



CaixaBank Payments &  
Consumer-en Ustelkeriaren  
aurkako Politika Korporatiboaren  
Printzipio Orokorrak

2023ko maiatzaren 25a



---

# Aurkibidea

1. Sarrera	2
1.1 Aurrekariak	2
1.2 Irismena	2
1.3 Helburuak	3
2. Aplikazio-eremua	4
3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak	6
4. Ustelkeriaren arriskuaren kudeaketaren printzipio orokorrak	7
5. Kontsulta- eta salaketa-kanala	14
6. Printzipio orokorren eguneratzea	15
7. Definizioak	17

# 1. Sarrera

## 1.1 Aurrekariak

CaixaBank S.A. (aurrerantzean, "CaixaBank" edo "Erakundea") kreditu-erakundea da, talde bateko burua, eta finantza- eta inbertsio-zerbitzuak ematen ditu.



CaixaBanken Administrazio-kontseiluak, Printzipio Orokor hauen bidez, jakinarazten du erabat baztertzeko duela zuzenean edo zeharka ustelkeriarekin erlazionatutako edozein jokabide, eta lan egiten du une bakoitzean indarrean dauden legeria eta araudiak betetzeko, bere jardura estandar arduratsuenetan oinarrituta. Nazio Batuen Mundu Itunaren sinatzaile den aldetik, CaixaBankek konpromisoa hartzen du ezarritako 10 printzipio horiek betetzeko, hala nola ustelkeriari aurka egitea, edozein modutan dagoela, estortsioa eta eroskeria barne (10. Printzipioa).



Esparru honen barruan, CaixaBanken Administrazio-kontseiluak onartu egiten ditu Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboaren Printzipio Orokorrak (aurrerantzean, "Printzipio Orokorrak").

## 1.2 Irismena

Printzipio Orokor hauek ezinbesteko tresna dira CaixaBank Taldeko sozietateak nahiz kanpo kolaboratzaileak barne, zuzenean nahiz zeharka, bitarteko pertsonen bidez, legearen aurkako edo CaixaBanken aurkako oinarritzko printzipioen aurka egitea saihesteko: errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna, profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta gizarte-erantzukizuna.

CaixaBankek edozein ustelkeria mota baztertzeko jokabide aktiboa du, operatzen duen merkatu guztietan, eta egokitu egin ditu Printzipio hauek. Haiek osatzen ditu Kode Etikoarekin eta CaixaBank Taldeko Prebentzio Penaleko Ereduaren kide da, nazioarteko estandar gorenen arabera. Tokiko legedia Printzipio Orokorrak baino zorrotzagoa bada, tokikoa aplikatuko da.





## 1.3 Helburuak

Printzipio Orokor hauen helburuak dira hauek:

1. CaixaBankeko langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako kideei nahiz Taldeko sozietateei helaraztea jarduera indarrean dauden legedia eta araudia errespetatzean oinarrituta egoteko konpromisoa, Kode Etikoan ezarritako balio korporatibo eta jarduketa-printzipioen sustapen eta defentsa, eta guztiz errefusatzeari ustelkeriarekin, zuzenean edo zeharka, erlazionatuta egon daitekeen edozein jokabide mota.
2. CaixaBanken eta Taldeko sozietateen, eta baita langile, zuzendari eta CaixaBank eta Taldeko sozietateetako Gobernu-organoetako kideen jarduera zuzendu behar duten jokabide-estandarrak ezartzea. Printzipio Orokorrek zenbait eginbide-neurri ezartzen dituzte hirugarrenekin kontratu-harremanak abiaraztean indarrean den araudia betetzen dela eta CaixaBanken balioak betetzen direla ziurtatzeko.
3. Akziodun, bezero, hornitzaile, organo judizial eta gizartearen aurrean oro har bermatu CaixaBank Taldeak bete egiten dituela bere jarduerarako gainbegiratze- eta kontrol-betebeharrak, eta neurri egokiak ezartzen dituela ustelkeria prebenitu edo haren arriskua txikitzeko. Ondorioz, bermatu egingo da beharrezko kontrol legala gauzatzen dela administratzaile, zuzendari, langile eta lotutako gainerakoetan.

Printzipio Orokorren edukiak hau hartzen du barne:



Araudi-esparrua. Araudia eta jokabide-estandarrak.



Ustelkeriaren arriskuaren kudeaketa arautzen duten Printzipio orokorrak.



Kontsulta- eta salaketa-kanala.

## 2. Aplikazio-eremua

Printzipio orokorrak korporatiboak dira, eta hortaz, CaixaBank Taldeko sozietate guztiei, langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako kideei aplikatzen zaizkie.

Gainera, CaixaBank Taldeak Printzipio Orokor horiek kontrolik ez izan arren haietan partaidetza esanguratsua duen sozietateekin partekatzeo ekintzak sustatuko ditu, eta horiek onartzera animatuko ditu.

CaixaBank Taldeko sozietateen gobernu-organoek beharrezko erabakiak hartuko dituzte, Printzipio Orokor hauetako xedapenak integratzeko helburuarekin.

Filialaren arriskua kontrolatzeko eta kudeatzeko jarduerak zuzenean CaixaBanketik egiten direnean, dela filialaren arriskuaren materialtasunagatik, dela eraginkortasun-arrazoiengatik nahiz filialak arrisku horren kudeaketa operatiboa CaixaBanken kanpora atera duelako, eragindako filialetako gobernu-organoek Printzipio orokor horien berri izango dute, bai eta filial horiei aplikatzen zaiela ere. Filialetako gobernu-organoak Printzipio orokor horietara atxikitzea egingo da Printzipio orokorren jarduketa-printzipioak aplikagarriak izanik, filialak ez dituenean printzipio propio batzuk landu eta Printzipio orokorren edukiak filialak zuzenean gauzatu beharreko printzipio, betebeharrak eta jarduerak ezatzen dituenean.

Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboa eskuragarri egongo da [Compliance atarian](#) Lotutako Pertsona guztientzat, eta [Gizarte Erantzukizun Korporatiboaren gunean](#) ere bai. Halaber, Politikaren Printzipio orokorrak publikoak izango dira, [CaixaBanken Web Korporatiboaren](#) bitartez.

Korporatiboa izateaz gain, Printzipio orokor horiek CaixaBank Taldearen matrizea den Caixabanken Printzipio indibidualtzat hartuko dira.

### Elkartutako pertsonak

Printzipio Orokor hauei Lotutako Pertsonak dira CaixaBanken eta CaixaBank Taldea osatzen duten gainerako sozietateen langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako langile oro.

Lotutako Pertsonak prestakuntza berezia jasoko dute, ezagutza jakina lortzen dutela ziurtatzeko, eta, honela, osotasunean eta araudia betetzeko beharrean oinarritutako etika-kultura sortzea bermatzeko.

Printzipio Orokor hauetan ezarritakoa betetzen ez bada, diziplina-ahala erabiliko dute hura aplikatzeko gaituta dauden barne organoek.

### Elkartutako pertsonak

Elkartutako Pertsonekin duten konfiantzako eta elkarlaneko giroan, CaixaBankek nahiz Taldeko sozietateek espero dute haiek beharrezko neurriak hartzea merkatuarekiko jokaera eta lehiakortasun leiala bermatzeko. Hori dela eta, Printzipio orokor hauen partaide izango dira CaixaBankekin nahiz Taldeko sozietateekin Elkartutako pertsona guztiak, baldin eta egoerak hala onartzen badu, eta barne hartzen dira batez ere Erakundearen edota Taldeko sozietateen izenean aritzen diren hornitzaile, bitartekari eta agenteak.

CaixaBankek eta Taldeko sozietateek sustatu egingo dute Elkartutako pertsonen Printzipio Orokor hauek eta haien edukia ezagutzea. Dena den, zaindu egingo dute Printzipio Orokorretan ezarritako jokabide-ereduen eta antzeko balioen arabera jardutea.

Printzipio Orokorretako xedapenen bat urratu dela jakiten bada, indarrean dauden kontratu-harremanak amaituko dira.

## 3. Arau-esparrua.

# Araudi eta estandar aplikagarriak

Printzipio Orokor hauek indarrean dagoen araudi aplikagarrian aurreikusitakoaren eta etorkizunean hura aldatzen edo ordezten duenaren arabera arautuko dira.

Atzerriko jurisdikzioen edo sektore-araudi osagarrien arabera filialen kasuan, filial horien gidalerro eta prozedurek kontuan hartuko dituzte, haien barne araudiaz gain dauden betebeharrak, ez baldin badira dagokion jurisdikzioaren edo sektore-araudien eskakizun espezifikoaren aurkakoak.



Gainera, CaixaBankek prozedura hauek aplikatuko ditu, beharrezko eginbideekin:

- Erakundearekin harremana duten pertsonak hautatzeko eta mantentzeko prozesuetan, batez ere **langileei** dagokionez. Horrela, bermatu egiten da CaixaBanken balioak eta lege nahiz barne-estandar etikoak bat datozela.

CaixaBankek bermatu egingo du kontratazio-prozesuetan hautagaiak prestakuntza tekniko eta esperientzia adina dituela, eta prozeduran behar bezala egiaztatuko da hori. Ezin izango dira kontratatu hautapen-irizpideak betetzen ez dituzten pertsonak, harreman pertsonal nahiz familiarrez baliatuta.

- **Elkartutako pertsonak** hautatzeko prozesuetan. CaixaBankek kategoriatu honen barne dauden kolektiboetako baten kontratazioa irizpide objektiboen arabera izango da, harreman ekonomiko edo antzekoen eragina egon gabe. CaixaBankek eskatu egingo die guztiei beharrezko neurriak hartzea jokabide eta lehiakortasun leiala bermatzeko merkatuan, indarrean dagoen legediaren eta jardura inspiratzen duten oinarrien aurkako jardunbideak saihesteko.
- **Bezeroak** onartzeko eta haien jarraipena egiteko prozesuetan. CaixaBankek, KYC (*know your client* edo "ezagutu zure bezeroa") gidalerro eta prozeduren bidez, bezeroen ezagutza-prozesu egokia gauzatu du.

Taldeko sozietate bakoitzean beharrezko arauak, argibideak edo prozedurak sortuko dira, Printzipio Orokor hauek ezarri, exekutatu eta betetzeko.

## 4. Printzipio orokorrek ustelkeriaren arriskua kudeatzeko

Zentzu zabalean, ustelkeriak duen eragina enpresetan zein gizartean prebenitu eta desagerrarazi egin behar da.

Printzipio orokor hauen oinarri diren eta CaixaBank Taldearen jardura arautuko duten ustelkeriaren aurkako eta ustelkeriaren arriskua kontrolatu eta prebenitzeko printzipioak hauek dira:

- Ustelkeria ekintzekin zuzenean edo zeharka lotuta dagoen edozein ekintza edo omisio erabat baztertua. Barnean hartzen dira Lotutako Pertsona berriazko ezjakintasunean edo ezjakintasun kontzientean dagoen egoerak, derrigorrez jakin beharreko egoeretan.
- Ekintza ilegalen edota indarrean dagoen araudiarekin bat ez datozen ekintzen debekua, Printzipio Orokor hauetan ezarritakoa barne, Erakundearen mesederako jokatu izana argudiatzen den kasuetan, sortutako onura ekonomikoa alde batera utzita.
- Lotutako Pertsonen betebeharra ezagutzen duten eta Printzipio Orokoren aurka doan edozein egoeraren berri emateko. Jakinarazpen hori CaixaBank Taldeko salaketa-kanalaren bidez egin behar da.
- Merkatuarekiko leiala den jokabide-estandarrek mantentzea, lehiakortasun askea bermatzen duten printzipioen arabera.
- Atal honetan jasotako jokabide-estandarretan kontuan hartutako edozein kontraprestazio onartzeak eta emateak, baita kontuan hartu gabeko beste batzuek ere, proportzionaltasun- eta arrazoizkotasun-irizpideak bete behar dituzte.

Ustelkeria prebenitzeko neurriak CaixaBanken Prebentzio Penaleko Ereduaren parte dira. Hori dela eta, Compliance Penaleko Politika Korporatiboaren Printzipio orokorretan aurreikusitako printzipioak zuzenean aplikatzen dira.

Gainera, Printzipio orokor hauek jokabide-estandar hauek ezartzen dituzte:

### a. Estortsioak, eroskeria, eragimen-trafikoa eta errazte-ordainketak

CaixaBankek debekatu egiten ditu estortsioa izan daitekeen edo harekin erlazionatuta **egon** daitekeen edozein ekintza.

Era berean, CaixaBankek baztertu egiten du agintarien edota funtzionarioen eroskeria edo eroskeria saiakera izan daitekeen edozein ekintza, zuzenean edo zeharka, hura egin duen pertsonaren bidez. Ondorioz, ez da onartuko inolako opari, zenbateko, ondasun, eskubide edo bestelako ondasun edo zerbitzu entregatzea agintari edo funtzionarioek egin behar dutena ez egitearen edo bete behar dutena ez betetzearen edo legez kontratu beste edozein jarduketaren truke.

Debekatu egiten da **eragimen-trafikotzat** har daitekeen edozein ekintza.



Era berean, debekatu egiten dira **errazte-ordainketak**, izan dezaketen edozein modu edo modalitatetan. Opariak onartu edo eskaini ahalko dira soilik Printzipio Orokor hauetan ezarritakoari jarraikiz.

Aipatu ditugun jokabide bat izatearen susmoa badago, jakinarazi egin beharko zaio araudi-betetzeari, CaixaBank Taldeko salaketa-kanalaren bidez.



## b. Opariak

### Oparien onarpena

Oparien onarpena arautzen duten irizpideak dira hauek:

1. Egoeraren araberako izan beharko da, erabilera sozialetarako onartua eta sektore-estandarren araberakoa.
2. Helburua zoriontzeko besterik ezingo da izan, hala nola ohiko ospakizunak edo arrazoi pertsonalak (urtebetetzeak edo santu-egunak), eta begirunea edo adeitasuna adierazteko oparitxo bat baino ez da izango.
3. Boluntarioa izan beharko da, eta ezin da izan aldez aurretik eskatutakoa. Era berean, Oparia onartzeak ez du sortuko elkarrenganako ardurarik emailean.
4. Balioa ezin da izan 150 € baino gehiagokoa, edo haren baliokidea dibisa batean. Balioesteko, merkatuan duen gutxi gorabeherako balioa hartuko da kontuan, ez erostean eduki zuen prezioa. Lotutako Pertsona bati bidaltzaile berak hainbat Opari emango balizko 12 hilabeteko epean, 150 €-ko muga opari guztien baturari aplikatuko zaio.  
**Salbuespen gisa**, 150 € baino gehiagoko Oparien kasuan, iritzia eskatuko zaio Araudi-betetzeari, egoera justifikatzen duen gertaera baten kasuan. Kasu horietan, oparia onartzeak **araudi-betetzearen baimena behar du**, langileen eskura existitzen den kanalaren bidez.
5. Edozein kasutan, lanpostuan bertan jasoko dira, eta ez langilearen edo senide edo ingurukoaren etxean. Alderdien borondateaz kanpo dagoen egoera bat dela eta hori posible ez bada, nagusiei jakinarazi beharko zaie.

Nahiz eta aurrez aipatutako baldintza guztiak bete, **erabat debekatuta dago** Opariak jasotzea, zuzenean edo zeharka, egoera hauetako batean:

- Helburua izatea Elkartutako pertsonak, bere betebeharrak urratuta, zuzenean edo zeharka ondasun- edo zerbitzu-kontratazioa eskaintzen dion pertsona edo langileari laguntzea.
- Oparia agintari edo funtzionario publiko batena bada.
- CaixaBank Taldeko edozein sozietatetan hornitzaileen esleipen-prozesu batean dagoen edozein pertsonak edo sozietatek egin badu, baldin eta Elkartutako pertsonak esleipen-prozesuan parte hartzen badu edo eraginik badu.
- Eskudirutan edo antzekoetan egiten bada, zenbatekoa edozein dela (adib. opari-txartelak).

### c. Opari instituzionalak



Oparien onarpena

Opari instituzionalek, hau da, erakunde- edo protokolo-testuinguru batean jasotakoek, eta testuinguru horretan opari horiek ukatzea eragozten badute, aurreko atalean ezarritako premisak eta irizpideak bete behar dituzte, oro har.

Opariak ez baditu betetzen onarpenerako eskakizunak, erakunde gisa onartuko da, baina maila pertsonalean ukatuko. Oparia emango zaio Komunikazio-zuzendaritzari eta Erakunde-harremanei edo Araudi-betetzeari.



### Opariak ematea

- Opari instituzionalak eskaini ahalko dira soilik 150 € baino gutxiago balio badute edo erakunde izaera duen eta urtero onartzen den Eguberrietako katalogoan agertzen bada. Salbuespen gisa, aldez aurretik Araudi-betetzeari jakinarazita, erakunde-harremanak kudeatzen dituzten sailek baimendu egin dezakete bestelako Opariak ematea, egoeraren araberakoa bada eta Erakundearen erabilera sozialen eta kulturaren araberakoa bada.

Opari instituzionalek eskakizun hauek beteko dituzte:

1. 15 € eta 150 € arteko balioa izan behar dute (15 € baino gutxiagoko opariak edo merkataritza-kanpainei lotutakoak ez dira oparizat hartzen).
2. Erakundearen erabilera sozial, balio eta kulturaren araberakoak izatea.

3. Bisita-txartel korporatiboa edukitzea.
  4. Logotipo korporatiboa gehitzea gomendatzen da (aplikagarriak diren araei jarraikiz).
- Debekatu egiten da Opariak ematea funtzionario publiko nahiz agintariei. Salbuespen gisa, eta araudi aplikagarriak debekatzen ez duen bitartean, opariak kolektibo horri eskaini edo eman dakizkioke erakunde-harremanak kudeatzen dituen sailaren baimenarekin. Horretarako, aldez aurretik jakinaraziko zaio Araudi-betetzeari, eta hark, beharrezkoa dela usten badu, txosten bat eska diezaiokie aholkulari legal bati.

CaixaBanken araudi-betetzeak Politika honetan araututako, onartutako eta emandako opariak jakinarazteko eta erregistratzeko prozedurak ezarri ahal izango ditu.



### Baztertzeak

Atal honetako arauditik **kanpo geratzen dira** hauek:

- CaixaBankek Lotutako Pertsoneri edo Lotutako Pertsonen haien artean egindako Opariak, hierarkia egoera egon ala ez.
- Indarrean dagoen harreman profesional batean egindako gonbidapen gastronomikoak, gonbidapena negozioaren testuinguruaren barruan arrazoizkoa izan ezean.

#### d. Bidaia-gastuak eta hospitalitatea

##### Hirugarrenengandik jasotako *"hospitality"*

Hornitzaile edo hirugarren enpresek egindako ekitaldietarako gonbidapenak **CaixaBanki edo Taldeko dagokion sozietateari egiten zaizkiola ulertuko da**; ondorioz, ekitalditik eratorritako bidaia-, ostatu- eta ordezkari-gastuak ordainduko ditu **beti** CaixaBankek edo Taldeko dagokion sozietateak, eta zuzenean ordainduko zaizkio zerbitzuaren hornitzaileari, langileen gastuak izapidetzeko barne-araudiari jarraikiz.

Bidaia-, ostatu- eta ordezkari-gastuak doituko dira **irizpide hauetara**:

- Arrazoizkoak izango dira eta ez gehiegizkoak edo bitxiak; hau da, ez da ondorioztatuko gastu hauen bidez propioa ez den beste prestazioren bat ordaintzea edo negozioren bat lortzea erraztea dela asmoa.
- Lotura eduki beharko dute CaixaBanken edo Taldeko dagokion sozietatearen jarduerarekin.
- **Erakundearen izenean egingo dira beti.** Ondorioz, laguntzeko eta baimentzeko erabakirako beharrezkoa izango da Zuzendari arduradunaren idatzizko baimena.

## CaixaBankek egindako "hospitality"

**Irizpide berak** aplikatuko zaizkie CaixaBanki hirugarrenen bidaia- eta ostalaritza-gastuetan.



### e. Harremanak erakunde politiko eta ofizialekin

CaixaBankek eta Taldeko sozietateek une oro beteko dute alderdi politikoen finantzaketari buruzko erreferentziako legedia nazionala.

Alderdi politikoei eta horiei lotutako fundazioei edo erakundeei dohaintzak egitea debekatuta dago. Alderdi politikoei ezin izango zaie zorra erabat edo zati batean barkatu. Ondorio horietarako barkatetzat ulertuko da kredituaren printzipalaren edo iraungitako interesen ezeztatze guztizkoa edo partziala edo interes-tasa berriro negoziatzea merkatuko baldintzen arabera aplikatutakoen azpitik.

CaixaBankek parte hartuko finantza-sektorean garrantzitsuak diren erregulazio-prozesuetan estatu mailan, Europan eta munduan, bezero, akziodun eta langileen interesak babesteko asmoz. CaixaBankek ez du kontratatuko lobby edo interesen ordezkartzako zerbitzurik agintarien aurrean posizionatzeko; aitzitik, bere iritzia partekatuko ditu parte den elkarten bidez, edo zuzenean helaraziko legez ezarritako bitartekoen bidez. Hori guztia Kode Etikoko jardunbide-printzipioetan, Politika honetan eta aplikagarria den barne araudian ezarritakoaren arabera izango da.

### f. Babesletzak

Babesletza-jardueraren barruan sartzen dira hirugarrenetikiko akordioak, CaixaBanki edo haren filialei komunikazio-, publizitate-, erakunde-, harreman publikoko eta merkataritza-jarduerak garatzeko aukera ematen dietenak, CaixaBank Taldearen markak babestuaren markarekin lotuta. Akordio horren helburua markan eragin positiboa lortzea da, bai nabaritasun mailan, bai balioetan eta posizionamenduan, baita CaixaBank Taldearen izen onean eragin positibo handiagoa lortzea eta negozioari dagokionez emaitza orokor hobekia lortzea ere, babesletza-akordiorik gabe lortuko lituzkeenak.

Babesletza-kontratuan, babestuaren eta CaixaBanken arteko lankidetzeta-jarduera eta -ekimen guztiak arautuko dira; besteak beste, hospitalitya, gonbidapenak, sarrerak, zeinak babesleak CaixaBanken esku jarriko dituen, horiek bere stakeholderren bidez kudeatzeko.

CaixaBankeko babesletza-eredua deszentralizatu da, eta aukera ematen du CaixaBankeko edo Taldearen filialeko edozein Zuzendaritzak bere eremuan babesletza-jarduera berriak egiteko aukera proposatzeko eta eskatzeko, dagozkion funtzioei lotuta, baita kontratu bidez amaitzen diren babesletza-akordioak berritzeko ere. Bestalde, Komunikazio eta Erakunde Harremanetarako Zuzendaritza arduratzen da zuzendaritzetatik edo filialetatik jasotako babesletza-proposamenak ebaluatzeaz, haien ospe-arriskua eta Taldeak arlo horretan duen estrategiarekin bat etortzea oinarri hartuta. Komunikazioko eta Erakunde-harremanetako Zuzendaritzaren ardura da, halaber, erabakiak hartzeko prozesuak eguneratzea eta babesletzaren arloan kudeaketa-, jarraipen- eta *reporting-sistema* komunak definitzea.

Babesletza-akordioan ezarritakoa gainditzen duen emandako/jasotako edozein kontraprestazio Oparizat hartuko da, eta, ondorioz, egoera horietarako Printzipio Orokor hauetan ezarritako araudiaren arabera izango da.



## g. Dohaintzak

CaixaBankek "La Caixa" banku-fundazioaren bidez laguntzen du, eta haren izenean egiten du, lan sozial guztia CaixaBanken jarduketa-eremu osora irits dadin. Ondorioz, dohaintzak egingo dira fundazioetara eta gobernuz kanpoko beste erakunde batzuetara, eta haiek egiaztatu egin beharko dira Obra Social "La Caixa" fundazioaren bidez. Gainera, ongintzako jarduerarako ezarritako jardunbide-lerroen arabera izan beharko da, horretarako beharrezko prozedurak ezarrita.

Prozedura horien artean daude kontrolak egitea fundazioak edo gobernuz kanpoko beste erakunde batzuei dohaintzak egitea aitzakia gisa hartzen dutenentzat Printzipio Orokor hauen eta Kode Etikoaren aurkako praktiken bidez.

Jarduera modu deszentralizatuan egiten bada, une oro jardungo da ezarritako irizpideen eta barne araudiaren arabera.

#### **h. Hornitzaileak**

CaixaBankek nahiz Taldeko sozietateek haien hornitzaileei eskatzen diete beharrezko neurriak hartzea jokabide eta lehiakortasun leiala bermatzeko merkatuan. Horretarako, beharrezko mekanismoak ezarri beharko dituzte ustelkeriari aurre egiteko.

CaixaBank-en Hornitzaileen Ereduzko Kodean ezarri gisa, hornitzaileek ez dute opari, abantaila, mesede edo doako tituluko xedapenik onartu edo eskainiko, helburua modu desegokian harreman komertzial, profesional edo administratiboetan eragitea bada.

CaixaBanken barne-araudian egoeren zerrenda ez-zehatz bat xehatzen da. Egoera horiek alerta bat izango dira hirugarrenekin izaten diren harremanetan ustelkeria kasu posibleak hautemateko, tartean aurkitzen direlarik honelako egoerak:

- Ustelkeria-egintzengatik egoitza administratiboan eta/edo penalean ezarritako zehapenak.
- Hornitzaileen kokapena eta/edo egoitza ustelkeria-indize altuak dituzten herrialdeetan.
- Jabetzaren egitura eta/edo gobernu- eta zuzendaritza-organoetako kideena jakinarazteari uko egitea, baita pantaila-egituren erabilera jakinarazteari ere.
- Eskaera atipikoak kontratu- edo fakturazio-esparruan.

Inguruabar horietakoren bat gertatzeak ez du eragotziko hornitzailea kontratatzea, baina eskatu beharreko informazioa zabaltzea ekarriko du berekin, detektatutako zantzuak baztertzeke.

## 5. Kontsulta- eta salaketa-kanala

Kode Etikoa eta garapeneko gainerako barne-araudia betetzea errazteko, CaixaBankek Kontsulta- eta salaketa-kanal bat dauka, zeinaren bitartez Kode Etikoaren interpretazioari edo aplikazio praktikoari buruzko galderak egin daitezkeen, baita Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboaren Printzipio Orokor hauen eta gainerako garapen-araudiaren inguruan ere, edota arau-urratzeak izan daitezkeen irregulartasunak jakinarazi.

Kontsulta eta salaketak kudeatu eta konpondu egiten dira prozedura zorrotz, garden eta objektibo bat erabilia, eta une oro gordeko da komunikazioaren objektu den gertaera eta jokabideen parte izan diren alderdien eta lotutako alderdien konfidentziasuna. CaixaBankek ez du onartuko inolako errepresaliarik norbaitek, fede onez, jakinarazten badu Kode Etikoan edo Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboaren Printzipio Orokor hauetan debekatutako edozein egoera edo gertaera. Zentzu horretan, CaixaBankek etengabe lan egiten du komunikazio-kanalak eta jardunbide onenak une oro bat etor daitezzen.

Bezeroek egindako kontsuluten eta salaketen kasuan, CaixaBankek ezarritako arreta-kanalen bidez kudeatuko dira.

## 6. Printzipio orokorren eguneratzea

Printzipio orokor horiek Administrazio-kontseiluak bi urtez behin berrikusiko ditu, CaixaBankeko Araudi-betetzeak, Printzipio Orokorren arduradun gisa, aldez aurretik berrikusiko duelarik, eta hala baderitzo, aldaketak proposa ditzake, haiek Administrazio-kontseiluari helarazita, onar ditzaten.

Gainera, Printzipio orokorren eguneratzea noiznahi abiaraz daiteke, behin arduradunak haiek aldatzea beharrezkoa dela uste denean, besteak beste, honako arrazoi hauengatik:

- Aldaketak araudi-esparruan.
- Aldaketak negozioaren helburuetan eta estrategian.
- Aldaketak ikuspegian edo kudeaketa-prozesuetan.
- Jarraipen- eta kontrol-jardueretan lortutako emaitzetatik eratorritako aldaketak.
- Printzipio orokorren edukian eragiten duten politika berriak edo dagoeneko daudenen aldaketak.
- Antolaketa-egituraren aldaketa, Ustelkeriaren Arriskuaren kudeaketan funtzioak aldatzea dakarrena.

Berrikuspen-prozedura gisa, Printzipio orokorren arduradunak:

- Partekatu egingo du egindako analisiaren emaitza ustelkeriaren arriskuaren kudeaketako gainerako inplikatuekin, eta Printzipio Orokorretan beharrezko aldaketak egingo ditu.
- Egindako berrikuspenaren laburpen bat gehituko du Printzipio orokorren "Bertsioen kontrola" atalean.
- Arriskuaren Batzorde Globalari proposatuko dio, Kudeaketa Penal Korporatiboko Batzordearen onespenerekin, Printzipio orokor horien berrikuspena Arriskuaren Batzordeari aurkeztea, eta han adostasuna eskatuko zaio, Administrazio Kontseiluari aurkeztu aurretik, azken horrek onar dezan.

Hala ere, lehenetsitako alditik (bi urtekoa) kanpo eguneratzeak egiten direnean, horiek txikiagoak badira, Arriskuaren Batzorde Globalak onartuko ditu. Ondorio horietarako, honako hauek hartzen dira eguneratze txikitzat: antolamendu-aldaketek eragindakoak, ustelkeriaren arriskua kudeatzeko eginkizunetan eraginik ez dutenak, zuzenketa tipografiko hutsak edo Printzipio orokorretan<sup>1</sup> aipatutako dokumentuak eguneratzearen emaitza direnak. Arriskuaren Batzorde Globalak onartutako eguneratzeen berri emango zaio beti Arriskuaren Batzordeari. Arriskuaren Batzordeak egoki iritziz gero, aldaketak Administrazio Kontseiluari helaraziko dizkio.

Araudi-betetzea izango da Printzipio orokorren biltegitratzearen eta irisgarritasunaren arduraduna, eta bere ardura da artxibatze-, banaketa- eta, dagokion kasuan, argitaratze-prozeduren funtzionamendu egokia bermatzea. Balizko barne- edo kanpo-argitalpenari kalterik egin gabe,

<sup>1</sup> "Politikan aipatutako dokumentuak eguneratzeak" bane hartuko luke soilik organo eskudunek (Administrazio-kontseilua, Arriskuaren Batzorde Globala, etab.) onetsitako dokumentu-zatiak edo arau-aginduen transkripzioa, baldin eta aldatutako edukia Printzipio orokorren bidez arautzen ez bada.



Printzipio Orokorretarako sarbidea mugatuta egongo da Araudi-betetzeak une bakoitzean zehaztutako pertsonetara.



## 7. Definizioak

**Interes-gatazka:** pertsona fisiko edo juridiko baten betebeharraren eta bere edota beste pertsona fisiko edo juridiko baten interesen arteko desadostasuna edo talka, bere betebeharraren eta erantzukizunetan modu desegokian eragiten duena.

**Ustelkeria edo eroskeria:** iruzurrezko izaera duen ekintza, abantaila desegoki bat eskaini, agindu, eman edo onartzean datzana, funtzionario publiko edo enpresa pribatu baten langile batentzat edo baten eskutik, zuzenean nahiz zeharka; negozio edo abantaila bidegabe bat lortzeko. Ekintza nazioan nahiz nazioartekoan izan daiteke<sup>2</sup>.

**Estortzioa:** irabazi-asmoarekin beste norbait behartzea, indarkeria eta larderia bidez, ekintza edo negozio juridiko bat egitera edo ez egitera, bere edo hirugarren baten ondarearen kaltetan.

### Funtzio publikoa:

- **Agintaritza publikoa:** bere kabuz edo korporazio, auzitegi edo kide anitzeko organoren bateko kide gisa, agintea duen edo berezko jurisdikzioa duen pertsona oro, hau da, pertsona jakin horrek eskumen, helburu eta lurralde esparru jakin batean ahal publiko administratiboak edo judizialak bere kabuz egikaritzeko duen ahalmena.

Nolanahi ere, honako hauek dira agintari publikoak: Diputatuen Kongresuko kideak, Senatuko kideak, autonomia-erkidegoetako parlamentuetako kideak; Europako Parlamentuko kideak; eta Fiskaltzako funtzionarioak.

- **Funtzionario publikoa:** Legearen berehalako xedapenez, edo agintari eskuduna hautatuz edo izendatuz, modu eraginkorrean funtzio publikoetan parte hartzen duen pertsona oro, hau da, erakunde publikoek garatzen dituzten eta interes orokorrak lortzera bideratuta dauden eginkizun publikoetan.

**CaixaBank Taldea:** CaixaBank, S.A. nahiz CaixaBank parte den sozietate guztiak, haien kontrola duela Merkataritza-kodeko 42. artikuluari jarraikiz.

**Hospitality:** hospitalitatea. Kontzeptu honetan sartzen dira, besteak beste, ordezkaritza-, bidaiari-, otordu- eta bertaratze-gastuak, azken horiek prestakuntza-, sektore-ekitaldi edo jardueraren berezko ekitaldietara bertaratzeko gastuak direlarik.

**Nazio Batuen Mundu Ituna:** enpresa- eta gizarte-erantzukizuneko eta garapen jasangarrirako ekimen boluntarioa, kideen artean partekatutako balioa sortzeko asmoarekin. Bere helburua da enpresa-jasangarritasuna sustatzea jardunbide eta ekintzako 10 Printzipio unibertsal ezarrita, Giza Eskubideei, lan-araudiei, ingurumenari eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzkoak<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Nazioarteko Merkataritza Kameron, ustelkeriaren aurkako NBERen Konbentzioaren eta ELGERen Konbentzioaren definizioa.

<sup>3</sup> Nazio Batuen Mundu Ituna ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)).

**Errazte-ordainketa:** pertsona bati (funtzionario publiko edo enpresa pribatu bateko langile bati) egiten zaion zenbateko txikiko ordainketa edo oparia, mesede bat lortzeko asmoz, hala nola izapide administratiboak bizkortu, baimen, lizentzia edo zerbitzu bat lortu edo botere-abusua saihesteko.

**Babesletza:** pertsona edo erakunde bati publizitate eta negozioa hautemateko helburuarekin ematen zaion laguntza ekonomikoa edo beste gisakoa, bere jardueran jarrai dezan.

**Elkartutako Pertsonak:** CaixaBankekin edo Taldeko sozietateekin negozio-harremanak dituzten pertsona fisiko edo juridikoak. Tartean daude, besteak beste: aldi baterako enpresen edo hitzarmen akademikoen bidez zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak, bitartekariak, agenteak, artekariak, kanpo aholkulariak edo ondasunak edo zerbitzuak emateko kontratatutako pertsona fisiko edo juridikoak.

**Lotutako Pertsonak:** Printzipio Orokorretan ezarritakoa nahitaez aplikatzen zaien pertsonak.

**Oparia:** opariak, zerbitzuak, abantailak, mesedeak, doako xedapenak edo beste edozein opari fisiko edo diruzko ematea (ordainketak edo komisioak)<sup>4</sup>. Ez daude barnean bidaia- eta ostatu-gastuak, Printzipio Orokorrak arautzen dituenak.

**Erakunde-oparia:** opari fisikoa, Erakunde-harremanek alde zuzenetik baliozkotua edo homologatua. Oro har, Erakundea identifikatzeko elementuak izan ohi ditu, hala nola logotipoa edo izen komertziala.

**Eragimen-trafikoa:** norberaren eragina erabiltzea funtzionario publiko edo agintari batekin, harekin duen harreman pertsonaletik eratorritako edozein egoerari etekina ateratzeko eta berarentzat edo hirugarren batentzat, zuzenean edo zeharka, onura ekonomikoa ekar diezaiokeen ebazpen bat lortzeko.

<sup>4</sup> Adibide gisa, Oparitzat hartuko dira promozio-opariak, ohiko ospakizunetarako (hala nola urtebetetzeak edo Eguberritako opariak) adeitasuneko oparitxoak edo aisialdi-ekitaldietarako gonbidapenak, hala nola kiroletakoak edo musikakoak, besteak beste.