



CaixaBank Payments & Consumer-en ustelkeriaren aurkako politikaren printzipio orokorrak

2022ko martxo

BERTSIOEN KONTROLA

Bertsioa	Data	Kontrola
1.0	27/05/2021	1. bertsioa
2.0	04/03/2022	2. bertsioa

1. SARRERA	4
2. EZARPEN-ARLOA.....	5
3. ARAU-ESPARRUA. ARAUDI ETA ESTANDAR APLIKAGARRIAK	6
4. USTELKERIA-ARRISKUA KUDEATZEKO PRINTZIPIO OROKORRAK	7
5. KONTSULTEN ETA SALAKETEN KANALA.....	12
6. PRINTZIPIO OROKORREN EGUNERATZEA	13
7. DEFINIZIOAK	14

1. SARRERA

1.1 Aurrekariak

Administrazio-batzordeak onartutako 2021eko irailaren CaixaBank, S.A. konpainiaren Ustelkeriaren aurkako politika korporatiboa betetze aldera, zeina CaixaBank Taldeko sozietate guztiak aplikatu behar dela dioen, Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. sozietatea (aurrerantzean, baita CaixaBank Payments & Consumer edo "Erakundea"), Taldeko sozietate gisa, e al Grupo, Politikari atxikitzen zaio, eskatutako moldaketa egiten du eta kontrolik eduki ez arren partaidetza nabarmena duten sozietateekin partekatze konpromisoa hartzen du, sozietate haiek ere politikari atxikitzea animatuz.

Printzipio orokor hauen bidez, CaixaBank Payments & Consumer-en Administrazio-batzordeak adierazten du ustelkeriarekin lotuta egon daitekeen edozein zuzeneko edo zeharkako jokabideren kontra dagoela, une oro indarrean diren legeak eta araudiak betetzearen oinarritzko printzipioarekin lan egiten duela eta bere jarduera erantzukizun-estandar altuenetan oinarritzen dela Caixabank, S.A. sozietateak Nazio Batuen Erakundearen Munduko Hitzarmenaren printzipioak sinatu zituen, eta beraz, CaixaBank Payments & Consumer CaixaBank-eko kide izanik, printzipio horiek ezagutu eta aintzat hartzen ditu. CaixaBank Payments & Consumer-ek ezartzen diren 10 printzipioak betetzeko konpromisoa hartzen du, besteak beste, ustelkeriaren aurka egiteko lan egitea, baita estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere (10. printzipioa).

Esparru horretan, CaixaBank Payments & Consumer-en Administrazio-kontseiluak Ustelkeriaren aurkako politikaren printzipio orokor hauek onartzen ditu (aurrerantzean, "Printzipio orokorrak").

1.2. Irismena

Printzipio orokor hauek funtsezko tresnak dira Entitateak, Portugaleko sukurtsalak¹, CPC Taldeko sozietateak eta kanpoko laguntzaileak barne, zuzenean edo bitartekarien bidez, legearen edo CaixaBank Payments & Consumer-en jardueraren oinarritzko printzipioen kontrakoak izan daitezkeen jokabideak gauza ez ditzan: errespetua, integritatea, gardentasuna, bikaintasuna, profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta erantzukizun soziala.

CaixaBank Payments & Consumer-ek modu aktiboak egiten die aurre operatzen duen merkatu guztietako ustelkeria mota orori, Printzipio orokor hauek nazioarteko estandar altuenetara egokituz. Printzipio hauek Kode etikoa eta Jarduteko printzipioak osatzen dituzte eta CaixaBank Taldearen Zigorak prebenitzeko ereduaren zati da. Tokiko legeak Printzipio orokor hauek baino zorrotzagoak badira, lege horiek aplikatuko dira.

1.3 Helburuak

Printzipio orokor hauen helburuak hauek dira, besteak beste:

¹ CaixaBank Payments & Consumer-i erreferentzia egiten zaionean, Portugaleko sukurtsala ere barne dagoela ulertuko da.

- I. CaixaBank Payments & Consumer-eko eta CPC Taldeko sozietateetako langile, zuzendariei eta Gobernu-organoetako kide guztiei printzipio horiek gordetzeko konpromisoa transmititzea, euren jardura une oro indarrean diren legeak eta arauak errespetatzean eta Kode etikoan zehaztutako balore korporatiboak eta jarduteko printzipioak bultzatzean eta defendatzean eta ustelkeriarekin lotuta egon daitekeen edozein zuzeneko edo zeharkako jokabide erabat baztertzearan oinarrituta dagoelako.
- II. CaixaBank Payments & Consumer-en eta CPC Taldeko sozietateen jardura, baita CaixaBank Payments & Consumer-en eta CPC Taldeko sozietateetako langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako kide guztien jardura ere, zuzendu behar duen jokabidearen estandarrak ezartzea. Printzipio orokorrek hirugarrenekin indarrean den araudia betetzen ez den edo CaixaBank Payments & Consumer-en balioak betetzen ez diren kontratu-harremanik ez hasteko arreta egokiko neurri multzoa ezartzen dute.
- III. Akziodunen, bezeroen, preskriptoreen, hornitzaileen, organo judizialen eta, oro har, sozietatearen aurrean CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek jardura gainbegiratzeko eta kontrolatzeko betebeharrak betetzen dituztela ziurtatzea, ustelkeria-delituak egiteko arriskua prebenitzeko edo murrizteko neurri egokiak ezarrita eta, beraz, administratzaileen, zuzendarien, langileen eta gainerako pertsona elkartuen gainean bidezkoa den legezko kontrola gauzatzen dela.

Printzipio orokor horien edukiak barne ditu:

- Arau-esparrua. Jokabide-araudia eta estandarrak
- Ustelkeria-arriskua kudeatzea zuzentzen duten printzipio orokorrak
- Kontsulten eta salaketan kanala

2. EZARPEN-ARLOA

CaixaBank Payments & Consumer-en Printzipio orokorrak bere Pertsona subjektuei jakinarazten zaizkie, eta langileen webguneko eremu pertsonalean aurki daitezkeen enpresaren politiken arloan egongo da. Era berean, Politikaren Baldintza orokorrak publikoak izango dira CaixaBank Payments & Consumer-en webgune korporatiboaren bidez.

CPC Taldeko sozietateen gobernu-organoek bidezko erabakiak hartuko dituzte Printzipio orokor horien xedapenak integratzeko.

Pertsona subjektuak

Printzipio orokor hauen Pertsona subjektuak dira CaixaBank Payments & Consumer-eko langile, zuzendari eta Gobernu-organoetako kide guztiak, baita CPC Taldea osatzen duten gainerako sozietateak ere.

Pertsona subjektuek printzipio horiek ezagutzen dituztela bermatzera bideratutako trebakuntza jasoko dute, integritatearen eta arauen betetzearen kultura etiko bat garatzen dela bermatzeko.

Printzipio orokor hauetan zehaztutako betetzen ez bada, diziplina-eskubidea duten barne-organoek eskubide hori gauzatuko dute.

Pertsona elkartuak

Konfiantza-esparruan eta Pertsona elkartu guztiekin lankidetzan, CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek merkatuen jokabide eta lehia fidel bat bermatzeko egokiak diren neurriak hartuko dituztela espero da. Horretarako, Printzipio orokor hauetan parte hartuko dute CaixaBank Payments & Consumer-eko eta CPC Taldeko sozietateetako Pertsona elkartu guztiek, egoera zehatzak hala onartuz gero, batez ere Entitatearen eta/edo CPC Taldeko sozietatearen izenean edo haien kontura jarduten duten hornitzaileek, preskriptoreek, bitartekariak eta agenteak.

CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek Pertsona elkartuek Printzipio orokorrak eta haien edukia ezagutzea bultzatuko dute. Edonola ere, Printzipio orokorretan zehaztutako jokabide-patroi eta balio parekideen arabera zuzentzen direla zainduko da.

Printzipio orokorretako xedapenen bat berariaz betetzen ez dela jakinez gero, kontratu-harremanak amaituko dira.

3. ARAU-ESPARRUA. ARAUDI ETA ESTANDAR APLIKAGARRIAK

Printzipio orokor hauek indarrean diren araudi aplikagarrietan xedatzen denaren arabera zuzenduko dira, baita etorkizunean hura aldatzen edo ordeztzen duenaren arabera ere.

Atzerriko jurisdikzioen edo sektoreko araudi osagarriaren mendeko filialen kasuan, filial horiek garatzen dituzten politikek eta prozedurek, bere araudiaz gain, kontuan hartuko dituzte aurrez aipatutako araudian dauden betebeharrak, dagokion jurisdikzioaren edo sektoreko araudiaren berariazko eskakizunekin kontraesankorrak ez badira.

Gainera, CaixaBank Payments & Consumer-ek arreta egokiaren prozedura hauek aplikatuko ditu:

- CaixaBank Payments & Consumer-ek arreta egokiaren prozedurak edukiko ditu erakundearekin lotzen diren pertsonen harremanak hautatzeko eta mantentzeko prozesuetan, batez ere, **langileekin**, CaixaBank Payments & Consumer-en balioekin bat datozela eta legeak eta barne-estandar etikoak hertsiki behatzen direla ziurtatzeko.

Kontratazio-prozesu guztietan, CaixaBank Payments & Consumer-ek bermatuko du hautagaiak aurrez eskatutako kalifikazio tekniko eta esperientzia guztia biltzen dituela, eta prozedura hori behar den moduan dokumentatuta geratuko da. Harreman pertsonalek / Familia arteko harremanek ezin dute gailendu hautapen-irizpideak betetzen ez dituzten pertsonak kontratatzeke.

- **Pertsona elkartuei** dagokienez, CaixaBank Payments & Consumer-ek kategoria horietan sartzen diren taldeetako norbait kontratatzeke, irizpide objektiboei erantzun beharko die, lotura ekonomikoek edo beste lotura batzuek inolako influentziarik sortu gabe. CaixaBank Payments & Consumer-ek merkatuen jokabide eta lehia fidel bat bermatzeko egokiak diren neurriak hartzeko eskatuko die haiei guztiei, eta horrela, indarrean den legearen eta bere jardura inspiratzen duten printzipioen kontrako jokabiderik ez egiteko.

- CaixaBank Payments & Consumer-ek, KYC (*know your client* edo ezagutu zure bezeroa) politiken eta prozeduren bidez, **bezeroak** ezagutzeko, onartzeko eta haien jarraipena egiteko prozesu egoki bat egingo du.

Azkenik, CPC Taldeko sozietate bakoitzean Printzipio orokor horiek ongi inplementatzeko, exekutatzeko eta betetzeko beharrezkoak diren arauak, gidak edo prozedurak garatzen dira.

4. USTELKERIA-ARRISKUA KUDEATZEKO PRINTZPIO OROKORRAK

Ustelkeria, zentzurik zabalenean, jokabide bat da, eta bere inpaktua prebenitu eta desagerrarazi egin behar da bai enpresetan, bai gizartean.

Ustelkeria-arriskua kontrolatzeko eta kudeatzeko ustelkeriaren aurkako auzietan, Printzipio orokor hauek zuzentzen dituzten eta CPC Taldearen jardura zuzenduko duten printzipioak hauek dira:

- Ustelkeria-ekintzeekin, zuzenean edo zeharka, lotuta dagoen edozein ekintza edo ez-egite erabat baztertea. Barne hartzen dira Pertsona subjektuak derrigorrez ezagutu beharko lituzkeen ekintzei dagokienez nahitako ezjakintasun-testuinguru batean kokatzen den egoerak.
- Legez kanpoak eta/edo indarrean den araudiarekin, edota Printzipio orokor hauekin, bat ez datozen ekintzak debekatzea, Entitatearen mesedetan jarduten ari delako premisaren baita, sortutako balizko onura ekonomikoa edozein izanik ere.
- Pertsona subjektuek Printzipio orokor hauen kontrakoa den edozein ekintza ezagutzen dutenean, horren berri eman beharko dute. Komunikazio hori CaixaBank Taldearen Kontsulten eta salaketen kanalaren bidez egin beharko da.
- Merkatuko legezko portaeraren estandar batzuei behatzea, lehia librea bermatzen duten printzipioekin bat.

Ustelkeria prebenitzeko neurriak CaixaBank Payments & Consumer-en Zigorak prebenitzeko ereduaren zati dira. Horregatik, *Compliance penalaren politika korporatiboan* zehazten diren printzipioak zuzenean aplikatzekoak dira.

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

a) ESTORTSIOAK, EROSKERIAK, INFLUENTZIA-TRAFIKOA ETA ERRAZTEKO ORDAINKETAK

CaixaBank Payments & Consumer-ek **estortsioa** sortzen duten edo haren adierazpen ororekin lotuta dauden jokabide guztiak debekatzen ditu.

Era berean, CaixaBank Payments & Consumer-ek agintariekin edo funtzionarioekin, zuzenean edo bitartekari baten bidez zeharka, lotutako **ustelkeria** edo ustelkeria-saiakera sortzen duen jokabide oro baztertzeko du. Ondorioz, ez da agintariek edo funtzionarioek egin behar dutena egitearen edo ez egitearen edo bestelako legez kanpoko jardura bat egitearen truke oparirik, zenbatekorik, ondasunik, eskubiderik edo bestelako ondasun edo zerbitzurik entregatzerik toleratuko.

Debekatu egiten da **influentzia-trafikoa** izan daitekeen edozein jardura.

Era berean, debekatuta daude **errazteko ordainketak** ere, izan dezaketen edozein formatan edo modalitatetan. Printzipio orokor hauetan zehazten den moduan soilik onar edo eskain daitezke Opariak.

Azaldutako jokabideren bat izan daitekeela uste den edozein jokabide Araua betetzeko sailari jakinarazi behar zaio CaixaBank Taldeko Kontsulten eta salaketen kanalaren bidez.

b) OPARIAK

Opariak onartzea

Debekatuta dago Opariak edo zenbatekoak, zuzenean edo zeharka, onartzea, helburua Pertsona subjektuak, bere betebeharrei iskin eginez, zuzenean edo zeharka, ondasunen edo zerbitzuen kontratazioa Oparia edo zenbatekoa eman duen pertsonari edo erakundeari ematea bada.

Edonola ere, Opariak onartzeko irizpideak hauek dira:

- Opariaren **zenbatekoari** dagokionez:
 - Opariaren balioa ezin da 150 € edo dibisako bere zenbateko baliokidea baino gehiago izan; zenbatekoa kalkulatzeko merkatuko gutxi gorabeherako balioaren zenbatespena hartuko da kontuan, ez erosketaren kostua. Pertsona subjektuak emaile berarengandik hainbat Opari jasotzen baditu 12 hilabeteko epean, 150 €-ko muga guztien balio agregatuari aplikatuko zaio.
 - Egoerarekiko proportzionala izan beharko du, gizarte-ohiturek onartutakoa eta sektoreko estandarren arabera.
 - Xedea ezin izango da ohiko zoriontzeko helburua baino gehiagorako izan, dela ohiturak ospatzeko, dela arrazoi pertsonalengatik (onomastikoak edo urteurrenak), eta arreta-keinu bat edo kortesiazko detaile bat izango dira.

Salbuespenez, 150 €-ko muga hori gainditzen zuten Oparietarako, Araudia betetzearen iritzia eska daiteke Opari hori justifikatzen duten aparteko egoerak gertatzen direnean. Kasu horietan, Oparia onartzeko **Araudia betetzearen baimena lortu beharko da** xede horretarako langileen eskura jarritako kanalaren bidez.

- Opariak borondatezkoa izan behar du, ezin da aldeztu aurretik eskatu. Era berean, Oparia onartzean emaileak ez du berak ere Oparia jasoko duen itxaropenik sortu behar.

- Opariak lanpostuan bertan jaso behar dira, ez langilearen edo haren familiako kideen edo hurbilekoen etxean. Aldeen borondatez kanpoko egoera baten ondorioz, lanean jaso ezin bada, hierarkian goran dagoenari jakinarazi beharko zaio.

Berariaz debekatuta dago Opariak jasotzea, zuzenean zein zeharka, egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

- Oparia agintari edo funtzionario publikoek egindakoak direnean.
- Oparia CaixaBank Taldeko sozietateren batean hornitzaileen lizitazio-prozesu batean dauden pertsonen edo sozietateen egindakoak direnean, baldin eta Pertsona subjektuak lizitazio-prozesuetan parte hartu edo prozesu horietan influentzia izan dezakeenean.
- Oparia eskudirutan edo bitarteko baliokide batean (adibidez, opari-txartelak) egiten denean, zenbatekoa edozein izanik ere.

Opari instituzionalen kasuan, baztertzea eragozten duten testuinguru instituzional edo protokolario batean egindakoak direnean, eta opariak onartzeko baldintzak betetzen ez dituenean, instituzionalak onartu egingo da baina pertsonalki baztertu egingo dira, eta harreman instituzionalak kudeatzen dituen sailean entregatuko da oparia.

Opariak ematea

Oro har:

- Opari instituzionalak soilik eskain daitezke, 150 € baino zenbateko txikiagokoak, edo izaera instituzionalarekin urtero onartutako Gabonetako katalogoan aurreikusita badaude. Salbuespen gisa, harreman instituzionalak kudeatzen dituen arloak, Araudia betetzearen arloari aurrez jakinarazita, beste Opari mota batzuk ematea onar dezake, aldez aurretik kontsultatu bada, egoerarekin proportzionala bada eta Entitatearen ohitura sozialek eta kulturak onartzen onartzen badute. Opari instituzional horiek txartel korporatiboa eta logotipoa eduki behar dute, aplikazio-arauei jarraikiz.

Edonola ere, *Opari instituzionalak* baldintza hauek beteko dituzte:

- 15 € baino gehiagoko eta 150 € baino gutxiagoko balioa (15 € baino gutxiagoko detaileak eta merkataritza-kanpainekin lotutakoak ez dira oparizat joko).
- Entitatearen ohitura sozialekin, balioekin eta kulturarekin bat etorri behar dute.
- Bisita-txartel korporatiboa eduki behar dute.
- Gabonetan, urtero onartzen den katalogo instituzionalean egon behar dute.
- Korporazioaren logotipoa gehitzea gomendatzen da (aplikazio-arauei jarraikiz).

- Debekatuta dago funtzionario publikoei eta agintariei Opariak ematea. Salbuespen gisa, eta aplikagarri den araudiak debekatzen ez badu, harreman instituzionalak kudeatzen dituen arloaren baimenarekin eskaini edo eman ahal izango dira Opariak, eta aipatu sailak, egoki iritziz gero, txosten bat eska diezaioke lege-aholkulari bati.

Salbuespenak

Atal honetako arautik kanpo geratzen dira:

- CaixaBank Payments & Consumer-ek Pertsona subjektuei eta Pertsona elkartuek euren artean egindako Opariak, hierarkia-harreman bat egon ala ez.
- Indarrean den harreman profesional batean egindako gonbidapen gastronomikoak, gonbidapena arrazoizkoa denean garatzen den negozio-testuinguruan.

c) BIDAIA- ETA HOSPITALITATE-GASTUAK

Hirugarrenengandik jasotako "Hospitality"

Hornitzaileek, preskriptoreek edo hirugarren enpresek egindako gertaera edo ekitaldietara joateko gonbidapenak **dagokion CaixaBank Payments & Consumer-i edo CPC Taldeko sozietateari egindakoak direla ulertuko da**, eta beraz, bidaiarekin, hospitalitatearekin eta ordezkaritzaarekin lotuta sortzen diren gastuak **beti** CaixaBank Payments & Consumer-en edo CPC Taldeko sozietateen kontura joango dira, eta zerbitzu-hornitzaileari berari zuzenean ordainduko zaio langileen gastuak izapidetzeko barne-araudiari jarraikiz.

Bidaia-, hospitalitate- eta ordezkaritza-gastu horiek irizpide hauen arabera izango dira:

- arrazoizkoak izan beharko dute, ezingo dute gehiegizkoak edo nabarmenak izan, dagokionaz gain ordainsariren bat jasotzen ari dela edo negozioren bat lortzea errazten ari delako susmorik ez piztekoak,
- CaixaBank Payments & Consumer-en edo CPC Taldeko sozietatearen jarduerarekin lotuta egon beharko dute,
- **instituzionalki egiten ari direla ulertuko da**, eta beraz, Zuzendari arduradunaren idatzizko baimena beharko du ekitaldi horretarako joateko erabakiak eta baimenak.

CaixaBank Payments & Consumer-ek egindako "Hospitality"

Irizpide berak aplikatzen zaizkie CaixaBank Payments & Consumer-ek hirugarrenei emandako bidaia- eta hospitalitate-gastuei.

d) ERAKUNDE POLITIKOEKIN ETA OFIZIALEKIN DIREN HARREMANAK

CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek legedi nazionala zorrotz beteko dute une oroko alderdi politikoen finantzazioari dagokionez.

Debekatuta dago alderdi politikoei eta beren fundazio edo lotutako erakundeei dohaintzak egitea. Ezin izango da barkatu alderdi politikoei duten zorra osoa edo zati bat. Xede horietako barkatu dela ulertuko da, kreditua edo mugaeguneratutako interesak osorik edo zati batean baliogabetzea, edo interes-tasa merkatuko baldintzetan aplikatutako interesen azpitik birnegoziatzea.

CaixaBank Taldeak estatu-, Europa eta mundu-mailan finantza-sektorerako garrantzitsuak diren gaiei buruzko prozesu arautzaileetan parte hartuko du, bezeroaren, akziodunen eta langileen interesak babesteko asmoz. CaixaBank taldeak ez du lobbyen edo interes-ordezkaritzaren zuzeneko zerbitzurik kontratatutako agintarien aurrean jarrera hartzeko; kide den elkartearen arabera emango du bere iritzia, edo zuzenean jakinaraziko ditu, lege ezarritako bideak erabiliz, eta hori guztia Kode etikoa, Printzipio orokor hauetan eta aplikatzeko barne-araudian zehazten den jardura-printzipioei jarraikiz.

e) BABESLETZAK

Babesletzen jardueraren helburua babestuei laguntza/ekarpen ekonomikoak ematea izango da beren jardura instituzionalak, korporatiboak, sozialak, kirolekoak, kulturalak, zientifikoak edo antzekoak egiteko, eta haiek trukean CaixaBank Payments & Consumer-en publizitate-jarduerarekin lagundu beharko dute, edota beste kontraprestazio batzuk eman beharko diote babesletzaren truke, adibidez, *hospitality* (sarrerak) akordioak edo babesletza bakoitza CaixaBank Payments & Consumer marka daramaten jarduerak eta ekitaldiak antolatuz.

Edonola ere, babesletza-jardura CaixaBank Payments & Consumer-en marka eta negozioa indartzera bideratuta joan beharko du.

Jarduerak babesletza edo antzeko laguntza baten bidez babesteko aukera hausnartzen ari den edozein arlo babesletza kudeatzeaz arduratzen den arloarekin edo sailarekin jarri beharko da harremanetan. Hark sor litezkeen zalantzak argitzeko ardura edukiko du, eta jardura jakin bat babesletza jasotzeko egokia den erabakiko du. Era berean, babesletzen lerrokatze estrategikoa zainduko du, eta dagozkion prozedurak ezarriko ditu helburu hori lortzeko.

Prozedura horiek kontrolak izango dituzte babesletzak Printzipio orokor hauetan, Kode etikoa eta Jardura-printzipioetan ezarritakoaren kontrako praktikak egiteko aitzakia gisa erabiltzen ez direla ziurtatzeko.

Babesletza-jardura modu deszentralizatuan egiten denean, estatu-mailan edo nazioartean, aurreko paragrafoan esan moduan, ezarritako irizpideei jarraikiz jardungo da une oro.

Babesletza-akordioan zehaztutakoaz gain emandako/jasotako edozein kontraprestazio Opari gisa hartu beharko da, eta beraz, egoera horietarako Printzipio orokor horietan zehaztutako araudia bete beharko da.

f) DOHAINTZAK

CaixaBank Payments & Consumer-ek "La Caixa" Banku-fundazioaren bidez eta bere izenean gizarte-lana CaixaBank Payments & Consumer-en jarduera-arlo guztira iristeko laguntzen du. Ondorioz, dohaintzak egiten zaizkie fundazioei eta gobernuz kanpoko beste erakunde batzuei, eta dohaintza horiek "la Caixa" Gizarte-lanaren jarduerak justifikatuta egon beharko dute eta bere ongizate-jardueran zehaztutako jarduera-ildoei jarraitu beharko diete, helburu horretarako prozedura egokiak ezarrita.

Prozedura horiek kontrolak izango dituzte fundazioei eta gobernuz kanpoko beste erakunde batzuei egindako dohaintzak Printzipio orokor hauetan, Kode etikoan eta Jarduera-printzipioetan ezarritakoaren kontrako praktikak egiteko aitzakia gisa erabiltzen ez direla ziurtatzeko.

Jarduera modu deszentralizatuan egiten denean, aurrez ezarritako irizpideei eta barne-araudiari jarraikiz jardungo da une oro.

g) HORNITZAILEAK ETA PRESKRIPTOREAK

CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek merkatuen jokabide eta lehia fidel bat bermatzeko egokiak diren neurriak hartzeko eskatuko diete hornitzaileei eta preskriptoreei, eta ustelkeria mota ororen aurka borrokatzeko mekanismoak ezarri beharko dituzte.

CaixaBank-en Hornitzaileen jokabide-kodean zehazten den moduan, hornitzaileek ez dute doako detailerik, abantailarik, mesederik edo neurririk onartuko edo eskainiko, helburua harreman komertzialetan, profesionaletan edo administratiboetan modu desegokian eragitea denean.

Barne-araudiak hirugarrenen harremanekin usteko ustelkeria-egoerei buruzko alerta sorrazten duten egoeren zerrenda ez-zehatz bat egiten du, eta tartean daude hornitzaileak eta preskriptoreak.

5. KONTSULTEN ETA SALAKETEN KANALA

Jokabide-kodeak errazago betetze aldera, CaixaBank Payments & Consumer-ek Kontsulten eta salaketen Kanal konfidentzial bat zehazten du Kode etikoan, kodeari buruzko zalantzak eta haren aplikazio praktikoari buruzko zalantzak aurkezteko, baita Ustelkeriaren aurkako politikaren Printzipio orokor hauei eta haren garapen-araudi guztiari buruzkoa ere, eta lege-hauste izan daitezkeen balizko irregularitasunak salatzeke.

Kontsulten eta salaketen kanala Printzipio orokor hauen aurreikusitako langileek, Pertsona subjektuek eta Pertsona elkartuek atzi dezakete. Bezeroek egindako salaketen kasuan, CaixaBank Payments & Consumer-ek haientzat zehaztutako arreta-kanalen bidez izapidetuko dira.

Kontsultak eta salaketak prozedura zorrotz, garden eta objektibo bat erabiliz kudeatu eta ebatziko dira, interesatuen eta jakinarazitako gertakarietan eta jokabideetan nahastutako pertsonen konfidentzialtasuna babestuz. CaixaBank Payments & Consumer-ek ez du onartuko, fede onez, Kode etikoan edo Printzipio orokor hauetan debekatutako jokabideetan sar litezkeen gertakariak edo egoerak jakinarazi dituenaren kontrako errepresaliarik. Zentzu horretan, CaixaBank Payments & Consumer-ek etengabe lan egingo du komunikazio-kanalak jokabide onenekin lerrokatzeko une oro.

6. PRINTZPIO OROKORREN EGUNERATZEA

Printzipio orokor hauek Administrazio-batzordeak berrikusiko ditu bi urtez behin. Araua betetzeak, Printzipio orokorren arduradun gisa, urtero berrikusiko du edukia eta, egoki iritziz gero, aldaketak proposatuko ditu Administrazio-batzordeak onar ditzan.

Gainera, Printzipio orokorren eguneratzea noiznahi hasi ahal izango da, arduradunak aldatzeko beharra nabaritu duenean, besteak beste, arrazoi hauengatik:

- Aldaketak arau-esparruan.
- Aldaketa negozioaren helburuetan eta estrategian.
- Aldaketak kudeaketaren ikuspegian edo prozesuan.
- Jarraipenean eta kontrolean lortutako emaitzetatik eratorritako aldaketak.
- Politika berriak edo aldaketak lehendik daudenetan, eta Printzipio orokor hauen edukian eragina dutenak.
- Ustelkeria-arriskuaren kudeaketa-funtzioak aldatuko dituen antolamendu-egitura aldatzea.

Berrikusketa-prozedura gisa, Printzipio orokorren arduradunak:

- Egindako analisiaren emaitza partekatuko du ustelkeria-arriskuaren kudeaketan esku hartzen duten gainerakoekin, eta beharrezko aldaketak egingo ditu Printzipio orokorretan.
- Egindako berrikusketaren laburpen bat gehituko du Printzipio orokorren "Bertsioen kontrola" atalean.

Araua betetzea izango da Printzipio orokor horiek gordetzearen eta atzitzearen arduraduna, eta artxibatzeak, banatzeko eta, hala balegokio, argitaratzeko prozesuek ongi funtzionatzen dutela ziurtatzeaz arduratuko da. Araua betetzeak erabakitako pertsonak soilik atzitu ahal izango dituzten Printzipio orokorrak.

7. DEFINIZIOAK

Interes-gatazkak: pertsona fisiko edo juridiko baten betebeharrak profesionalaren eta bere interes pribatuaren edo beste pertsona fisiko edo juridiko baten interesen arteko desakordioa edo gatazka, bere eginbeharrak eta erantzukizunak gauzatzean eragina duena.

Ustelkeria edo erosteko ekintza: iruzur-izaera duen jokabidea da, eta funtzionario publiko edo enpresa pribatu bateko langile edo ordezkari bati edo batek, zuzenean edo zeharka, bidegabe den abantaila bat eskaintzean, promes egitean, ematen edo onartzean datza, negozio bat edo legez kontrako beste abantaila bat lortu edo mantentzeko. Ekintza estatu mailan edo nazioartean gauza daiteke.²

Estortsioa: irabazteko asmoz, beste bati, indarkeriaz edo izututa, bere ondarearen edo hirugarren baten ondarearen aurkako ekintza edo negozio juridiko bat egitera edo ez egitera behartzea.

CaixaBank Taldea: CAIXABANK, S.A. sozietateari egiten dio erreferentzia, baita Merkataritzaren kodeko 42. artikulua arabera, kontrola gauzatzen duen CAIXABANK-ek parte hartutako beste sozietateen multzoari ere, CPC Taldeari barne.

CPC Taldea: CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.U. sozietateari egiten dio erreferentzia, Portugalgo Sukurtsalari barne, baita Merkataritzaren kodeko 42. artikulua arabera, kontrola gauzatzen duen parte hartutako beste sozietateen multzoari ere.

Hospitalitate: hospitalitatea. Gertaera baten antolatzaileak gastu jakin batzuk bere gain hartzea.

Nazio Batuen Erakundearen Munduko Hitzarmena: Erantzukizun sozial enpresarialaren eta Mundu Jasangarri bat garatzeko borondatezko ekimena, kideen artean balio partekatua sortzera bideratutakoa. Bere misioa enpresa-jasangarritasunaren alde egitea da Giza Eskubideen, laneko arauen, ingurumenaren eta ustelkeriaren aurkako borrokan jokabideari eta ekintzari buruzko 10 Printzipio unibertsal ezarrita.³

Ordainketa erraztea: mesede bat lortzeko, administrazio-izapide bat bizkortzeko, baimen bat, lizentzia edo zerbitzu bat lortzeko edo botere-abusu bati iskin egiteko, pertsona bati (funtzionario publikoa edo enpresa pribatu bateko langilea) egiten zaion zenbateko txikiko ordainketa edo oparia.

Babesletza: laguntza ekonomikoa edo beste laguntza mota bat, publizitatea egiteko edo negozioa erakartzeko; pertsona edo entitate bati ematen zaio, pertsona hark egiten duen jardueraren egiten jarrai dezan.

Pertsona elkartuak: CaixaBank Payments & Consumer-ek eta CPC Taldeko sozietateek edonolako negozio-harremanak dituzten pertsona fisiko edo juridikoak. Barne ditu, besteak beste, aldi baterako enpresen bidez edo hezkuntza-hitzarmenen bidez zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak, bitartekariak, agenteak, artekariak, kanpoko aholkulariak edo ondasuna entregatzeko edo zerbitzuak emateko kontratatutako pertsona fisikoak edo juridikoak.

Pertsona subjektuak: Printzipio orokor hauek ezarritakoa derrigorrez aplikatzen zaien pertsonak.

² Nazioarteko merkataritza-ganberaren, Ustelkeriaren aurkako NBEren konbentzioa eta ELGAren konbentzioa.

³ Nazio Batuen Erakundearen Munduko Hitzarmena (www.pactomundial.org).

Oparia: doan emandako detaileak, zerbitzuak, abantailak, mesedeak, neurriak edo beste edozein erregalu fisiko edo diruzko dohaintza (ordainketak edo komisioak)⁴. Kanpo geratzen dira bidaia- eta hospitalitate-gastuak, Printzipio orokor hauetan egindako araudiaren arabera.

Opari instituzionala: aldez aurretik harreman instituzionalak kudeatzen dituen arloak balioztatutako edo homologatutako detaile edo erregalu fisikoa. Normalean, Entitatearen identifikazio-elementuak eduki ohi ditu; adibidez, logotipoa edo izen komertziala.

Influentzia-trafikoa: funtzionario publiko edo agintari batek duten influentzia erabiltzea, harekin edo beste funtzionario publiko edo agintari batekin den harreman pertsonaletik eratorritako edozein egoera gailenduz, zuzenean edo zeharka berari edo hirugarren bati onura ekonomiko bat sor dakioken ebazpen bat lortzeko.

⁴ Adibidez, Oparitzat joko dira promozio-opariak, ospakizun tradizionaletan (urtebetetzeak edo Gabonak) emandako kortesiazko detaileak edo aisialdi-emanaldietarako gonbidapenak (kirol- eta musika-ikuskizunak).