

***Código Ético e Principios de Actuación de
CaixaBank Payments & Consumer***



Maio 2021

Índice do documento

<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>3</i>
<i>1 FINALIDADE, ÁMBITO E APLICACIÓN</i>	<i>4</i>
<i>2 VALORES E COMPROMISOS ÉTICOS</i>	<i>4</i>
<i>3 OS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN</i>	<i>5</i>
3.1 O CUMPRIMENTO DAS LEIS E NORMATIVA VIXENTE	5
3.2 RESPECTO	7
3.3 INTEGRIDADE	8
3.4 TRANSPARENCIA	10
3.5 EXCELENCIA E PROFESIONALIDADE	12
3.6 CONFIDENCIALIDADE	12
3.7 RESPONSABILIDADE SOCIAL	13
<i>4 CANLE DE CONSULTAS E DENUNCIAS</i>	<i>14</i>

INTRODUCCIÓN

Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (en adelante, tamén CaixaBank Payments & Consumer ou «a Entidade») é un establecemento financeiro de crédito e entidade de pagamento, filial de Caixabank, S.A.

O Consello de Administración de CaixaBank Payments & Consumer, a través deste Código (en adelante, o «Código»), pretende poñer de manifesto os valores e principios éticos que inspiran a súa actuación e que deben rexer a actividade da Entidade e de todos os seus empregado/as, directivo/as e membros do seu Órgano de Goberno.

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

Este Código comunícase ás Persoas Suxeitas a el e está dispoñible na sección de políticas da empresa da área persoal do sitio web dos empregados.

1

FINALIDADE, ÁMBITO E APLICACIÓN

1. Este Código é aplicable a CaixaBank Payments & Consumer, incluída a Sucursal en Portugal, e a todos os seus empregado/as, directivo/as e membros dos Órganos de Goberno (en adiante, as «Persoas Suxeitas»). Todos eles deben coñecer e cumprir este Código.
2. Todas as Persoas Suxeitas na súa actividade profesional deberán respectar os valores, principios e normas contidos nel, nas súas relacións profesionais internas coa Entidade e nas relacións externas cos accionistas, clientes, prescritores, provedores e a sociedade en xeral.
3. As infraccións do presente Código Ético poderán ser sancionadas de acordo co establecido no Estatuto dos Traballadores e no Convenio Colectivo que resulte aplicable.
4. Os valores e principios plasmados neste Código foron trasladados aos provedores do Grupo CaixaBank, a través do Código de Conduta dos Provedores, que ten como finalidade difundir e promover os devanditos valores e principios á actividade dos seus provedores.
5. CaixaBank Payments & Consumer non ignorará, tolerará nin escusará comportamentos contrarios aos principios aquí establecidos».
6. As Persoas Suxeitas deberán cooperar con calquera investigación ou auditoría, interna ou externa, realizada pola Entidade.
7. A Delegación en Portugal, seguindo o modelo corporativo, conta con políticas, protocolos e normas destinadas a concretar o proceso de formación da súa vontade, tanto corporativos como propios.

No Anexo 1 – *Guía para a toma de decisións* inclúese un cuestionario para axudar ás Persoas Suxeitas na toma de decisións consonte o establecido neste Código.

2

VALORES E COMPROMISOS ÉTICOS

CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER FUNDAMENTA A SÚA ACTUACIÓN EMPRESARIAL E SOCIAL NOS SEUS VALORES CORPORATIVOS DE CALIDADE, CONFIANZA E COMPROMISO SOCIAL

1. A actuación de CaixaBank Payments & Consumer e, polo tanto, das Persoas Suxeitas, deberá rexerse polos seus valores corporativos, piares básicos da súa actividade:
 - Calidade: vontade de servir aos clientes, brindándolles un trato excelente e ofrecéndolles os produtos e servizos máis axeitados 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, nos une e nos fai únicos.
- 2. CaixaBank Payments & Consumer ten como misión satisfacer integramente as necesidades financeiras do maior número de clientes mediante unha oferta adecuada e completa de produtos e servizos, e unha excelente calidade de servizo, co compromiso de engadir valor a clientes, accionistas, empregados e ao conxunto da sociedade.
- 3. CaixaBank Payments & Consumer comprométese a realizar a súa actividade de acordo coas máis altas esixencias xurídicas e éticas, e con óptimos estándares de conduta profesional, tanto no interese dos seus clientes coma no da comunidade e no de todos aqueles que en diversas formas se relacionan directamente coa Entidade.

3

OS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

O CUMPRIMENTO DAS LEIS, O RESPECTO, A INTEGRIDADE, A TRANSPARENCIA, A EXCELENCIA, A PROFESIONALIDADE, A CONFIDENCIALIDADE E A RESPONSABILIDADE SOCIAL SON OS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN EN CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

Os principios de actuación de CaixaBank Payments & Consumer son:

- 3.1 O cumprimento das leis e da normativa vixente en cada momento
- 3.2 Respecto
- 3.3 Integridade
- 3.4 Transparencia
- 3.5 Excelencia e Profesionalidade
- 3.6 Confidencialidade e
- 3.7 Responsabilidade social

3.1

O CUMPRIMENTO DAS LEIS E NORMATIVA VIXENTE

O RESPECTO DAS LEIS E OUTRAS NORMAS VIXENTES EN TODO MOMENTO CONFIGÚRASE COMO UN DOS PRINCIPIOS REITORES QUE GUÍAN A ACTUACIÓN DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

I. O respecto das leis como máxima

1. CaixaBank Payments & Consumer e todas as Persoas Suxeitas a este Código deberán cumprir coas leis e a normativa vixente en cada momento, así como calquera normativa ou circular interna da Entidade. Co fin de facilitar o coñecemento da lexislación e da normativa interna vixente e deste xeito garantir o seu cumprimento, CaixaBank Payments & Consumer realiza formación periódica sobre aquelas materias que inciden no desenvolvemento da súa actividade.
2. CaixaBank Payments & Consumer e todas as Persoas Suxeitas deberán cumprir rigorosamente as normas que desenvolven o Modelo de Prevención Penal co que conta a Entidade e así previr, detectar, evitar e, no seu caso, informar da posible comisión de delitos. CaixaBank Payments & Consumer rexeita terminantemente calquera conduta de carácter ilícito, delituoso ou que supoña un incumprimento da normativa interna baixo a premisa de que se está a actuar a favor da Entidade, independentemente do posible beneficio económico xerado.
3. No desempeño das súas funcións, as Persoas Suxeitas deberán actuar sempre de forma lícita, ética e profesional, cumprindo en todo caso as leis, regulamentos e demais normas xuridicamente obrigatorias. Os principios de actuación e a reputación de CaixaBank Payments & Consumer non poden verse comprometidos.

II. O branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo

1. A loita contra o branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo é unha prioridade para CaixaBank Payments & Consumer e para as Persoas Suxeitas. Por este motivo, a Entidade dispón, de acordo coa lexislación vixente, da súa propia normativa interna para a prevención do branqueo de capitais e do financiamento do terrorismo, que é cumprimento obrigado.
2. Ante calquera dúbida que poida xurdir na actividade diaria sobre esta materia, as Persoas Suxeitas deberán consultar de inmediato cos seus superiores ou cos responsables de prevención de branqueo de capitais na Entidade.

III. Información sobre procedementos xudiciais ou administrativos

1. As Persoas Suxeitas están obrigadas a colaborar de forma activa e dilixente coa Entidade, segundo as instrucións recibidas da Asesoría Xurídica, na defensa dos intereses de CaixaBank Payments & Consumer perante calquera instancia xudicial, arbitral e/ou administrativa.
2. En particular, será obrigatoria a comparecencia perante órganos xudiciais, administrativos e/ou arbitrais tanto cando se reciba unha citación directa dos devanditos organismos, ben no domicilio persoal ou no profesional ou cando así o solicite a Asesoría Xurídica. Así mesmo, deberá colaborarse coa Entidade cando se lle solicite para preparar e/ou atender unha comparecencia ou declaración en calquera proceso.
3. Calquera Persoa Suxeita que, en referencia ás funcións exercidas en CaixaBank Payments & Consumer, reciba unha notificación ou instrución de comparecencia perante un órgano xudicial, administrativo e/ou arbitral deberá comunicalo a través dos circuitos establecidos nas normas internas de CaixaBank Payments & Consumer, informando sempre ao seu superior.

3.2

RESPECTO

**RESPECTAMOS ÁS PERSOAS, A SÚA DIGNIDADE E VALORES FUNDAMENTAIS.
RESPECTAMOS AS CULTURAS DAQUELES TERRITORIOS E PAÍSES NOS QUE OPERA
CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. RESPECTAMOS O AMBIENTE.**

I. Respetto ás persoas

1. CaixaBank Payments & Consumer asume como valor fundamental das súas actuacións o respecto ás persoas e á súa dignidade, e subscibe na súa totalidade a Declaración Universal dos Dereitos Humanos aprobada polas Nacións Unidas en 1948 e os instrumentos derivados dela, especialmente o Pacto Internacional sobre Dereitos Cívís e Políticos de 1966, o Pacto Internacional de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais de 1966, así como a Convención para a Protección dos Dereitos Humanos e das Liberdades Fundamentais de 1950. Tamén asume e respecta os Principios Reitores sobre as Empresas e os Dereitos Humanos das Nacións Unidas, a Declaración Tripartita de Principios das Empresas Multinacionais e a Política Social da OIT, así como o principio de representación sindical dos seus empregado/as.
2. Todas as Persoas Suxeitas deben respectar a dignidade dos accionistas, clientes, clientes potenciais, competidores, outros empregados e calquera persoa que interactúe coa Entidade.
3. CaixaBank Payments & Consumer prohíbe calquera discriminación, acoso, abuso ou trato inadecuado de calquera tipo. A Entidade relacionarase coas Persoas Suxeitas e, en xeral, con calquera persoa que interactúe coa Entidade de forma xusta, independentemente do seu xénero, identidade de xénero, etnia, cor, nacionalidade, credo, relixión, opinión política, filiación, idade, etc. orientación sexual, estado, incapacidade, discapacidade e outras situacións protexidas polo dereito.
4. CaixaBank Payments & Consumer manterá un ambiente de traballo libre de acoso, intimidación e condutas ofensivas ou inadecuadas, e rexeita calquera proposta ou suxestión sexual e outras accións que poidan atentarse contra a dignidade da persoa.
5. CaixaBank Payments & Consumer promoverá a conciliación da vida persoal e laboral das persoas que integran a Entidade, así como a igualdade de oportunidades entre empregados e empregadas baseada na meritocracia e, de acordo coas leis e os acordos subscritos coa representación da entidade dos/das traballadores/as e outras institucións que fomenten a diversidade, a igualdade de oportunidades e a conciliación.

II. Respetto polas culturas

CaixaBank Payments & Consumer respectará as culturas locais das comunidades e países onde opera, sempre baixo a guiada polo respecto aos dereitos humanos, e adoptará unha actitude activa e comprometida coas diferentes comunidades e países, contribuíndo ao seu progreso e desenvolvemento socioeconómico.

III. Respecto polas institucións

As relacións de CaixaBank Payments & Consumer coas distintas administracións públicas estarán suxeitas á legalidade vixente e basearanse no máximo respecto institucional e a debida colaboración con elas.

IV. Respecto ao pluralismo político

1. CaixaBank Payments & Consumer respecta o pluralismo político das sociedades onde está presente e, en consecuencia, toda a súa actividade rexerase polo principio de neutralidade política.
2. Calquera vinculación, pertenza ou colaboración das Persoas Suxeitas con partidos políticos ou con outro tipo de entidades, institucións ou asociacións con fins públicos deberá realizarse deixando claro o seu carácter persoal, evitando implicar ou comprometer o nome, imaxe corporativa ou intereses lexítimos de CaixaBank Payments & Consumer.

V. Respecto polo medio ambiente

CaixaBank Payments & Consumer realiza accións destinadas a aumentar o impacto positivo do seu negocio e minimizar posibles impactos negativos, así como a promover un futuro sostible para a sociedade e o ambiente.

3.3

INTEGRIDADE

SENDO ÍNTEGROS XERAMOS CONFIANZA, VALOR FUNDAMENTAL PARA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER.

Principios xerais

1. A confianza dos accionistas, clientes e, en xeral, do entorno no que opera CaixaBank Payments & Consumer está na base da súa actividade empresarial. A confianza só pode existir se a integridade da Entidade está fóra de calquera dúbida.
2. CaixaBank Payments & Consumer cre na competencia libre, honesta e leal. A Entidade conta cunha normativa interna en materia de Dereito da Competencia cuxo principal obxectivo é garantir o cumprimento das normas na materia.

Conflitos de intereses

1. Todas as Persoas Suxeitas teñen a obriga de promover os intereses de CaixaBank Payments & Consumer e prohibido beneficiarse persoalmente das oportunidades que se presenten no marco da súa actividade profesional ou a través do uso de activos ou información da Entidade ou de beneficiar con elas a terceiros. En relación á conduta profesional, non se pode tolerar antepoñer os intereses persoais aos dos clientes ou aos intereses de CaixaBank Payments & Consumer e dos seus accionistas.

2. A Entidade dispón dunha normativa interna de obrigado cumprimento en materia de prevención de conflitos de intereses en diferentes ámbitos, que debe observarse polo seu propio carácter e como desenvolvemento dos principios xerais recollidos neste apartado. Esta normativa establece un marco global, principios xerais e procedementos de actuación para a xestión dos conflitos de intereses, entre os que se inclúen a Política Corporativa de Conflitos de Intereses do Grupo CaixaBank, as normas internas de conduta no ámbito do mercado de valores e as normas de concesión de riscos ás persoas vinculadas coa Entidade.
3. Todas as Persoas Suxeitas evitarán incorrer en situacións de conflito de intereses reais ou potenciais, incluídas as derivadas de relacións de parentesco ou outras similares. Nesas situacións, a persoa afectada polo conflito de intereses deberá absterse de intervir ou participar na negociación ou operación de que se trate. Así, as Persoas Suxeitas a este Código deberán absterse de participar en transaccións de calquera tipo nas que conorra algún interese propio ou o de calquera persoa ou entidade vinculada.
4. As Persoas Suxeitas non deberán facer uso en beneficio propio ou de terceiros da información privilexiada da que se dispoña como consecuencia do exercicio da actividade profesional.
5. CaixaBank Payments & Consumer dispón dunha Política Anticorrupción que establece unha serie de normas de conduta, entre as que destacan as relacionadas coa aceptación e concesión de agasallos e gastos de viaxe e hostalería.

Operacións con valores

1. As Persoas Suxeitas que estean en posesión ou tivesen coñecemento de información que puidese ser considerada privilexiada, non poderán realizar ningunha operación sobre os valores ou instrumentos financeiros aos que afecte, nin aconsellar a outros a realizalas, nin transmitir a terceiros o contido da información agás no estrito exercicio das súas funcións profesionais.
2. En todo caso, deberán cumprirse estritamente as normas internas de conduta en relación co mercado de valores.

Protección dos bens de CaixaBank Payments & Consumer

1. Todas as Persoas Suxeitas a este Código deberán coidar dos bens e activos da Entidade, que só poderán ser utilizados para os seus propios fins lexítimos no ámbito de CaixaBank Payments & Consumer.
2. Deberanse respectar as normas de uso dos recursos, as normas de seguridade informática de CaixaBank Payments & Consumer e os dereitos de propiedade intelectual dos programas utilizados na Entidade, todo iso consonte a normativa interna na materia e, en particular, as disposicións do Código de Conduta Telemático. Os programas non homologados por CaixaBank Payments & Consumer non poderán utilizarse nos terminais da Entidade.
3. Os bens e activos creados para CaixaBank Payments & Consumer no marco da relación profesional para a prestación de servizos, utilizando ou non os seus propios recursos, pertencen a CaixaBank Payments & Consumer, aínda despois da relación que se manteña coa entidade.

Execución dos propios asuntos

1. A reputación de CaixaBank Payments & Consumer depende, entre outras cousas, da percepción que consiga xerar na sociedade, a través da actividade desenvolvida pola Entidade en todos os seus ámbitos de actuación e da conduta das Persoas Suxeitas. No exercicio de actividades privadas, non se implicará nin se utilizará o nome ou imaxe de CaixaBank Payments & Consumer, especialmente se poden ter repercusión pública a través dos medios de comunicación ou das redes sociais. CaixaBank Payments & Consumer rexeita calquera práctica que contraveña os valores e principios de actuación en calquera situación en que a conduta das Persoas Suxeitas poida relacionarse coa da Entidade.
2. CaixaBank Payments & Consumer respecta a vida privada das Persoas Suxeitas sen interferir nas actividades ou condutas que observan fóra do ámbito de traballo na Entidade, sempre que as devanditas actividades ou condutas non afecten o bo nome de CaixaBank Payments & Consumer ou os seus lexítimos intereses. Queda prohibido o uso no ámbito persoal de calquera información obtida como consecuencia da relación profesional mantida con CaixaBank Payments & Consumer.

3.4

TRANSPARENCIA

SOMOS TRANSPARENTES E PUBLICAMOS NA NOSA WEB AS NOSAS PRINCIPAIS POLÍTICAS E INFORMACIÓN RELEVANTES SOBRE A NOSA ACTIVIDADE.

Transparencia ante a sociedade

CaixaBank Payments & Consumer aposta pola transparencia ante a sociedade como valor fundamental da súa actuación.

Transparencia ante clientes e accionistas

1. CaixaBank Payments & Consumer asume o compromiso de facilitar aos seus clientes información precisa, veraz e comprensible das súas operacións, condicións dos produtos e servizos, comisións e procedementos para canalizar reclamacións e resolver incidencias.
2. A integridade e transparencia na venda de produtos e prestación de servizos é fundamental na Entidade para que estes se adapten ás necesidades dos clientes. Co obxectivo de que os clientes comprendan as características dos produtos e servizos comercializados, CaixaBank Payments & Consumer utilizará unha linguaxe clara, sinxela e comprensible na redacción da documentación contractual destinada aos clientes.
3. A Entidade ten unha Política de Comunicación Comercial dirixida a garantir que a actividade publicitaria está suxeita ao marco normativo vixente e aos valores e principios contidos neste Código. Un dos seus principais obxectivos é que as mensaxes publicitarias de CaixaBank Payments & Consumer sexan claras, suficientes, obxectivas e non enganosas, destacándose non só as vantaxes senón tamén os custos, riscos e condicións restritivas dos produtos ou servizos anunciados.

4. Os produtos e servizos deseñaranse para tratar de satisfacer as necesidades reais dos clientes aos que van dirixidos.
5. Todos os empregados estarán formados no coñecemento dos produtos para realizar unha correcta comercialización.
6. A Entidade dispón dun Servizo de Atención ao Cliente encargado de atender e resolver as reclamacións dos clientes, independente das áreas comerciais e operativas de CaixaBank Payments & Consumer, que somete as súas resolucións á normativa de defensa do cliente dos servizos financeiros e aos valores e principios contidos neste Código. Entre outros, este servizo terá como obxectivo evitar os conflitos xudiciais cos clientes, aplicando para ese fin unha política xeral de estrito cumprimento dos informes dos servizos de reclamacións dos supervisores.
7. CaixaBank Payments & Consumer porá a dispor dos seus accionistas toda a información financeira e corporativa relevante, de acordo coa normativa vixente e en cumprimento da Política de información, comunicación e contactos con accionistas, investidores institucionais e asesores de voto de CaixaBank.

Transparencia na súa relación con provedores e prescriptores

1. CaixaBank Payments & Consumer realizará a contratación de provedores e os acordos de colaboración con prescritores, nun marco de libre competencia e á marxe de calquera vinculación ou interferencia allea aos intereses de CaixaBank Payments & Consumer. Sen prexuízo das condicións económicas e técnicas, as relacións de colaboración cos provedores e prescritores deberán xerar valor para ambas as dúas partes. A compra de bens ou a contratación de servizos a provedores, así como os acordos de intermediación con prescritores para a intermediación de produtos e servizos da Entidade, deberán realizarse con obxectividade e transparencia, evitando situacións que poidan afectar á obxectividade das persoas que participan nestes, polo que se realizarán sempre á marxe de calquera vinculación familiar, económica ou de amizade co provedor ou prescriptor.
2. CaixaBank Payments & Consumer só contratará provedores e colaborará con prescritores que traballen de acordo coas mellores prácticas en materia ética, social e ambiental, así como de bo goberno corporativo. Así mesmo, os provedores e prescritores deben respectar os dereitos humanos e laborais fundamentais no exercicio da súa actividade e traballar para estendelos á súa cadea de valor.

Transparencia nas súas relacións cos medios de comunicación:

1. O Departamento de Márketing e Clientes é o responsable das relacións cos medios de comunicación e da xestión dos perfís corporativos de CaixaBank Payments & Consumer nas redes sociais.
2. Se a actividade ou calquera actuación profesional relacionada con CaixaBank Payments & Consumer e/ou as Persoas Suxeitas tivese repercusión para os medios de comunicación, deberase informar ao superior xerárquico e ao Departamento de Márketing & Cliente.
3. Cando as Persoas Suxeitas actúen como representantes de CaixaBank Payments & Consumer en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos ou en calquera outra circunstancia na que se poida entender que as súas opinións, declaracións ou a información que se difunda sexan atribuíbles a CaixaBank Payments & Consumer, deben consultar co seu superior e, se fose aplicable, co Departamento de Márketing & Cliente.

3.5

EXCELENCIA E PROFESIONALIDADE

TRABALLAMOS CON RIGOR E EFICACIA. A EXCELENCIA CONSTITÚE UN DOS VALORES FUNDAMENTAIS DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER. POR ISO, SITUAMOS A SATISFACCIÓN DOS NÓSOS CLIENTES E ACCIONISTAS NO CENTRO DA NOSA ACTUACIÓN PROFESIONAL.

I. O servizo aos clientes

1. CaixaBank Payments & Consumer sitúa os clientes como centro da súa actividade. A través deste compromiso, CaixaBank Payments & Consumer creará valor para os seus clientes e para o contorno no que opera.
2. En todas as relacións cos clientes, CaixaBank Payments & Consumer comprométese a actuar de maneira honesta, responsable e profesional.
3. Os servizos e produtos que CaixaBank Payments & Consumer ofrece aos seus clientes foron postos no mercado tras un coidadoso estudo. Na comercialización de produtos e servizos deberase observar o disposto no apartado anterior.

II. Compromiso cos accionistas

A relación que CaixaBank Payments & Consumer mantén cos seus accionistas rexerase por criterios de transparencia, proximidade e escoita activa. CaixaBank Payments & Consumer seguirá os máis altos estándares e as mellores prácticas en materia de goberno corporativo.

III. Profesionalidade e traballo en equipo

1. O principal activo de CaixaBank Payments & Consumer son as persoas que o integran e os valores e principios que as motivan. CaixaBank Payments & Consumer respectará e promoverá a diversidade, valorando as capacidades e achegas de cada persoa.
2. Como equipo, CaixaBank Payments & Consumer está orientado por un sentido do compromiso, dedicación e desexo de excelencia.

3.6

CONFIDENCIALIDADE

PRESERVAMOS A CONFIDENCIALIDADE DA INFORMACIÓN QUE NOS CONFÍAN OS NÓSOS ACCIONISTAS E CLIENTES.

1. A confidencialidade da información relativa aos nosos clientes, empregados, membros dos órganos de goberno e dirección, prescrites, provedores e accionistas constitúe o pilar fundamental no que se sustenta a relación de confianza que constitúe a esencia da nosa actividade.

2. Deberase respectar a normativa vixente e as normas internas sobre tratamento e confidencialidade dos datos persoais e sobre privacidade.
3. CaixaBank Payments & Consumer 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. CaixaBank Payments & Consumer tamén esixe aos prescritores e a terceiras empresas provedoras ou coas que manteña relación, que preserven a confidencialidade da información á que poidan acceder con motivo da relación contractual que manteñan con CaixaBank Payments & Consumer.
4. As persoas suxeitas só farán uso da información recibida de accionistas, clientes, prescritores, provedores, Órganos de Goberno e persoas empregadas para o fin para a que foi transmitida, todo iso consonte a normativa vixente nesta materia. Nunca se accederá á información que non sexa estritamente necesaria para o desempeño do noso traballo. Antes de transmitir información a terceiros, as persoas suxeitas deberán asegurarse de que están autorizadas e de que existe un motivo lexítimo para a devandita transmisión. Mesmo no caso de estar autorizados, o volume de información a revelar debe limitarse ao estritamente necesario. Ante calquera dúbida, deberán consultar co seu superior xerárquico ou, segundo a súa identidade, cos Departamentos de Asesoría Xurídica e de Goberno TI e Seguridade de CaixaBank Payments & Consumer.

3.7

RESPONSABILIDADE SOCIAL

ESTAMOS COMPROMETIDOS COA SOCIEDADE E O AMBIENTE NO DESENVOLVEMENTO DA NOSA ACTIVIDADE.

I. A responsabilidade social e ambiental

1. Para CaixaBank Payments & Consumer é fundamental incluír nos seus obxectivos, ademais do beneficio económico, o respecto aos dereitos humanos, a igualdade de oportunidades e a sostibilidade ambiental. Deste xeito, preténdese maximizar a creación de valor compartido para os grupos de interese e crear relacións a longo prazo baseadas na confianza e na transparencia.
2. CaixaBank Payments & Consumer coñece os Principios do Pacto Mundial das Nacións Unidas, que constitúe un compromiso integral coa responsabilidade social e a sostibilidade, e a intención de desenvolver esta actitude en toda a súa cadea de valor.
3. CaixaBank Payments & Consumer xestionará o negocio e os seus produtos e servizos no marco do seu compromiso co respecto ao ambiente e ás persoas. De xeito coherente, apoiará iniciativas e proxectos máis respectuosos co ambiente e que contribúan a previr, mitigar e dar resposta ao cambio climático. CaixaBank Payments & Consumer contribuirá á transición cara a unha economía neutral en carbono, sostible e inclusiva.
4. CaixaBank Payments & Consumer ten unha Política Corporativa de Sostibilidade/Responsabilidade Social Corporativa de obrigado cumprimento para todas as Persoas Suxeitas.

II. A adhesión a instrumentos nacionais e internacionais

CaixaBank Payments & Consumer podería participar en numerosas alianzas e iniciativas, tanto nacionais como internacionais, co obxectivo de avanzar conxuntamente en temas de sostibilidade/responsabilidade social corporativa e o intercambio de boas prácticas nesta materia.

4

CANLE DE CONSULTAS E DENUNCIAS

Para facilitar o cumprimento deste Código Ético e do resto da normativa interna de desenvolvemento, CaixaBank Payments & Consumer dispón dunha Canle confidencial de Consultas e Denuncias a través da cal se poden presentar dúbidas sobre a súa interpretación ou aplicación práctica, e denunciar posibles irregularidades que poidan supoñer infraccións.

A Canle de Consultas e Denuncia está accesible ás Persoas Suxeitas previstas neste Código e para os prescritores e provedores. As consultas e denuncias interpostas polos clientes tramítanse a través das canles de atención ao cliente establecidas por CaixaBank Payments & Consumer.

As consultas e denuncias son xestionadas e resoltas empregando un procedemento rigoroso, transparente e obxectivo, salvagardando en todo caso a confidencialidade das persoas interesadas e involucradas nos feitos e condutas obxecto de comunicación.

CaixaBank Payments & Consumer non tolerará ningún tipo de represalia contra quen, de boa fe, comunique feitos ou situacións que poidan enmarcarse dentro das condutas prohibidas polo presente Código Ético. Neste sentido, CaixaBank Payments & Consumer traballará de xeito continuado para aliar en todo momento as canles de comunicación coas mellores prácticas.

Dependendo do colectivo, pódese acceder á Canle a través da área persoal do sitio web dos empregados, do *síto web* de Compliance na Intranet de CaixaBank, desde a Terminal Financeira, desde o Portal de Provedores, desde as páxinas web dos prescritores e desde internet.

ANEXO 1 - Guía para a toma de decisións

Se no exercicio da túa actividade profesional te atopas cun **dilema** sobre o que debes tomar unha decisión, aplica o sentido común e pregúntate o seguinte para valoralo:

É **legal** esta decisión/acción/omisión?

Sentírame **cómodo ou cómoda explicando** esta decisión/acción/omisión a compañeiros, superiores, familiares ou amigos?

Tiven en conta **intereses de todos** os que poderían verse prexudicados por esta decisión/acción/omisión?

Estou seguro ou segura de que estou a facer o **correcto**?

Si o meu comportamento se fixese **público**, considerárase **axeitado e profesional**?

Se a resposta a calquera das preguntas fose «**NON**», a cuestión debe **rexeitarse ou consultarse**.

En calquera caso, podes dirixirte á [Canle de Consultas e Denuncia](#)