

Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank Consumer Finance



Julio 2017

Índice del documento

<i>Introducción</i>	
<i>1. Finalidad y ámbito de aplicación</i>	<i>4</i>
<i>2. Valores y principios de actuación</i>	<i>4</i>
<i>3. El cumplimiento de las leyes y las normas</i>	<i>5</i>
<i>4. Respeto</i>	<i>6</i>
<i>5. Integridad y transparencia</i>	<i>7</i>
<i>6. Excelencia y profesionalidad</i>	<i>9</i>
<i>7. Confidencialidad</i>	<i>10</i>
<i>8. Responsabilidad social</i>	<i>11</i>

INTRODUCCIÓN

CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. es un establecimiento financiero de crédito, filial de CaixaBank, S.A.

El Consejo de Administración de CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. (en adelante, también CaixaBank Consumer Finance o “la Entidad”) por medio del presente Código (en adelante, el “Código”), pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

1

FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1. El presente Código es de aplicación a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros del órgano de administración (en lo sucesivo, también las “Personas Sujetas a este Código” o, simplemente las “Personas Sujetas”) de CaixaBank Consumer Finance. Todos ellos deben conocer y cumplir el presente Código.
2. Todas las Personas Sujetas a este Código en su actividad profesional deberán respetar los valores, principios y normas contenidas en el mismo, en sus relaciones profesionales internas con la Entidad y en las externas con los accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general.
3. Las comunicaciones sobre posibles incumplimientos del Código o las dudas que pueda suscitar la interpretación o aplicación del mismo se tramitarán a través del canal habilitado para ello en la intranet de empleados. Cumplimiento Normativo de CaixaBank Consumer Finance atenderá las consultas planteadas y, en el caso de las denuncias, dirigirá la investigación, para lo que podrá requerir la participación de otras Áreas de la Entidad, garantizando siempre la confidencialidad del comunicante. Por ello, únicamente facilitará su identidad en el caso de ser imprescindible para la investigación y siempre con el previo consentimiento del interesado.

Las comunicaciones serán resueltas por un órgano colegiado basándose en el resultado de la investigación realizada por el área o áreas correspondientes.

Si las comunicaciones son suscitadas por clientes, se tramitarán por los canales de atención al cliente establecidos por CaixaBank Consumer Finance.

4. Las Personas Sujetas deben cooperar con cualquier investigación o auditoria, interna o externa, que se realice en CaixaBank Consumer Finance.

2

VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, EL RESPETO, LA INTEGRIDAD, LA TRANSPARENCIA, LA EXCELENCIA, LA PROFESIONALIDAD, LA CONFIDENCIALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SON LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN EN CAIXABANK CONSUMER FINANCE.

1. CaixaBank Consumer Finance aspira a que su actuación se rija por sus valores corporativos, pilares básicos de su actividad:
 - Calidad: voluntad de servicio y de ofrecer un trato excelente con los productos y servicios más adecuados para cada cliente.
 - Confianza: la suma de honestidad y profesionalidad. Hay que cultivarla con empatía, dialogando, siendo cercanos y accesibles.
 - Compromiso social: compromiso no solo de aportar valor a sus clientes y empleados, y a los accionistas, sino también de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es nuestro origen, nuestra esencia fundacional, lo que nos distingue, nos une y nos hace únicos.

2. CaixaBank Consumer Finance tiene como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una oferta de productos adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a sus clientes y empleados, a accionistas y al conjunto de la sociedad.
3. CaixaBank Consumer Finance está comprometida en realizar su actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con la Entidad. Dichos principios de actuación son: el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.
4. CaixaBank Consumer Finance promoverá que las empresas filiales y participadas por la Entidad así como sus proveedores se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código.

3

EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y LAS NORMAS

EL RESPETO DE LAS LEYES Y OTRAS NORMAS VIGENTES EN CADA MOMENTO DEBE SER UN PRINCIPIO RECTOR DE TODOS LOS QUE INTEGRAN CAIXABANK CONSUMER FINANCE.

I. El respeto de las leyes como máxima

1. CaixaBank Consumer Finance y todas las Personas Sujetas al presente Código deben cumplir con la legislación y normativa vigente en cada momento (Leyes, Reglamentos, disposiciones de los organismos reguladores, etc...) así como cualquier normativa o circular interna de CaixaBank Consumer Finance.
2. Se deberá tener especial observancia de las normas penales aplicables a actividades relacionadas con la comisión de delitos de corrupción, cohecho, tráfico de influencias y delitos societarios, entre otras.
3. CaixaBank Consumer Finance puede ser declarada jurídicamente responsable por el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas jurídicamente obligatorias por parte de sus empleados, directivos y administradores. Por tanto, CaixaBank Consumer Finance espera que éstos actúen lícita, ética y profesionalmente en el desempeño de sus funciones.

II. El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

1. La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, a la que se refieren las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las normas que de ellas se derivan, además de una obligación legal, constituye una prioridad para CaixaBank Consumer Finance y para todas las Personas Sujetas.
2. La prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo es materia de prioritaria atención para todas las Personas Sujetas. La Entidad dispone, de acuerdo con la legislación vigente, de su propia normativa interna, que resulta de obligado cumplimiento.

3. En caso de cualquier duda que pueda surgir en la actividad diaria sobre esta materia, las Personas Sujetas deberán consultar de inmediato con sus superiores o con los responsables de prevención de blanqueo de capitales en la Entidad.

III. Información sobre procedimientos judiciales o administrativos

1. Cualquier Persona Sujeta que deba comparecer ante un órgano judicial u organismo administrativo en calidad de denunciado, demandado, testigo, perito o en cualquier otra condición, que derive de su prestación de servicios para CaixaBank Consumer Finance deberá informar a la Entidad a través de sus superiores.

IV. Régimen sancionador

1. Las infracciones del presente Código Ético podrán ser objeto de sanción de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Trabajadores y el Convenio Colectivo aplicable.

4

RESPECTO

RESPETAMOS A LAS PERSONAS, SU DIGNIDAD Y VALORES FUNDAMENTALES. RESPETAMOS LAS CULTURAS DE AQUELLOS TERRITORIOS Y PAÍSES EN DONDE OPERA EL CAIXABANK CONSUMER FINANCE. RESPETAMOS EL MEDIOAMBIENTE.

I. Respeto a las personas

1. CaixaBank Consumer Finance asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.
2. Todas las Personas Sujetas deben respetar la dignidad de accionistas, clientes, potenciales clientes, competidores, demás empleados y cualquier persona que interactúe con la Entidad.
3. CaixaBank Consumer Finance prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la Entidad.
4. CaixaBank Consumer Finance se compromete a mantener un ambiente de trabajo libre de acoso, intimidación y conductas ofensivas o impropias, incluyendo propuestas o sugerencias sexuales, material gráfico y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.

5. CaixaBank Consumer Finance promueve la conciliación entre las exigencias de la vida familiar y las del trabajo de las personas que integran la Entidad, así como la igualdad de oportunidades entre los empleados de diferente sexo, de conformidad con las leyes y los acuerdos suscritos con la representación de los/las trabajadores/as.

II. Respeto a las culturas

1. CaixaBank Consumer Finance respeta las culturas locales de las comunidades y países donde opera, y adopta una actitud activa y comprometida con las diferentes comunidades y países, contribuyendo al progreso y desarrollo socio-económico de los mismos.

III. Respeto al medio ambiente

1. CaixaBank Consumer Finance se compromete con la conservación del medioambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

IV. Respeto a las instituciones

1. Las relaciones con las diversas Administraciones públicas deben estar basadas en el máximo respeto institucional y la adecuada colaboración con las mismas.

5

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

**SIENDO ÍNTEGROS Y TRANSPARENTES GENERAMOS CONFIANZA, VALOR
FUNDAMENTAL PARA CAIXABANK CONSUMER FINANCE.**

I. Integridad

Principios generales

1. La confianza de los accionistas, de los clientes y en general del entorno en el que opera CaixaBank Consumer Finance se halla en la base de su actividad empresarial. La confianza sólo puede existir si la integridad de CaixaBank Consumer Finance está fuera de toda duda.
2. CaixaBank Consumer Finance cree en la libre competencia, honesta y leal.

Conflictos de interés

1. Todas las Personas Sujetas tienen la obligación de promover los intereses de CaixaBank Consumer Finance y la prohibición de beneficiarse personalmente de oportunidades surgidas en el marco de su actividad profesional o a través del uso de activos o información de CaixaBank Consumer Finance o de beneficiar con ellas a terceros. En relación con la actuación profesional, no puede tolerarse el anteponer los intereses personales a los de los clientes o a los intereses de CaixaBank Consumer Finance y sus accionistas.
2. La Entidad dispone de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de prevención de conflictos de interés en distintos ámbitos, que debe observarse por su propio carácter y como desarrollo de los principios generales contenidos en este apartado. A título ejemplificativo, forman parte de este conjunto: el código telemático y las normas de concesión de riesgos.

3. Debe evitarse incurrir en situaciones de conflicto de intereses reales, o potenciales, incluidas las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines. En tales situaciones, la persona afectada por el conflicto de intereses debe abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación de que se trate. Así, las Personas Sujetas a este Código se abstendrán de participar en transacciones de cualquier tipo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona o entidad vinculada.
4. No debe hacerse uso en beneficio propio de la información privilegiada de la que se disponga como consecuencia del ejercicio de la actividad profesional.
5. Las Personas Sujetas no deben aceptar obsequios, ventajas, favores o disposiciones a título gratuito, y menos aún para o con motivo de realizar alguna operación, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de la Entidad.
6. Tampoco puede ofrecerse a terceros otros obsequios que los expresamente autorizados con carácter institucional.
7. La Política de actuación de CaixaBank Consumer Finance en materia de anticorrupción, aprobada por su Consejo de Administración, desarrolla algunos de estos aspectos y otros relacionados con la prevención de la corrupción.

Protección de los bienes de CaixaBank Consumer Finance

1. Todas las Personas Sujetas a este Código deben cuidar los bienes y activos de la Entidad, los cuales sólo pueden ser usados para sus fines propios y legítimos dentro del ámbito de CaixaBank Consumer Finance.
2. Deben respetarse las normas de utilización de los recursos, las normas de seguridad informática de CaixaBank Consumer Finance y los derechos de autor de los programas utilizados en la Entidad, todo ello de conformidad con la normativa interna en la materia. No podrán utilizarse en los terminales de la Entidad programas no homologados por CaixaBank Consumer Finance.
3. Los bienes y activos que se creen para CaixaBank Consumer Finance en el marco de la relación profesional de prestación de servicios, utilizando o no los recursos de la misma, pertenecen a CaixaBank Consumer Finance, aún después de cesar en la relación que se mantenga con la Entidad.

Llevanza de los propios asuntos

1. La reputación de CaixaBank Consumer Finance depende de la percepción que consiga generar en la sociedad, a través de la actividad desarrollada por la Entidad en todos sus ámbitos de actuación, y de la conducta de sus empleados y miembros del órgano de administración. En el ejercicio de actividades privadas, especialmente si pueden tener una repercusión pública, debe evitarse involucrar o utilizar el nombre o la imagen de CaixaBank Consumer Finance, en beneficio de opciones sociales o políticas.
2. CaixaBank Consumer Finance respeta la vida privada de sus empleados/as, directivos/as y miembros de su órgano de administración sin inmiscuirse en las actividades o conductas que observen fuera del ámbito de trabajo en la Entidad, siempre que dichas actividades o conductas no afecten al buen nombre de la Entidad o a sus intereses legítimos.
3. Cualquier vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos deberán llevarse a cabo dejando claro su carácter personal, evitando cualquier involucración de CaixaBank Consumer Finance.

Operaciones con valores

1. Las Personas Sujetas a este Código que estén en posesión o tuvieran conocimiento de información que pudiera ser considerada privilegiada, no podrán realizar operación alguna sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros el realizarlas, ni transmitir a terceros el contenido de la información salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.
2. En todo caso deberá darse estricto cumplimiento a las normas internas de conducta en relación al mercado de valores

II. Transparencia

Transparencia ante la sociedad

1. CaixaBank Consumer Finance apuesta por la transparencia ante la sociedad como valor fundamental de su actuación.

Transparencia frente a clientes y accionistas

1. CaixaBank Consumer Finance asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.
2. CaixaBank Consumer Finance pone a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente.

Transparencia en su relación con proveedores

1. CaixaBank Consumer Finance debe realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank Consumer Finance. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores deberán generar valor para ambas partes. La compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos, por lo que debe realizarse al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor.

6

EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD

TRABAJAMOS CON RIGOR Y EFICACIA. LA EXCELENCIA CONSTITUYE UNO DE LOS VALORES FUNDAMENTALES DE CAIXABANK CONSUMER FINANCE. POR ELLO, SITUAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS EN EL CENTRO DE NUESTRA ACTUACIÓN PROFESIONAL.

I. El servicio a los clientes

1. CaixaBank Consumer Finance sitúa a los clientes como centro de su actividad. A través de este compromiso CaixaBank Consumer Finance crea valor para sus clientes y para el entorno en el que opera.

2. En todas las relaciones con los clientes, CaixaBank Consumer Finance se compromete a mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional.
3. Los servicios y productos que CaixaBank Consumer Finance ofrece a sus clientes han sido puestos en el mercado después de un detenido estudio de los mismos. Debe procederse a su comercialización según las normas y condiciones establecidas. Cualquier queja, necesita ser tratada pronta y seriamente. CaixaBank Consumer Finance tiene establecidos procedimientos para resolver divergencias. En tales supuestos, se actúa honesta y razonablemente y se trata de resolver los problemas de forma rápida y eficaz.

II. Compromiso con los accionistas

1. CaixaBank Consumer Finance sigue los estándares más elevados y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, informando del cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno. La transparencia en la relación con sus accionistas, el rigor en sus inversiones, la solidez y la profesionalidad con la que trabaja CaixaBank Consumer Finance día a día permite analizar y estudiar, constantemente, nuevas oportunidades de negocio y aportar valor a sus accionistas.

III. Profesionalidad y trabajo en equipo

1. El principal activo de CaixaBank Consumer Finance son las personas que lo integran y los valores y principios que las motivan. CaixaBank Consumer Finance valora las capacidades y contribuciones de cada persona.
2. Como equipo, CaixaBank Consumer Finance está orientado por un sentido de dedicación y deseo de excelencia.

7

CONFIDENCIALIDAD

PRESERVAMOS LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE NOS CONFÍAN NUESTROS CLIENTES Y LOS ACCIONISTAS DE CAIXABANK, S.A.

1. La confidencialidad de la información relativa a nuestros clientes y accionistas constituye el pilar fundamental sobre el que asienta la relación de confianza que constituye la esencia de nuestra actividad.
2. Deben respetarse las normas internas sobre tratamiento y confidencialidad de los datos personales, en particular la Directiva 95/46 CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995 y la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 de 13 de diciembre, o cualquier otra disposición que en el futuro pueda dictarse. Igualmente debe respetarse la privacidad de los datos personales de los empleados, especialmente los relativos a su salud.
3. CaixaBank Consumer Finance tiene la obligación de proteger al máximo la información personal de sus clientes, accionistas, personas empleadas, miembros de sus órganos de administración o de cualquier persona física o jurídica con la que se relaciona. Debe presumirse que toda la información que se recibe es confidencial, salvo que lo contrario resulte evidente. Debemos exigir asimismo a terceras empresas proveedoras o con las que tengamos relación que preserven la confidencialidad de la información a la que puedan acceder con ocasión de la relación contractual que mantengan con CaixaBank Consumer Finance.

4. Sólo puede hacerse uso de la información recibida de los accionistas, clientes, proveedores y personas empleadas para la finalidad para la que fue transmitida, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia. No puede accederse a información que no sea estrictamente exigida para el desempeño de nuestro trabajo. Antes de transmitir información a terceros, debe asegurarse de que estamos autorizados para ello y que lo hacemos a favor de los/las empleados/as, directivos/as o miembros del órgano de administración que tengan una razón legítima para conocer o participar de la misma. Incluso en el caso de estar autorizados, es preciso limitar a lo estrictamente necesario el volumen de información a revelar. En caso de cualquier duda, debe consultarse con el superior jerárquico.
5. La correspondencia escrita y la entrega de documentos a clientes o terceros se limitará a los textos establecidos con carácter general. Para el envío o emisión de documentos tales como cartas o certificaciones que no estén previstos en las normativas internas, debe consultarse previamente con el departamento correspondiente. Los requerimientos que de ellos podamos recibir debemos contestarlos a través de los circuitos establecidos con carácter general. Cuando la autoridad requirente o la información solicitada no estén contempladas en las normas internas de CaixaBank Consumer Finance o se trate de citaciones a declarar personalmente, debe consultarse con la Dirección de la Asesoría Jurídica.

8

RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE Y TENEMOS EN CUENTA ESTOS OBJETIVOS EN EL DESARROLLO DE NUESTRA ACTIVIDAD.

I. La responsabilidad social

1. CaixaBank Consumer Finance asume que hoy las empresas, además de un beneficio económico, deben integrar en sus objetivos el respeto de los derechos humanos y la sostenibilidad del medio ambiente.

II. La adhesión a instrumentos internacionales

1. CaixaBank Consumer Finance se ha adherido a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La adhesión a tales principios constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad, con la intención de desarrollar dicha actitud en toda su cadena de valor. CaixaBank Consumer Finance ha incluido una cláusula contractual para que sus proveedores respeten también dichos principios.
