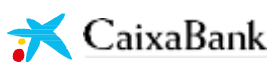




CaixaBanken kode etikoa

2023ko maiatzaren 25a



Aurkibidea

Mezu instituzionala	2
1. Gure nortasuna eta misioa.	3
2. Guztioi aplikatzen zaigu	4
3. Jarduketa-printzipioak	6
3.1 Legeak eta indarrean den araudia betetzea	6
3.2 Errespetua	8
3.3 Osotasuna	9
3.4 Gardentasuna	12
3.5 Bikaintasuna eta profesionaltasuna	13
3.6 Konfidentzialtasuna	14
3.7 Gizarte-erantzukizuna	15
4. Araudia betetzeko eginkizuna	16
5. Salaketen kanala	17
1. Eranskina - Erabakiak hartzeko gida	18

Mezu instituzionala

Printzipioen eta balioen benetako kodea eta korporazio-kultura sendoa funtsezko zutabeak dira edozein proiekturen jasangarritasunean.

Balio-kode hori erakundearen maila guztietan sartu behar da, administrazio-kontseilutik hasita; izan ere, eremu horretan, kudeaketaren beste edozein arlotan bezala, adibideak soilik legitimatzen du lidergoa.

Eta hori gertatzen da benetan aldea adierazten duena zure DNAn balio-kodea integratuta izatea delako. Benetan sinetsita egotea hori dela jarraitu beharreko bide bakarra.

Ziur egotea ez dagoela bidezidorrrik, eta ezein helburu edo emaitza ez dagoela printzipioen gainetik.

Printzipio horiek gidari izan behar dute gure taldeekin, bezeroekin, hornitzaileekin eta zerbitzua eskaintzen diogun gizartearekin ditugun harremanetan.

CaixaBanken dugun helburua pertsonengandik hurbil egotea da, axola duen guztirako, gizarteari, enpresei eta familiei lagunduz.

Eta banka egiteko beste modu batekin egin nahi dugu, oso inklusiboa eta gizartetik oso hurbil. Gure sorrerako sustraietatik sortzen den eta gure kalitate, konfiantza eta konpromiso sozialeko balio korporatiboetan oinarritzen den egiteko modua.

Kode Etiko honek CaixaBank Taldea osatzen dugun pertsona guztien jarduketa arautzen duten printzipioak jasotzen ditu, maila goreneko gure barne-araua da, eta, beraz, CaixaBank taldeko kide garen guztiok bete behar dugu nahitaez.

CaixaBank Taldea osatzen duten pertsona guztien babesa eta konpromisoa dugu Kode honetan xedatutakoa betetzeko eta betearazteko. Horrekin, gure helburua lortzen jarraituko dugu, gure gizartearen aurrerapena babestuz eta banku arduratsuen erreferente izanez.

José Ignacio Goirigolzarri

Presidentea

CaixaBank



1. Gure nortasuna eta misioa.

Kalitatearen, konfiantzaren eta konpromiso sozialaren balio korporatiboetan oinarritzen da gure enpresa- eta gizarte-jarduketa.



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



Konfiantza: osotasunaren eta profesionaltasunaren batura. Enpatiarekin lantzen dugu, eztabaidatuta, gertukoak eta abegitsuak izanda.



Konpromiso soziala: bezeroei, akziodunei eta langileei balioa emateko konpromisoaz gain, gizarte bidezkoago bat garatzen laguntzeko konpromisoa aukera-berdintasun handiagoarekin. Gure jatorria da, gure sorrerako funtsa, bereizten gaituena eta bakar egiten gaituena.

Caixabank SAn, finantza- eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituen talde baten (aurrerantzean, "CaixaBank Taldea" edo "Taldea") buru eta kreditu-erakunde gisa, gure bezeroen finantza-beharrak osorik asetzea dugu helburu, produktu eta zerbitzuen eskaintza egoki eta osoaren eta zerbitzuaren kalitate bikainaren bidez, bezeroei, akziodunei, langileei eta gizarte osoari balioa emateko konpromisoarekin.

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

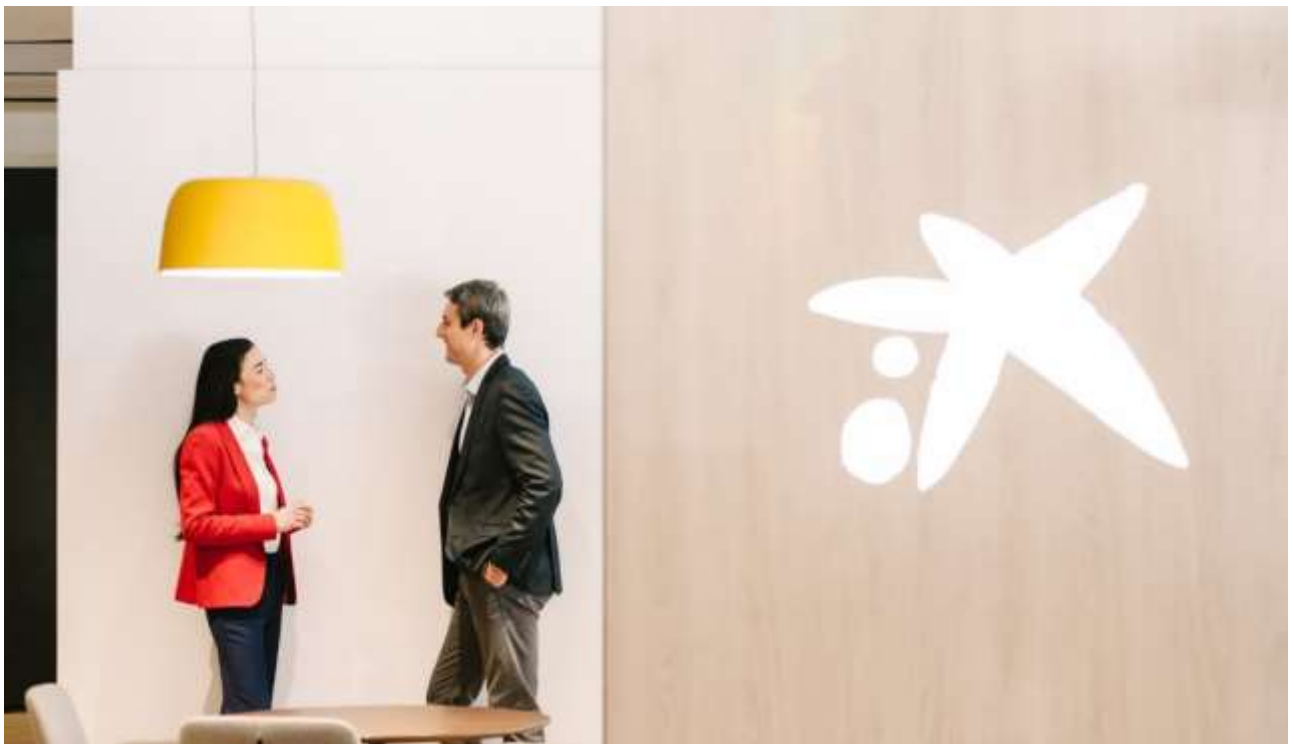


Kode hau onartuta, CaixaBankeko Administrazio Kontseiluak agerian utzi ditu Caixabanken jardunaren oinarri diren eta CaixaBanken eta Gobernu Organoko langile, zuzendari eta kide guztien jarduera gidatu behar duten balioak eta printzipio etikoak. CaixaBanken ez dugu ez alde batera uzten, ez barkatzen, ez onartzen balio eta printzipio horien aurkako portaerarik



2. Guztioi aplikatzen zaigu

1. Kode hau CaixaBankeko kide garen pertsona guztioi aplikatuko zaigu, hau da, CaixaBankeko langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako kide guztiei. Denok ezagutu eta bete behar dugu Kode hori.
2. Gure jardura profesionalean, Erakundearekin ditugun barne-harreman profesionaletan eta akziodunekin, bezeroekin, hornitzaileekin eta, oro har, gizartearekin ditugun kanpo-harremanetan, Kode honetan jasotako balioak, printzipioak eta arauak errespetatu behar ditugu.
3. Kode hau korporatiboa da, eta, beraz, CaixaBank Talde osoari aplikatuko zaio, Taldeko sozietate guztietarako erreferentziazko dokumentua baita. Sozietate horietako Gobernu- eta Zuzendaritza-organoek Kode horretako xedapenak integratzeko erabaki egokiak hartu behar dituzte, dokumentu honetan ezarritako printzipioen arabera Kode propioa onartuta, edo behar bezala egokituta CaixaBanken kodera atxikita.



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 CaixaBanken webgune korporatiboan, baita *compliance* eta jasagarritasun atarietan.

1. *eranskinean (Erabakiak hartzeko gida)*, galdetegi bat dago, Kode honetan ezarritakoaren arabera erabakiak hartzen laguntzeko.

3. Jarduketa-printzipioak

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

CaixaBanken barneko 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. Legeak errespetatzea da gure araua

1. CaixaBankek 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, CaixaBanken aldizkako formakuntza gauzatzen dugu gure jardueraren garapenean eragina duten gaietara inguruan.
2. CaixaBanken zorrotz betetzen ditugu zigor-arloko prebentzio-eredua garatzen duten arauak, delituak egitea prebenitzeko, antzemateko, saihesteko eta, hala badagokio, jakinarazteko. CaixaBanken erabat arbuiatzen dugu legez kontrako, delituzko edo barne-araudia ez betetzea dakarren edozein jokabide, Erakundearen alde egiten ari den premisaren arabera, sortutako onura ekonomikoa edozein dela ere.
3. Gure eginkizunak betetzerakoan, modu zilegian, etikoan eta profesionalean jardun behar dugu beti, betiere legeak, erregelamenduak eta juridikoki derrigorrezkoak diren gainerako arauak beteta. Gure jarduketa-printzipioak eta gure ospea ezin dira arriskuan jarri.
4. Denok lankidetzan aritu behar dugu Caixabankek egiten duen edo Caixabanken egiten den edozein ikerketa edo auditoretzan, barnekoa edo kanpokoia izan.

II. Kapital-zuriketa eta terrorismoaren finantzaketa

1. Kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren aurkako borroka lehenetasuna da guretzat. Horregatik, indarrean den legeriaren arabera, barne-araudia daukagu kapital-zuriketa eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeko, barne hartzen delarik nazioarteko zehapen finantzarioen programak betetzea, derrigorrezkoa delarik horiek betetzea.
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. Langileen prebentzioa, osasuna eta ongizatea funtsezko lehenetasuna dira CaixaBankerako. Horregatik, aplikagarria den araudi guztia zehatz-mehatz betetzeaz gain, CaixaBanken intranetean barne-atari bat dugu. Han, 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 betebeharrak etikoa soilik, gure erakundearen zaintza- eta konpromiso-kultura bat eraikitzea baizik.
2. CaixaBanken lan-giro segurua eta osasuntsua sustatzen duten neurriak eta politikak ezartzen ditugu. Ildo horretan landu dugu laneko arriskuen prebentziorako gure politika eta eskuliburua. 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. Gainera, CaixaBanken arlo emozional eta mentaleko osasuna eta segurtasuna ere baloratzen ditugu. 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 Caixabanken interesak defendatzeko jasotzen ditugun jarraibideen arabera.
2. Bereziki, nahitaezkoa izango da organo judizial, administratibo edo arbitralen aurrean agertzea erakunde horien zitazioa jasotzen dugunean, izan egoitza pertsonalean edo profesionalean, izan Aholkularitza Juridikoak hala eskatzen duenean. Halaber, Erakundearekin lankidetzan aritu beharko dugu, edozein prozesutan agerraldi edo deklarazio bat prestatzeko edo erantzuteko eskatzen denean.
3. Egoitza pertsonalean edo profesionalean organo judizial, administratibo edo arbitral baten zitazio, ebazpen edo jakinarazpen bat jasotzen badugu CaixaBanken 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 lurraldeen aniztasuna eta ingurumena errespetatzen ditugu.

I. Pertsonetikiko errespetua

1. CaixaBanken, 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 Kulturelei buruzko Nazioarteko Ituna barne hartzen dituena. Laneko oinarritzko printzipio eta eskubideei buruzko LANEren Adierazpena eta Europar Batasuneko Oinarritzko Eskubideen Gutuna ere onartzen eta errespetatzen ditugu.
2. Errespetuz tratatu behar ditugu Erakundeetan lan egiten duten pertsonak eta, oro har, harekin elkarreragiten duen edozein pertsona.
3. CaixaBanken harremana dugu Erakundeetan lan egiten duten pertsonekin eta, oro har, harekin bidezko elkarreraginean 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 kontuan hartu gabe.
4. Edozein diskriminazio, jazarpen, larderia edo abusu mota arbuaitzen dugu, baita iraingarritzat edo desegokitzat jo daitekeen edozein jokabide ere. CaixaBanken baztertu egiten dugu pertsonaren duintasuna iraintzen duen edozein proposamen edo iradokizun sexual eta gainerako ekintza.
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. Kulturekiko eta haien dibertsitatearekiko errespetua

CaixaBanken errespetatzen ditugu lan egiten dugun komunitate eta herrialdeetako tokiko kulturak, baita haien dibertsitatea ere, betiere giza eskubideen errespetuaren gidaritzapean, eta jarrera aktiboa eta konprometitua hartzen dugu komunitate eta herrialde desberdinekin, horien aurrerapen eta garapen sozioekonomikoari lagunduta.

III. Erakundeekiko errespetua

Harremanak ditugu erakundeekin, baita Administrazio publikoekin ere, betiere indarrean den legediaren arabera, erakundeekiko errespetuarekin eta behar bezala lagunduta.

IV. Aniztasun politikoarekiko errespetua

1. Presente gauden gizartearen aniztasun politikoa errespetatzen dugu, eta, ondorioz, neutraltasun politikoaren printzipioak gidatzen du gure jarduera guztia.

2. Alderdi politikoekin edo helburu publikoak dituzten bestelako erakunde, instituzio edo elkarteekin edozein lotura, kidetza edo lankidetza gauzatzeko, argi utzi behar da haien izaera pertsonala, eta saihestu egin behar da CaixaBanken izena, irudi korporatiboa edo interes legitimoak tartean sartzea edo konprometitzea.

V. Ingurumena errespetatzea

Gure jardueraren eta gure eragiketen ondoriozko ingurumen-inpaktua mugatzeko 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 Osotasuna

Zintzotasunez jokatuta konfiantza sortzen dugu, eta hori funtsezkoa da CaixaBankerako.



Printzipio orokorrak

1. Akziodunen, bezeroen eta, oro har, jarduten dugun ingurunearen konfiantza dago gure enpresa-jardueraren oinarrian. Gure zintzotasunaz zalantza izpirik ez dagoenean soilik egon daiteke konfiantza.
2. CaixaBanken 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 profesionalaren ariketan, dilema baten aurrean egon gaitzke, zeinaren inguruko erabaki bat hartu behar genukeen. Kasu horietan, sen ona aplikatu behar dugu, eta *1. eranskinen – Erabakiak hartzeko gidan* jasotzen diren gaiak planteatu behar ditugu. Edonola ere, eskura dugu CaixaBanken kontsulta-kanala.

Ustelkeriaren aurkako jarrera

1. Ustelkeria ekintzekin zuzenean edo zeharka lotuta dagoen edozein ekintza edo omisio erabat baztertzeko posizio aktiboa hartzen dugu CaixaBanken, eragiketak egiten ditugun merkatu guztietan. Helburu horrekin, ustelkeriaren aurkako Politika korporatiboa dugu, zeina funtsezko tresnatzat sortzen den, CaixaBank, Taldeko sozietateek eta horien kanpo-kolaboratzaileek, zuzenean edo bitartekarien bidez legearen edo CaixaBanken oinarritzko jarduketa-printzipioek aurkako jarduerak eragozteko.
2. Politika honek jasotzen dituen jarduketa-estandarren artean daude gure irizpide korporatiboak opariak onartzeari eta emateari, eta bidaia- eta abegi-gastuei dagokienez.



Interes-gatazkak

1. CaixaBanken langileen bizitza pribatua errespetatzen dugu, Erakundeko lan-eremutik kanpo ikusten diren jardueretan edo jokabideetan sartu gabe, betiere jarduera edo jokabide horiek ez badiete eragiten gure izen onari edo gure interes legitimoiei.
2. Gure ospea, besteak beste, gizartean sortzen dugun pertzepzioaren mende dago, jarduketa-eremu guztietan garatutako jardueraren eta gure jokabidearen bitartez. Jarduera pribatuetan ez dugu CaixaBanken izena edo irudia erabiliko, bereziki komunikabideen edo sare sozialen bidez oihartzun publikoa izan badezakete. Uko egiten diogu edozein egoeratan gure balioak eta jarduketa-printzipioak urratzen dituen praktika orori.
3. CaixaBanken interesak sustatu behar ditugu, eta gure jarduera profesionalaren esparruan edo CaixaBanken aktiboak edo informazioa erabilia sortutako aukerez pertsonalki baliatzeko edo hirugarrenei onura emateko debekua dugu. Ez dugu onartzen interes pertsonalak bezeroen edo CaixaBanken eta haren akziodunen interesen aurretik 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 hartzeari 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 kontuan hartu behar dugu, bere izaeragatik eta atal honetan jasotako printzipio orokorren garapen gisa. Araudi horrek interes-gatazkak tratatzeko esparru globala, printzipio orokorrak eta jarduketa-prozedurak ematen ditu, eta CaixaBank Taldearen interes-gatazken Politika korporatiboa da haren adierazpenik handiena. Politika horrek jasotzen du, besteak beste, langileei beren izaeragatik interes-gatazkak eragin ditzaketen zenbait jarduera jakinarazteko betebeharra,

balore-merkatuaren esparruko barneko portaera-arauak eta Erakundeari lotutako pertsonentzako arriskuak emateko arauak.



Jokabidearen barne-erregelamendua

1. Jokabideari buruzko barne-erregelamendua langile guztioi aplikatzen zaigu balore-merkatuaren esparruan. Balore-merkatuekin zerikusia duten arloetan lan egiten duten pertsonak edo informazio pribilegiatua eskuratu ohi dutenek, gainera, betebeharrak dituzte beren eragiketa pertsonalei dagokienez.
2. Balore-merkatuaren esparruan jarduten badugu, ez dugu transakziorik egin behar informazio pribilegiatua dugun finantza-tresnekin, eta ez diegu gomendatu behar hirugarrenei horiek eskuratzeko edo besterentzeko. 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, CaixaBanken intranetean eskuragarri dagoen [Kontsulta-kanalaren](#) bidez.

3. Bezeroen eragiketa susmagarriak detektatzen baditugu informazio pribilegiatua erabiltzeagatik edo erabiltzen saiatzeagatik edo merkatua manipulatzeko erabiltzeagatik, *Compliance* Zuzendaritzari ere jakinarazi behar diogu, CaixaBanken intraneteko *Compliance* atarian eskuragarri dagoen komunikazio-formularioaren bidez.



CaixaBanken ondasunen babesa

1. Caixabanken ondasunak eta aktiboak zaindu behar ditugu, beren helburu propio eta legitimoetarako bakarrik erabil baitaitezke.
2. Baliabideak erabiltzeko arauak, segurtasun informatikoko arauak eta Erakundearen erabiltzen diren programen jabetza intelektualeko eskubideak errespetatu behar ditugu, eta hori guztia arlo horretako barne-araudiaren eta, bereziki, Jokabide Kode Telematikoan xedatutakoaren arabera. Erakundearen terminalean ezin ditugu homologatu gabeko programak erabili.
3. Zerbitzuak emateko harreman profesionalaren esparruan Caixabankerako sortzen ditugun ondasunak eta aktiboak, materialak eta ez-materialak, Caixabankenak dira, nahiz eta Erakundearekin dugun harremana eten.

3.4 Gardentasuna

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



Gardentasuna gizartearen aurrean

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



Gardentasuna bezero, akziodun eta inbertitzaileen aurrean

1. CaixaBanken, modu zehatz, argi eta egiazkoan merkaturatzen ditugun produktu eta zerbitzuen ezaugarriei buruzko azalpen egokiak ematen dizkiegu gure bezeroei, 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, eta zintzotasunez jokotuta eta informazioan gardentasuna izanda. Garrantzitsua da babes-maila egokia bermatzea, gardentasun-neurriak ezarriz, kasu bakoitzean behar den informazio-materialarekin lagunduta eta kontratu aurreko eta kontratu-dokumentazioa entregatuta, bezeroaren beharretara egokitutako merkaturatze egokia egiteko eta konfiantzazko harreman iraunkorra bermatzeko.
3. CaixaBanken publizitate-jarduera argia, nahikoa, orekatua, objektiboa eta ez-engainagarria sustatzen dugu, hizkera erraz eta ulerterrazarekin, beharrezko informazioa alde batera utzi gabe, itxaropen faltsurik sortu gabe, eskainitako produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriei buruzko nahasketarik sorrarazi gabe, hartzaileak iragarritako produktu eta zerbitzuei buruzko erabaki bat jakinaren gainean hartu ahal izan dezan.
4. CaixaBanken produktuen eta zerbitzuen eskaintza bezeroen interes, helburu eta ezaugarrietara diseinatu eta egokitzen dugu, produktu eta zerbitzu horiek bideratuta daudenen behar errealak asetzen saiatzeko.
5. Denok bildu behar ditugu une oro 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, hala nola, Kreditu Higiezinaren Kontratuei buruzko Legeari (LCCI), Finantza Tresnen Merkaturiei buruzko Direktibari (MIFID) eta Aseguruen Banaketari buruzko Direktibari (IDD) buruzko prestakuntza.
6. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua dugu, CaixaBanken merkataritza- eta eragiketa-arloetako bezero independenteen erreklamazioei erantzuteko eta horiek ebazteko ardura duena. Zerbitzu horren ebazpenak finantza-zerbitzuen bezeroaren defentsa-araudiaren eta Kode honetan jasotako balio eta printzipioen mende daude. Besteak beste, zerbitzu honen helburua honako hau izango da

bezeroekiko gatazka judizialak saihestea; horretarako, gainbegiraleen gidak zorrotz beteko dituen politika orokorra aplikatuko da.

7. Gure akziodunen eta inbertitzaile instituzionalen eskura jartzen dugu informazio finantzario eta korporatibo garrantzitsu guztia, indarrean den araudiaren arabera eta CaixaBanken akziodunekiko, inbertitzaile instituzionalekiko eta boto-aholkulariekiko komunikazio- eta harreman-politika beteta.



Gardentasuna hornitzaileekiko harremanetan

1. Hornitzaileak lehia askearen esparruan kontratatzen ditugu, gure interesekin zerikusirik ez duen edozein lotura edo interferentzia alde batera utzita. Baldintza ekonomiko eta teknikoei kalterik egin gabe, hornitzaileekiko lankidetzaharremanek balioa sortu behar dute bi aldeentzat. Ondasunak erostea edo zerbitzuak kontratatzea objektibotasunez eta gardentasunez egin behar da, eta horietan parte hartzen duten pertsonen objektibotasunari eragin diezaioketen egoerak saihestu behar dira. Beraz, beti egiten dira, hornitzailearekin familia-, ekonomia- edo adiskidetasun-lotura oro alde batera utzita.
2. Etikaren, gizartearen eta ingurumenaren arloko jardunbide egokien arabera lan egiten duten hornitzaileak bakarrik kontratatzen ditugu, baita gobernu korporatibo onekoak ere. Era berean, gure hornitzaileei eskatzen diegu zorrotz errespetatu ditzatela giza eta lan eskubideak, eta sustatzen dugu haien praktiketan gure balioekin bat datozen portaerak sar ditzatela eta beren balio-katera transmiti ditzatela.
3. Kode honetan jasotako balioak eta printzipioak CaixaBank Taldearen hornitzaileei helarazten zaizkie, hornitzaileen jokabide-kodearen bidez.



Gardentasuna komunikabideekiko harremanetan

Ekitaldi publikoetan, elkarrizketetan, hitzaldietan edo ikastaroetan CaixaBanken ordezkari gisa jarduten dugunean, edo gure iritziak, adierazpenak edo zabaltzen den informazioa CaixaBanki egozteko modukoa dela uler daitekeen beste edozein egoeratan, edo gure jardura 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 CaixaBanken profil korporatiboak kudeatzeaz arduratzen dena.

3.5 Bikaintasuna eta profesionaltasuna

Zorroztasunez eta eraginkortasunez egiten dugu lan. Bikaintasuna CaixaBanken funtsezko balioetako bat da. Horregatik, gure bezero eta akziodunen asetzeari gure jardura profesionalaren erdigunean kokatzen dugu.

I. Gure bezeroentzako zerbitzua

1. CaixaBanken bezeroak gure jardueraren erdigunean kokatzen ditugu. 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 merkaturatu egin dira, horien azterketa zehatzaren ondoren.

II. Konpromisoa gure akziodunekin eta inbertitzaileekin

Gure akziodun eta inbertitzaileekin dugun harremana gardentasun, hurbiltasun eta entzute aktiboko irizpideen arabera arautzen da. CaixaBanken gobernu korporatiboaren arloko estandar altuenak eta jardunbide onenak hartzen ditugu, eta aldian-aldian informazioa ematen dugu kotizatutako sozietateen gobernu onaren Kodean jasotako gomendioak betetzeari buruz.

III. Profesionaltasuna eta talde-lana

1. Gure aktibo nagusia CaixaBank osatzen duten pertsonak eta horiei eragiten dieten balioak eta printzipioak dira. Aniztasuna errespetatzen eta sustatzen dugu, pertsona bakoitzaren gaitasunak eta ekarpenak baloratuta.
2. Talde gisa, konpromisoa, ardua eta bikaintasun-nahia ditugu jomuga.

3.6 Konfidentzialtasuna

Gure akziodunek eta bezeroek ematen diguten informazioaren konfidentzialtasuna gordetzen dugu.

1. Gure bezero, langile, gobernu- eta zuzendaritza-organoetako kide, hornitzaile eta akziodunei buruzko informazioaren konfidentzialtasuna da gure jardueraren funtsa den konfiantza-harremanaren oinarri nagusia.
2. Indarrean den araudia eta datu pertsonalen babesari eta pribatutasunari buruzko barne-arauak errespetatu beharko dira.
3. CaixaBankek ahalik eta gehien babesten du bere bezeroen, akziodunen, langileen, gobernu-organoetako kideen edo harremana duen edozein pertsona fisiko edo juridikoren informazio pertsonala. CaixaBankek, halaber, Caixabankekin duten kontratu-harremanaren ondorioz eskura dezaketen informazioaren konfidentzialtasuna gordetzeko eskatzen die hirugarren enpresa hornitzaileei edo haiekin harremana dutenei.
4. Lotutako pertsonak akziodunengandik, bezeroengandik, hornitzaileengandik, gobernu-organoengandik eta langileengandik jasotako informazioa baino ez dute erabiliko hura igorri zen xederako, eta hori guztia arlo horretan indarrean den araudiaren arabera. Inoiz ez da atzitu gure lana egiteko behar-beharrezkoa ez den informaziorik. Hirugarrenei informazioa igorri aurretik, lotutako pertsonak ziurtatu beharko dute baimenduta daudela eta

igorpen hori egiteko arrazoi legitimoa dagoela. Baimenduta badaude ere, eman beharreko informazioaren bolumena behar-beharrezkoa den mailaraino mugatu behar da. Zalantzarik izanez gero, hierarkian gorago dagoenarekin kontsultatu beharko dute, edo, haren nortasuna kontuan hartuta, CaixaBankeko Informazioaren Segurtasuneko Sailarekin edo datuak babesteko ordezkariarekin.

3.7 Gizarte-erantzukizuna

Gure jarduera garatu bitartean konpromisoa dugu gizartearekin.

I. Gizarte- eta ingurumen-erantzukizuna

1. Funtsezkoa da onura ekonomikoaz gain, giza eskubideekiko errespetua, aukera-berdintasuna eta ingurumenaren jasangarritasuna gure helburuetan txertatzea. Horrela, interes-taldeetarako balio partekatua ahalik eta gehien sortzen da, eta konfiantzan eta gardentasunean oinarritutako epe luzerako harremanak sortzen dira.
2. Negozioa eta haren produktuak eta zerbitzuak kudeatu behar ditugu, ingurunea eta pertsonak errespetatzeko konpromisoaren esparruan. Koherentziaz, ingurumena gehien errespetatzen duten eta klima-aldaketa prebenitzen, arintzen eta horri erantzuna ematen laguntzen duten ekimenak eta proiektuak babestu behar ditugu. CaixaBankek karbono-ekonomia neutroa, jasangarria eta inklusiboa lortzen lagunduko du.
3. Jasangarritasunaren arloan jarduketa-printzipioetan eta giza eskubideen printzipioetan ezarritakoarekin koherentziaz jokatu behar dugu.

II. Nazioko eta nazioarteko tresnei atxikitzea

Nazio Batuen Mundu Itunaren printzipioei atxiki gatzaizkie. Printzipio horiei atxikitzea gizarte-erantzukizunaren eta jasangarritasunaren aldeko konpromiso integrala da, jarrera hori gure balio-kate osoan garatzeko asmoarekin.

Aliantza eta ekimen garrantzitsu ugaritan parte hartzen dugu, naziokoak zein nazioartekoak, jasangarritasunari buruzko gaietan batera aurrera egitea eta arlo horretako jardunbide egokiak trukatzeko helburu dituztenak.





4. Araudia betetzeko eginkizuna

Arauk betetzeko eginkizunaren xedea da erakundeak dituen zehapen edo galera finantzarioen arriskuak identifikatzea, ebaluatzea, gainbegiratzea eta horien berri ematea, bere jarduketa-eremuari dagozkion legeak, erregulazioak, errekerimendu judizialak edo administratiboak, jokabide-kodeak edo estandar etikoak eta jardunbide egokiak ez betetzearen edo behar ez bezala betetzearen ondorioz. Goizuzendaritzari eta Gobernu-organoei ere aholkuak, informazioa eta laguntza ematen dizkie.

Egindako prozesu eta jardueretatik eratorritako jokabide- eta betetze-arriskua gainbegiratzuz egituratzen da haren eginkizuna; balio eta printzipio korporatiboak sustatzea, eta bultzatzea; eta legeak eta indarrean den araudia kontrolatzeko eta betetzeko kultura sustatzea, erakunde osoaren kudeaketan integratzea ahalbidetzeko eta errazteko.

CaixaBankeko araudia betetzeko Zuzendaritzak Kode etiko honetan xedatutakoa landu, ebaluatu eta sustatzen du, prestakuntza, informazio eta sentsibilizazioko ekintzen bidez, erakunde osoan betetze-kultura sustatuta eta aurreikusitako barne-kanalen bidez haren interpretazioari buruzko zalantzak argituta.

5. Salaketen kanala

Kode etiko hori eta hura garatzeko gainerako barne-araudia betetzea errazteko, Salaketen kanala daukagu, eta horren bidez, arau-hausteak izan daitezkeen irregulartasunak sala daitezke.

Salaketak kudeatu eta konpondu egiten dira prozedura zorrotz, garden eta objektibo bat erabilita, eta une oro gordeko da komunikazioaren objektu den gertaera eta jokabideen parte izan diren alderdien eta lotutako alderdien konfidentzialtasuna.

Ez dugu onartuko inolako errepresaliarik norbaitek, fede onez, jakinarazten badu Kode Etiko honetan debekatutako edozein egoera edo gertaera. Zentzu horretan, etengabe lan egiten dugu komunikazio-kanalak eta une bakoitzeko jardunbide onenak bat etor daitezzen.

Bezeroek jarritako salaketen kasuan, CaixaBankek ezarritako arreta-kanalen bidez izapidetuko dira.

Kanala intraneteko *Compliance atariaren bidez*, finantza-terminaletik, kolektibo horrentzako hornitzaileen ataritik eta Internet bidez atzi daiteke.

1. Eranskina - Erabakiak hartzeko gida

Gure jarduera profesionalaren ariketan, dilema baten aurrean egon gaitzke, zeinaren inguruko erabaki bat hartu behar genukeen. Kasu horretan, zentzuz joka dezagun eta pentsatu dezagun honako hau ebaluatu ahal izateko:

- Legezkoa al da erabaki/ekintza/ez-egite hori?
- Eroso sentituko nintzateke erabaki/ekintza/ez-egite hori lankideei, nagusiei, senideei edo lagunei azalduta?
- Kontuan hartu al ditut erabaki/ekintza/ez-egite honek kaltetu ditzakeen guztien interesak?
- Ziur nago zuzen jokatzeko ari naizela?
- Nire jokabidea publiko egingo balitz, egokia eta profesionala izango litzateke?
- Galderetako edozeinen erantzuna "EZ" bada zuzena, gaia baztertu edo kontsultatu egin behar da.

Edonola ere, kontsulta-kanalera eta salaketa-kanalera jo dezakezu.