



Codi ètic de CaixaBank

29 de gener del 2025



Índex

Missatge institucional	2
1. La nostra identitat i missió	3
2. Ens aplica a totes i a tots	4
3. Els principis d'actuació	5
3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent	5
3.2 Respecte	7
3.3 Integritat	8
3.4 Transparència	11
3.5 Excel·lència i professionalitat	13
3.6 Confidencialitat	14
3.7 Responsabilitat social	14
4. Funció de Compliment Normatiu	15
5. Sistema intern d'informació - Canal de Denúncies	17
Annex 1 - Guia per prendre decisions	18

Missatge institucional

Des de CaixaBank tenim un propòsit ferm: ser a prop de les persones per a tot el que importa, donant suport a la societat, a les empreses i a les famílies. Això és el que ens defineix i connecta amb el nostre ADN i els nostres valors de qualitat, confiança i compromís social.

Valors que formen la nostra cultura corporativa i inspiren aquest Codi ètic, que fixa les pautes de comportament deontològic i professional que totes les persones que formem part del Grup CaixaBank hem de complir i fer complir, començant pel compromís inequívoc del Consell d'Administració.

En aquest àmbit, com en qualsevol altre àmbit de gestió, només l'exemple legitima el lideratge i, per això, publiquem aquesta norma interna de màxim nivell, que recull els principis que guien la nostra manera diferencial de fer banca: més inclusiva i pròxima a la societat, basada en la responsabilitat i l'ètica, i en la qual cap objectiu ni resultat està per damunt dels nostres principis.

Aquest Codi ètic també representa la relació que, des del banc, volem tenir amb els diferents grups d'interès i, sobretot, la nostra voluntat d'avançar cap a la inclusió, el creixement i el progrés de la societat de què formem part.

Als més de 45.000 professionals del Grup CaixaBank ens impulsen aquests valors i principis, amb els quals estem fermament compromesos. Ens hi hem mantingut fidels durant més de 120 anys i expliquen tant el nostre compromís social com el nostre model de banca responsable. Tots dos són avui més actuals i necessaris que mai.

Tomás Muniesa

President de CaixaBank

1. La nostra identitat i missió

La nostra actuació empresarial i social es fonamenta en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social.



Qualitat: voluntat de servir els clients, brindant-los un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.



Confiança: la suma d'integritat i professionalitat. La cultivem amb empatia, dialogant, sent propers i accessibles.



Compromís social: compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa, amb més igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, el que ens distingeix i ens fa únics.

A CaixaBank, SA, com a entitat de crèdit i capçalera d'un grup (d'ara endavant, "el Grup CaixaBank" o "el Grup") que presta serveis financers i d'inversió, tenim com a missió satisfer íntegrament les necessitats financeres dels nostres clients mitjançant una oferta de productes i serveis adequada i completa i una qualitat de servei excel·lent, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat.

La cultura corporativa neix de les nostres arrels fundacionals i és la forma de ser i de fer de totes les persones que integrem el Grup CaixaBank. Basada en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social, plasma la seva essència en els principis d'actuació recollits al Codi ètic, que són de compliment obligat, vertebrats el conjunt de polítiques internes del Grup i la presa de decisions en tots els estaments de l'Entitat. Així mateix, es fa extensiva als nostres proveïdors.

A CaixaBank estem compromesos a realitzar la nostra activitat d'acord amb les exigències jurídiques i ètiques més altes i amb uns estàndards òptims de conducta professional, tant en interès dels nostres clients com en el de la comunitat i en el de tots aquells que, d'una manera o d'una altra, es relacionen directament amb nosaltres.



Amb l'aprovació d'aquest Codi, el Consell d'Administració de CaixaBank posa de manifest els valors i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de CaixaBank i de tots els empleats i les empleades, els directius i les directives, i els membres de l'òrgan de govern. A CaixaBank no ignorem, excusem ni tolerem comportaments contraris a aquests valors i principis.



2. Ens aplica a totes i a tots

1. Aquest Codi és aplicable a totes les persones que formem part de CaixaBank, és a dir, a tots els empleats i les empleades, els directius i les directives, i els membres dels òrgans de govern de CaixaBank. Tots hem de conèixer i complir aquest Codi.
2. En la nostra activitat professional, en les nostres relacions professionals internes amb l'Entitat i en les externes amb els accionistes, clients, proveïdors i la societat en general, hem de respectar els valors, els principis i les normes que conté aquest Codi.
3. Aquest Codi és corporatiu, per la qual cosa és aplicable a tot el Grup CaixaBank, i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup. Els òrgans de govern i de direcció d'aquestes societats han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions d'aquest Codi, sia aprovant el seu propi Codi d'acord amb els principis establerts en aquest document o adherint-se al de CaixaBank degudament adaptat, si escau.
4. Les infraccions d'aquest Codi ètic seran objecte de sanció d'acord amb el que estableixen l'Estatut dels treballadors, el Conveni col·lectiu i la resta de normativa aplicable.
5. Els valors i principis plasmats en aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de conducta de proveïdors, que difon i promou els valors i principis esmentats a l'activitat dels nostres proveïdors, així com a aquells tercers la vinculació contractual dels quals en requereixi el compliment.
6. El Codi està disponible al web corporatiu de CaixaBank, així com als portals de *Compliance* i Sostenibilitat.

A l'Annex 1 – *Guia per prendre decisions* s'inclou un qüestionari per ajudar en la presa de decisions d'acord amb el que estableix aquest Codi.



3. Els principis d'actuació

El compliment de les lleis i de la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social són els nostres principis bàsics d'actuació.

La nostra conducta empresarial posa les persones al centre i basa el seu compromís en les exigències jurídiques i ètiques més altes reflectides en aquest Codi ètic, com ara: la transparència davant de clients, accionistes i inversors; la prevenció del blanqueig de capitals; la lluita contra la corrupció i el suborn; la no contractació de serveis directes de *lobby* o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, i un compliment estricte de la normativa de protecció de dades personals.

De forma alineada amb la cultura corporativa del Grup CaixaBank, la nostra conducta empresarial està arrelada en un govern corporatiu sòlid, impregna la presa de decisions i permet assolir la sostenibilitat en el desenvolupament de qualsevol projecte. De la mateixa manera, fomentem que es faci extensiva a tota la cadena de valor.

Les polítiques i els procediments interns de CaixaBank adequen el seu contingut als valors i principis d'actuació que s'indiquen en aquest Codi.

3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent

El respecte de les lleis i altres normes vigents en cada moment guia la nostra actuació.

I. El respecte de les lleis com a màxima

1. CaixaBank té el compromís de complir les lleis i la normativa vigent en cada moment, així com qualsevol normativa o circular interna. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement de la legislació i la normativa interna vigent, i d'aquesta manera garantir-ne el compliment, a CaixaBank realitzem formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la nostra activitat.
2. A CaixaBank complim estrictament les normes que desenvolupen el model de prevenció penal per tal de prevenir, detectar, evitar i, si escau, informar de la possible comissió de delictes. A CaixaBank rebutgem terminantment qualsevol conducta de caràcter il·lícit, delictiu o que suposi l'incompliment de la normativa interna sota la premissa que s'està actuant a favor de l'Entitat, independentment del possible benefici econòmic generat.
3. En l'acompliment de les nostres funcions hem d'actuar sempre de manera lícita, ètica i professional, complint en tot moment les lleis, els reglaments i la resta de normes jurídicament obligatòries. Els nostres principis d'actuació i la nostra reputació no es poden veure compromesos.
4. Tots hem de cooperar amb qualsevol investigació o auditoria, interna o externa, que realitzi CaixaBank o que es realitzi a CaixaBank.

II. El blanqueig de capitals i finançament del terrorisme

1. La lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme constitueix una prioritat per a nosaltres. Per això disposem, d'acord amb la legislació vigent, de normativa interna per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, la qual cosa inclou el compliment dels programes de sancions financeres internacionals, que resulta de compliment obligat.
2. En cas que en l'activitat diària ens sorgeixi qualsevol dubte sobre aquesta matèria, hem de consultar-ho immediatament amb els nostres superiors o amb els responsables de prevenció de blanqueig de capitals a l'Entitat.

III. Prevenció, salut i benestar

1. La prevenció, la salut i el benestar de les persones treballadores són una prioritat fonamental per a CaixaBank. Per això, a més de complir escrupolosament tota la normativa aplicable, disposem d'un portal intern a la intranet de CaixaBank on totes les persones treballadores podem consultar la normativa interna, les polítiques i diferents informacions sobre prevenció, salut i benestar. A més, entenem que tenir cura del nostre benestar no és simplement una obligació legal o ètica, sinó que es tracta de construir una cultura d'atenció i compromís dins l'organització.
2. A CaixaBank implementem mesures i polítiques que promouen un ambient de treball segur i saludable. En aquest sentit, hem desenvolupat la política i el manual de prevenció de riscos laborals. A més, a través de la intranet oferim informació preventiva de salut i benestar a la feina, així com instruccions i protocols d'actuació necessaris en cas de qualsevol incident que es pugui produir.
3. A més, a CaixaBank valorem també la salut i seguretat en l'àmbit emocional i mental. Oferim programes i beneficis que ajuden a mantenir un equilibri entre la vida laboral i personal, i que proporcionen un ambient de treball respectuós i col·laboratiu que fomenta la comunicació oberta i el suport mutu.

IV. Procediments judicials o administratius

1. Estem obligats a col·laborar activament i diligentment amb l'Entitat segons les instruccions que rebem des d'Assessoria Jurídica en la defensa dels interessos de CaixaBank davant qualsevol instància judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, és obligatori comparèixer davant d'òrgans judicials, administratius o arbitral quan rebem una citació dels organismes esmentats, al domicili personal o professional, o bé quan se'ns sol·liciti des d'Assessoria Jurídica. Així mateix, hem de col·laborar amb l'Entitat quan se'ns sol·liciti per preparar o atendre una compareixença o declaració en qualsevol procés.
3. Si rebem, al domicili personal o professional, una citació, resolució o notificació d'un òrgan judicial, administratiu o arbitral per fets relacionats amb l'exercici de les nostres funcions a CaixaBank, ho hem de comunicar a través dels circuits establerts a les normes internes i n'hem d'informar sempre algun superior jeràrquic.

3.2 Respecte

Respectem les persones, les cultures i la seva diversitat, les institucions, el pluralisme dels territoris en què operem i el medi ambient.

I. Respecte a les persones

1. A CaixaBank assumim com a valor fonamental d'actuació el respecte a la persona i la seva dignitat, i subscrivim íntegrament la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides, que comprèn la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional sobre Drets Civils i Polítics, i el Pacte Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals. També assumim i respectem la Declaració de l'OIT relativa als principis i drets fonamentals en el treball i la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.
2. Hem de tractar amb respecte les persones que treballen a l'Entitat i, en general, qualsevol persona que hi interactui.
3. A CaixaBank ens relacionem amb les persones que treballen a l'Entitat i, en general, amb qualsevol persona que hi interactui de manera justa, sense consideració a la seva identitat sexual, expressió de gènere, orientació sexual, origen ètnic, nacionalitat, creences, religió, opinió política, filiació, edat, estat civil, discapacitat i altres situacions protegides pel dret.
4. Mostrem un rebuig total davant qualsevol tipus de discriminació, assetjament, intimidació, abús, així com davant qualsevol conducta que es pugui considerar ofensiva, impròpia o inapropiada. A CaixaBank rebutgem qualsevol proposta o suggeriment sexual i altres accions que puguin ofendre la dignitat de la persona.
5. Promovem que les persones responsables d'equips fomentin la conciliació entre la vida personal i laboral de les persones que integren l'Entitat, així com la igualtat d'oportunitats entre els empleats i les empleades basada en la meritocràcia i de conformitat amb les lleis i els acords subscrits amb la representació dels treballadors i les treballadores i altres institucions que promouen la diversitat, la igualtat d'oportunitats, el benestar i la conciliació.

II. Respecte a les cultures i la seva diversitat

A CaixaBank respectem les cultures locals de les comunitats i els països on operem, així com la seva diversitat, sempre sota la guia del respecte als drets humans, i adoptem una actitud activa i compromesa amb les diferents comunitats i països, contribuint al seu progrés i desenvolupament socioeconòmic.

III. Respecte a les institucions

Ens relacionem amb les institucions, incloses les Administracions públiques, sempre d'acord amb la legalitat vigent, amb respecte a la institució i col·laborant-hi de manera adequada.

IV. Respecte al pluralisme polític

1. Respectem el pluralisme polític de les societats on estem presents i, en conseqüència, tota la nostra activitat es regeix pel principi de neutralitat política.

2. Qualsevol vinculació, pertinença o col·laboració amb partits polítics o amb un altre tipus d'entitats, institucions o associacions amb fins públics s'ha de dur a terme deixant clar el seu caràcter personal, per tal d'evitar involucrar o comprometre el nom, la imatge corporativa o els interessos legítims de CaixaBank.

V. Respecte al medi ambient

Treballem per limitar l'impacte mediambiental derivat de la nostra activitat i de les nostres operacions. Actuem per augmentar l'impacte positiu del nostre negoci i promoure un futur sostenible per a la societat i l'entorn.



Considerem els impactes directes i indirectes sobre el medi ambient que resulten de les nostres accions i complim amb els criteris establerts a les nostres polítiques internes relatives al medi ambient i al canvi climàtic.

3.3 Integritat

Sent íntegres generem confiança, valor fonamental per a CaixaBank.



Principis generals

1. La confiança dels accionistes, dels clients i, en general, de l'entorn en què operem és la base de la nostra activitat empresarial. Només hi pot haver confiança si la nostra integritat no admet cap mena de dubte.
2. A CaixaBank creiem en la lliure competència, honesta i lleial. Disposem de normativa interna en matèria de dret de la competència l'objectiu principal de la qual és assegurar el compliment dels estàndards en la matèria.
3. En l'exercici de la nostra activitat professional podem trobar-nos davant d'un dilema sobre el qual hem de prendre una decisió. En aquests casos, hem d'aplicar el sentit comú i plantejar-nos les qüestions que es recullen a l'*Annex 1 - Guia per prendre decisions*. En qualsevol cas, tenim a la nostra disposició el **Canal de Consultes de CaixaBank**.



Anticorrupció

1. A CaixaBank adoptem una posició activa de rebuig davant qualsevol acció o omissió que estigui relacionada, directament o indirectament, amb actes de corrupció en tots els mercats en què operem. Amb aquest objectiu, disposem d'una Política corporativa d'anticorrupció que constitueix una eina essencial per impedir que CaixaBank, les societats del Grup i els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.
2. Entre els estàndards de conducta que recull aquesta Política es troben els criteris corporatius en matèria d'acceptació i concessió de **regals**, i de despeses de viatge i hospitalitat.



Conflictes d'interès

1. A CaixaBank respectem la vida privada de les persones treballadores sense immiscir-nos en les activitats o conductes que s'observin fora de l'àmbit de treball a l'Entitat, sempre que aquestes activitats o conductes no afectin el nostre bon nom o els nostres interessos legítims.
2. La nostra reputació depèn, entre altres coses, de la percepció que aconseguim generar en la societat, a través de l'activitat desenvolupada en tots els àmbits d'actuació, i de la nostra conducta. En l'exercici d'activitats privades no involucram ni utilitzarem el nom o la imatge de CaixaBank, especialment si poden tenir una repercussió pública a través de mitjans de comunicació o xarxes socials. Rebutgem tota pràctica que contravingui els nostres valors i principis d'actuació en qualsevol situació.
3. Tenim l'obligació de promoure els interessos de CaixaBank i la prohibició de beneficiar-nos personalment d'oportunitats sorgides en el marc de la nostra activitat professional o a través de l'ús d'actius o informació de CaixaBank, o de beneficiar tercers amb aquestes oportunitats. No tolerem que s'anteposin els interessos personals als dels clients o als interessos de CaixaBank i els seus accionistes.
4. Hem d'evitar incórrer en situacions de conflicte d'interessos reals o potencials, incloses les derivades de relacions de parentiu o altres d'afins. En aquestes situacions, la persona afectada pel conflicte d'interès s'haurà d'abstenir d'intervenir o participar en la negociació o operació de què es tracti. En conseqüència, ens hem d'abstenir de participar en transaccions de qualsevol tipus en què concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
5. No hem de fer ús en benefici propi o de tercers de la informació confidencial i privilegiada de què disposem com a conseqüència de l'exercici de la nostra activitat professional.
6. Disposem de normativa interna de compliment obligat en matèria de prevenció de conflictes d'interès en diferents àmbits, que hem d'observar pel seu propi caràcter i com a desenvolupament dels principis generals continguts en aquest apartat. Aquesta normativa proporciona un marc global, principis generals i procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interès i la seva màxima expressió és la Política corporativa de conflictes d'interès del Grup CaixaBank, que, entre d'altres, recull l'obligació per a les persones treballadores de comunicar certes activitats que, per la

seva naturalesa, puguin suposar un conflicte d'interès, les normes internes de conducta en l'àmbit del mercat de valors i les normes de concessió de riscos a persones vinculades amb l'Entitat.



Reglament intern de conducta

1. El Reglament intern de conducta és aplicable a totes les persones treballadores en l'àmbit del mercat de valors. Aquelles persones que exerceixin la seva feina en àrees relacionades amb els mercats de valors o que tinguin habitualment accés a informació privilegiada tenen, addicionalment, obligacions pel que fa a la seva operativa personal.
2. Si operem en l'àmbit del mercat de valors no hem de fer transaccions amb instruments financers sobre els quals tinguem informació privilegiada ni recomanar a tercers l'adquisició o alienació d'aquests instruments. Al seu torn, no hem de fer operacions que comportin manipulació de mercat sobre instruments financers, transmetent senyals falsos o enganyosos o impactant en el preu o volum d'aquests instruments.

En cas de disposar d'informació privilegiada, ho hem de posar en coneixement de la Direcció de *Compliance* a través del Canal de Consultes que està disponible a la intranet de CaixaBank.

3. Si detectem operacions sospitoses de clients per ús o intent d'ús d'informació privilegiada o manipulació o intent de manipulació de mercat, també ho hem de posar en coneixement de la Direcció de *Compliance* a través del formulari de comunicació que està disponible al portal de *Compliance* de la intranet de CaixaBank.



Protecció dels béns de CaixaBank

1. Hem de tenir cura dels béns i dels actius de CaixaBank, que només es poden emprar per a les finalitats pròpies i legítimes.
2. Hem de respectar les normes d'utilització dels recursos, les normes de seguretat informàtica i els drets de propietat intel·lectual dels programes utilitzats a l'Entitat, tot això de conformitat amb la normativa interna en la matèria i, en especial, amb el que disposa el Codi de conducta telemàtica. No podem fer servir als terminals de l'Entitat programes no homologats.
3. Els béns i actius, materials i immaterials, que creem per a CaixaBank en el marc de la relació professional de prestació de serveis, utilitzant o no els recursos de l'Entitat, pertanyen a CaixaBank, fins i tot després de cessar la relació que hi mantinguem.

3.4 Transparència

Som transparents en el desenvolupament de la nostra activitat, amb l'objectiu de garantir que els nostres clients estiguin degudament informats. Les nostres polítiques principals i la informació rellevant de la nostra activitat estan publicades al lloc web corporatiu.



Transparència davant de la societat

A CaixaBank apostem per l'honestedat, la transparència i el compliment de la normativa aplicable davant de la societat com a valor fonamental de la nostra actuació.



Transparència davant de clients, accionistes i inversors

1. A CaixaBank facilitem als clients les explicacions adequades sobre les característiques dels productes i serveis que comercialitzem de manera precisa, clara i veraç, per tal que puguin triar lliurement el producte o servei que millor s'adeqüi a les seves necessitats i interessos, així com assegurar-se que coneixen i comprenen bé els riscos associats o inherents.
2. En totes les fases de la comercialització de productes i serveis prevalen sempre els interessos i les necessitats del client sobre els nostres propis, i actuem amb honestedat i transparència en la informació. És important garantir un grau adequat de protecció mitjançant la implantació de mesures de transparència, amb el suport del material informatiu i el lliurament de la documentació precontractual i contractual que calgui en cada cas, amb la finalitat de dur a terme una comercialització correcta i ajustada a les necessitats del client i garantir una relació de confiança duradora.
3. A CaixaBank promovem una activitat publicitària clara, suficient, equilibrada, objectiva i no enganyosa, amb un llenguatge senzill i fàcil d'entendre, sense ometre informació necessària, sense crear falses expectatives i sense induir a error sobre les característiques del producte o servei ofert, per tal que el destinatari pugui adoptar una decisió amb coneixement de causa sobre els productes i serveis publicitats.
4. A CaixaBank dissenyem i adequem l'oferta de productes i serveis als interessos, els objectius i les característiques dels clients per intentar satisfer les necessitats reals d'aquells a què van dirigits.
5. Tots hem de reunir en tot moment els coneixements i les competències en matèria de formació necessaris i actualitzats sobre els productes o serveis que comercialitzem. Per a això, hem de realitzar els cursos de formació normativa obligatòria i contínua que siguin necessaris, com ara, entre d'altres, la formació relativa a la Llei de contractes de crèdit immobiliari (LCCI), la Directiva de mercats d'instruments financers (MiFID) i la Directiva de distribució d'assegurances (IDD).
6. Disposem d'un Servei d'Atenció al Client encarregat d'atendre i resoldre les reclamacions dels clients, independent de les àrees comercials i operatives de CaixaBank, que subjecta les seves resolucions a la normativa de defensa del client de serveis financers i als valors i els principis recollits

en aquest Codi. Entre d'altres, aquest servei tindrà com a objectiu evitar els conflictes judicials amb els clients, per a la qual cosa aplicarà una política general d'observança rigorosa amb les guies dels supervisors.

7. Posem a disposició dels nostres accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, d'acord amb la normativa vigent i en compliment de la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.



Transparència en la relació amb proveïdors

1. Contractem els proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als nostres interessos. Sens perjudici de les condicions econòmiques i tècniques, les relacions de col·laboració amb els proveïdors han de generar valor per a ambdues parts. La compra de béns o la contractació de serveis s'ha de portar a terme amb objectivitat i transparència, i eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa es realitza sempre al marge de qualsevol vinculació familiar, econòmica o d'amistat amb el proveïdor.
2. Només contractem proveïdors que treballen d'acord amb les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu. Així mateix, exigim als proveïdors un respecte estricte als drets humans i laborals, i fomentem que incloguin en les seves pràctiques comportaments alineats amb els nostres valors i els transmetin a la seva cadena de valor.
3. Els valors i principis plasmats en aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de conducta de proveïdors.



Transparència en les relacions amb els mitjans de comunicació

Quan actuem com a representants de CaixaBank en actes públics, entrevistes, conferències, cursos o en qualsevol altra circumstància en què es pugui entendre que les nostres opinions, declaracions o la informació que es difongui són atribuïbles a CaixaBank, o si la nostra activitat o actuació professional, encara que puntual, té repercussió per als mitjans de comunicació, hem de consultar el nostre superior i, si escau, la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals, que és la responsable de la relació amb els mitjans de comunicació i de la gestió dels perfils corporatius de CaixaBank a les xarxes socials.

3.5 Excel·lència i professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes al centre de la nostra actuació professional.

I. El servei als nostres clients

1. A CaixaBank situem els clients com a centre de la nostra activitat. A través d'aquest compromís, creem valor per als clients i per a l'entorn en què operem.
2. En totes les relacions amb els clients ens comprometem a actuar de manera honesta, responsable i professional.
3. Els serveis i productes que oferim als clients s'han llançat al mercat després d'un estudi minuciós.

II. Compromís amb els nostres accionistes i inversors

La relació que mantenim amb els nostres accionistes i inversors es regeix per criteris de transparència, proximitat i escolta activa. A CaixaBank adoptem els estàndards més elevats i les millors pràctiques en matèria de govern corporatiu, i informem regularment sobre el compliment de les recomanacions recollides al Codi de bon govern de les societats cotitzades.

III. Professionalitat i treball en equip

1. El nostre actiu principal són les persones que integren CaixaBank i els valors i principis que les motiven. Respectem i promovem la diversitat valorant les capacitats i contribucions de cada persona.
2. Com a equip, estem orientats per un sentit de compromís, dedicació i desig d'excel·lència.

3.6 Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

1. La confidencialitat de la informació relativa als nostres clients, empleats, membres dels òrgans de govern i direcció, proveïdors i accionistes constitueix el pilar fonamental sobre el qual s'assenta la relació de confiança que constitueix l'essència de la nostra activitat.
2. Cal respectar la normativa vigent i les normes internes sobre protecció de les dades personals i sobre privacitat.
3. CaixaBank protegeix al màxim la informació personal dels clients, accionistes, persones empleades, membres dels òrgans de govern o de qualsevol persona física o jurídica amb què es relaciona. Així mateix, CaixaBank exigeix a terceres empreses proveïdores o amb les quals tingui relació que preservin la confidencialitat de la informació a què puguin accedir amb motiu de la relació contractual que mantinguin amb CaixaBank.
4. Les persones subjectes només poden emprar la informació rebuda dels accionistes, clients, proveïdors, òrgans de govern i persones empleades per a la finalitat per a la qual es va transmetre, tot això d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria. Mai no s'accedirà a informació que no sigui estrictament exigida per a l'acompliment de la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, les persones subjectes s'han d'assegurar que hi estan autoritzades i que hi ha una raó legítima per a aquesta transmissió. Fins i tot en cas d'estar-hi autoritzats, cal limitar el volum d'informació que revelen a l'estrictament necessari. En cas que hi hagi qualsevol dubte, ho han de consultar amb el superior jeràrquic o, atesa de identitat de la informació, amb el Departament de Seguretat de la Informació de CaixaBank o el delegat de protecció de dades.

3.7 Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat en el desenvolupament de la nostra activitat.

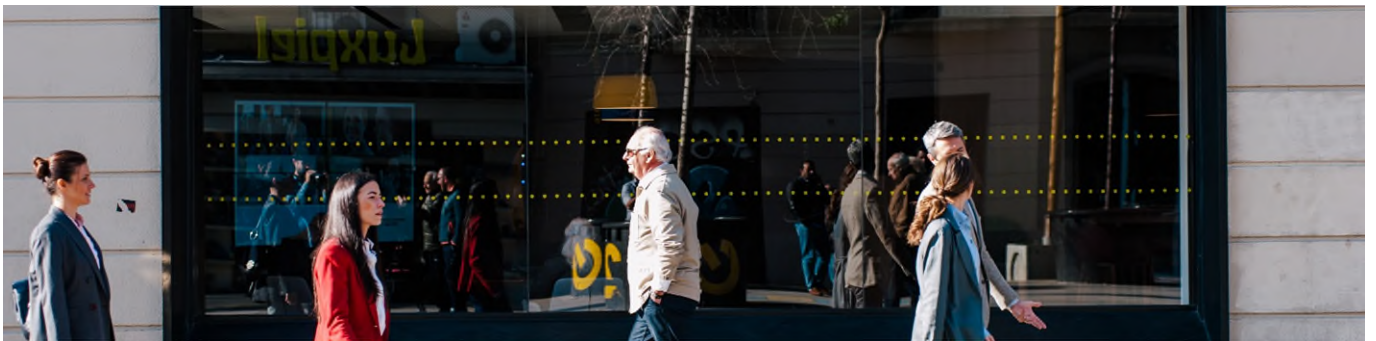
I. La responsabilitat social i ambiental

1. És primordial integrar en els nostres objectius, a més del benefici econòmic, el respecte als drets humans, la igualtat d'oportunitats i la sostenibilitat del medi ambient. D'aquesta manera, es maximitza la creació de valor compartit per als grups d'interès i es creen relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
2. Hem de gestionar el negoci i els seus productes i serveis en el marc del compromís amb el respecte a l'entorn i a les persones. De forma coherent, hem de donar suport a les iniciatives i els projectes més respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir, mitigar i donar resposta al canvi climàtic. CaixaBank contribuirà a la transició cap a una economia neutra en carboni, sostenible i inclusiva.
3. Hem d'actuar de forma coherent amb el que estableixen els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i els Principis de drets humans.

II. L'adhesió a instruments nacionals i internacionals

Ens adherim als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. L'adhesió a aquests principis constitueix un compromís integral per la responsabilitat social i per la sostenibilitat, amb la intenció de desenvolupar aquesta actitud a tota la nostra cadena de valor.

Participem en nombroses aliances i iniciatives rellevants, tant nacionals com internacionals, que tinguin com a objectiu avançar de manera conjunta en temes de sostenibilitat i intercanviar bones pràctiques en la matèria.





4. Funció de Compliment Normatiu

La missió de la funció de Compliment Normatiu és identificar, avaluar, supervisar i informar dels riscos de sancions o pèrdues financeres als quals està exposada l'Entitat com a conseqüència de l'incompliment o el compliment defectuós de les lleis, regulacions, requeriments judicials o administratius, codis de conducta o estàndards ètics i de bones pràctiques relatius al seu àmbit d'actuació. També assessora, informa i assisteix l'alta direcció i els òrgans de govern.

La seva missió s'articula a través de la supervisió dels riscos de compliment derivats dels processos i les activitats dutes a terme; el foment, l'impuls i la promoció dels valors i principis corporatius, i la promoció d'una cultura de control i compliment de les lleis i de la normativa vigent que permeti i afavoreixi la seva integració en la gestió de tota l'organització.

La Direcció de Compliment Normatiu de CaixaBank elabora, avalua i fomenta la posada en pràctica del que disposa aquest Codi ètic, promovent, a través d'accions de formació, informació i sensibilització, una cultura de compliment a tota l'organització, i resol dubtes sobre la seva interpretació a través dels canals interns previstos.

5. Sistema intern d'informació - Canal de Denúncies

CaixaBank disposa del sistema intern d'informació que integra els diferents canals interns d'informació, entre els quals hi ha el Canal de Denúncies com a via principal per informar sobre accions o omissions que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la Política corporativa del sistema intern d'informació. Així mateix, és el mitjà per facilitar la comunicació àgil i confidencial de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions que versin sobre actes o conductes, presents o passats, referits als àmbits d'aplicació del Codi ètic i les normes de conducta que s'indiquen a la Política esmentada. Les comunicacions es poden presentar de manera anònima.

Les denúncies es gestionen i resolen mitjançant un procediment rigorós, transparent i objectiu, salvaguardant en qualsevol cas la confidencialitat de les persones interessades i involucrades en els fets i les conductes objecte de comunicació.

CaixaBank prohibeix expressament i no tolera cap acte constitutiu de represàlia contra aquelles persones que, de bona fe, comuniquin fets o situacions que es puguin emmarcar dins les conductes prohibides per aquest Codi ètic. En aquest sentit, CaixaBank treballa de manera contínua per a l'alineació dels canals de comunicació amb les millors pràctiques en tot moment.

Les queixes i reclamacions de clients es tramitaran pels canals d'atenció que CaixaBank posa a la seva disposició.

El Canal és accessible a través del portal de *Compliance* de la intranet, des del terminal financer, des del portal de proveïdors per a aquest col·lectiu i a través d'Internet. Al lloc web corporatiu de CaixaBank hi ha tota la informació sobre aquest Canal.

Annex 1 – Guia per prendre decisions

Si en l'exercici de la nostra activitat professional ens trobem davant d'un dilema sobre el qual hem de prendre una decisió, apliquem el sentit comú i plantegem-nos el següent per avaluar la situació:

- ☒ És **legal** aquesta decisió/acció/omissió?
- ☒ Em sentiria **còmode explicant** aquesta decisió/acció/omissió a companys, superiors, familiars o amics?
- ☒ He tingut en compte **els interessos de tots** aquells que podrien resultar perjudicats per aquesta decisió/acció/omissió?
- ☒ Estic segur d'estar fent el **correcte**?
- ☒ Si el meu comportament es fes **públic**, es consideraria **apropiat i professional**?
- ☒ Si la resposta a qualsevol de les preguntes és **"NO"**, la qüestió s'ha de **rebutjar o consultar**.

En qualsevol cas, et pots adreçar al Canal de Consultes i al Canal de Denúncies.