorias con los requisitos específicos de la jurisdicción o normativa sectorial correspondiente.

Finalmente, en cada una de las sociedades del Grupo CaixaBank Payments & Consumer o, en su caso, sucursales se desarrollarán los marcos, normas, guías o procedimientos que sean necesarios para la correcta implementación, ejecución y cumplimiento de estos Principios Generales.

4. Principios generales de gestión del riesgo penal

Los principios por los que se rigen los presentes Principios Generales y, en consecuencia, el Modelo de Prevención Penal, son los siguientes:

- i. Actuar conforme a la legislación vigente, el Código ético, las normas de Conducta aplicables, así como el resto de las normativas internas.
- ii. Promover la cultura corporativa de prevención y no tolerar la comisión de actos ilícitos o fraudulentos, así como fomentar la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.
- iii. Garantizar la existencia de sistemas de control eficaces, permanentes y actualizados en todo momento.
- iv. Supervisar el sometimiento de cuantas actuaciones y decisiones se adopten en CaixaBank Payments & Consumer y en sus principales entidades participadas, a las normas internas, procedimientos y protocolos establecidos a tal efecto, así como a los correspondientes controles. En caso de Personas Asociadas, estas actuaciones y decisiones serán las que se trasladen contractualmente en el marco de la prestación del servicio de que se trate.
- v. Asegurar los recursos y medios adecuados para la aplicación de los presentes Principios Generales a fin de prevenir o detectar la posible comisión de delitos.
- vi. Realizar actividades de formación que resulten adecuadas y proporcionadas, con la periodicidad suficiente para garantizar la actualización de sus conocimientos en esta materia y el desarrollo de una cultura de ética empresarial y de cumplimiento de la Ley.
- vii. Transmitir la responsabilidad de todas las personas físicas o jurídicas bajo el ámbito de aplicación de los presentes Principios Generales respecto a la vigilancia de conductas potencialmente ilícitas desde la perspectiva penal. En particular, aquellas personas que tengan a su cargo empleados o equipos de trabajo, velarán por prevenir comportamientos ilícitos penales y se asegurarán de recurrir con la mayor brevedad y diligencia a los órganos y procesos establecidos tan pronto los detecten.
- viii. Transmitir la obligación de todas las personas bajo el ámbito de los presentes Principios Generales de informar sobre cualquier hecho potencialmente constitutivo de delito, fraude o irregularidad, que hayan conocido.
- ix. Promover en todo momento una cultura de cumplimiento que, con las debidas garantías de confidencialidad y protección del informante, favorezca las comunicaciones de posibles riesgos o irregularidades con trascendencia penal, mediante los canales internos establecidos a tal efecto.
- x. Investigar a la mayor brevedad eventuales hechos presuntamente delictivos, garantizando en todo caso los derechos de las personas que intervienen en la investigación.
- xi. Conocer el régimen disciplinario ante incumplimientos internos vinculados a posibles ilícitos penales en atención a la normativa interna y legal de aplicación de acuerdo con lo previsto en los Convenios Colectivos y el Estatuto de los Trabajadores, y demás normativa aplicable.

5. Modelo de Prevención Penal

En este escenario, pues, resulta esencial asegurar que se dispone de un modelo de organización y gestión para la prevención de delitos con los adecuados sistemas de control de cumplimiento normativo y prevención penal, con el fin de prevenir y evitar que las sociedades incurran en contingencias de este tipo.

Este Modelo incluye, como elementos principales:

- i. Un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado. En CaixaBank y en las filiales que conforman su Perímetro a efectos de los presentes Principios Generales, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas, estas funciones se encomiendan al Comité de Gestión Penal Corporativa;
- ii. La identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos;
- iii. La implantación de medidas organizativas y procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de estas con relación a aquellos;
- iv. Pautas de actuación ante la posible existencia de cualquier conflicto de interés;
- v. Los recursos adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos;
- vi. La obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención;
- vii. La existencia de un Sistema Interno de Información para la detección y comunicación de posibles ilícitos penales;
- viii. La existencia de un régimen disciplinario que opere ante incumplimientos internos en atención a la normativa interna y legal de aplicación, y
- ix. La verificación periódica del modelo y su modificación cuando su mantenimiento lo requiera o se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.

Este Modelo contempla cinco (5) fases diferenciadas:

1. Fase de prevención: identificación de las conductas penales de riesgo que afectan a CaixaBank y a las filiales de su Perímetro, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas, así como determinación de la existencia de controles aplicables en la materia.
2. Fase de detección: detección de posibles ilícitos penales a través de los diferentes canales y medios existentes.
3. Fase de respuesta: actuación del Comité de Gestión Penal Corporativa ante indicios o sospechas de comisión de un delito en CaixaBank o en alguna de las filiales que conforman su Perímetro, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas, y reducción - en lo posible - de los perjuicios que puedan causarse.

4. Fase de reporte: comunicación e información periódica a los órganos de gobierno y dirección de CaixaBank y, en su caso, de las filiales que conforman su Perímetro, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas.

5. Fase de monitorización: evaluación periódica del Modelo y su adaptación tanto a las circunstancias de CaixaBank y de las filiales de su Perímetro, incluyendo a CaixaBank Payments & Consumer y sus principales sociedades participadas, como a la evolución de las exigencias en materia de prevención de riesgos penales en las personas jurídicas según su evolución legal, jurisprudencial y doctrinal. Para llevar a cabo la evaluación periódica del Modelo se someterá a auditorías que tendrán, como mínimo, carácter trienal y que podrán ser internas o externas.