



Código ético de CaixaBank

25 de maio de 2023

Índice

Mensaxe institucional	2
1. A nosa identidade e misión.	3
2. Atínxenos a todas e todos	4
3. Os principios de actuación	6
3.1 O cumprimento das leis e da normativa vixente	6
3.2 Respecto	8
3.3 Integridade	9
3.4 Transparencia	12
3.5 Excelencia e profesionalidade	13
3.6 Confidencialidade	14
3.7 Responsabilidade social	15
4. Función de cumprimento normativo	16
5. Canle de denuncias	17
Anexo 1 - Guía para tomar decisións	18

Mensaxe institucional

Un código xenuíno de principios e valores e unha forte cultura corporativa son piares fundamentais na sostibilidade de calquera proxecto.

Este código de valores tense que impregnar en todos os chanzos da organización empezando polo consello de administración, porque neste ámbito como en calquera outro ámbito da xestión, só o exemplo lexitima o liderado.

E isto é porque o que realmente marca a diferenza é o feito de ter asimilado no teu ADN o código de valores. Estar realmente convencido de que é o único camiño para seguir.

Estar convencido de que non existen atallos, e que ningún obxectivo nin resultado está por riba dos principios.

Uns principios que nos deben servir de guía nas nosas relacións cos nosos equipos, cos nosos clientes, cos nosos provedores e coa sociedade a que servimos.

O noso obxectivo en CaixaBank é estar preto das persoas para todo o que importa, apoiando a sociedade, as empresas e familias.

E queremoslo facer cun xeito diferente de facer banca, moi inclusivo e moi próximo á sociedade. Unha forma de facer que nace das nosas raíces fundacionais e que se fundamenta nos nosos valores corporativos de calidade, confianza e compromiso social.

Este código ético recolle os principios que rexen a actuación de todas as persoas que integramos o Grupo CaixaBank, é a nosa norma interna de máximo nivel e, como tal, é de obrigado cumprimento para todos os que formamos parte do equipo CaixaBank.

Contamos co apoio e o compromiso de todas as persoas que forman parte do Grupo CaixaBank para cumprir e facer cumprir o que se dispón neste código. Con iso, seguiremos cumprindo co noso obxectivo, apoiando o progreso da nosa sociedade e sendo un referente en banca responsable.

José Ignacio Goirigolzarri

Presidente de CaixaBank



1. A nosa identidade e misión.

A nosa actuación empresarial e social fundaméntase nos valores corporativos de calidade, confianza e compromiso social.



Calidade: vontade de servir os clientes, brindándolles un trato excelente e ofrecéndolles os produtos e servizos máis adecuados 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 e nos fai únicos.

En Caixabank S.A., como entidade de crédito e cabeceira dun grupo (de agora en diante, “Grupo CaixaBank” ou “o Grupo”), que presta servizos financeiros e de investimento, temos como misión satisfacer integramente as necesidades financeiras dos nosos clientes mediante unha oferta de produtos e servizos axeitados e completos e unha excelente calidade de servizo, co compromiso de achegar valor a clientes, accionistas, empregados e ao conxunto da sociedade.

En CaixaBank estamos comprometidos en realizar a nosa actividade de acordo coas máis altas esixencias xurídicas e éticas e con óptimos estándares de conduta profesional, tanto en interese dos nosos clientes como no da comunidade e no de todos os que en diversas formas se relacionan directamente connosco.

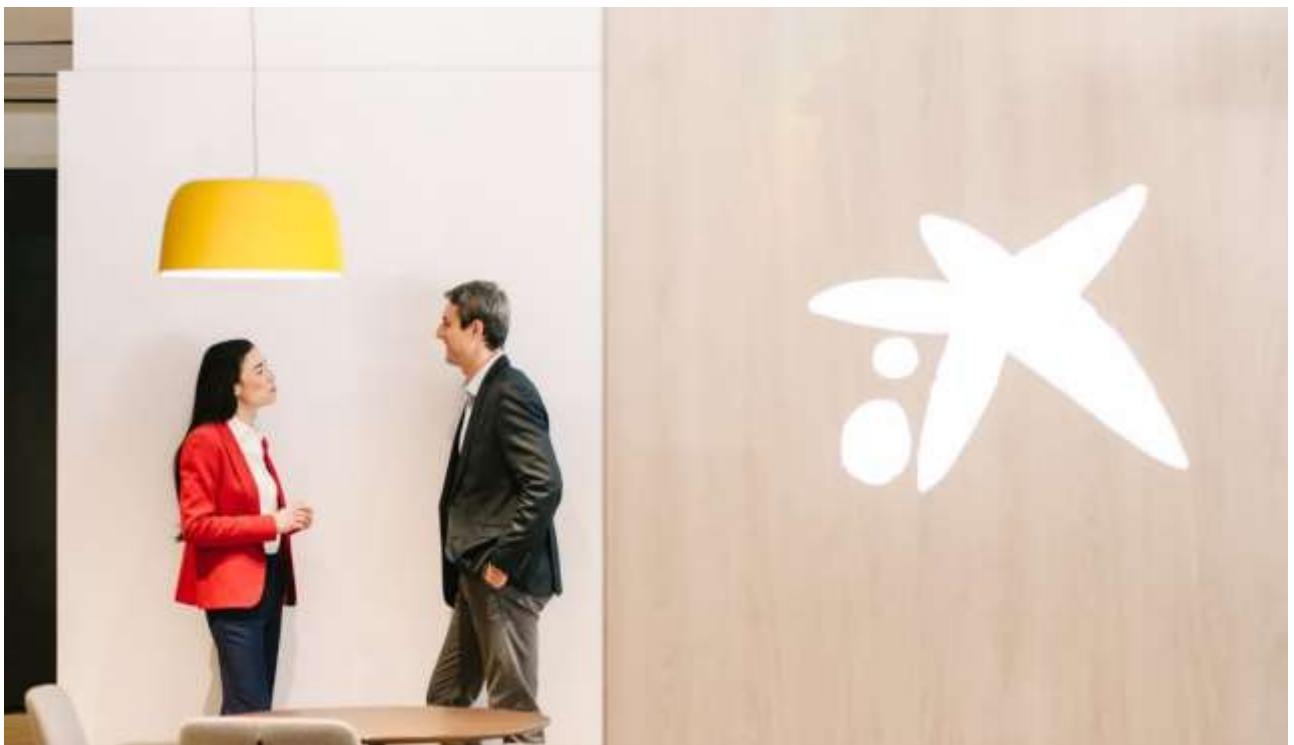


Coa aprobación deste código, o Consello de Administración de CaixaBank, pon de manifesto os valores e os principios éticos que inspiran a súa actuación e que deben rexer a actividade de CaixaBank e de todos os empregados/as, directivos/as e membros do seu Órgano de Goberno. En CaixaBank non ignoramos, nin escusamos, nin toleramos comportamentos contrarios a estes valores e principios



2. Atínxenos a todas e todos

1. O presente código é de aplicación a todas as persoas que formamos parte de CaixaBank, é dicir, a todos os/as empregados/as, directivos/as e membros dos órganos de goberno de CaixaBank. Todos debemos coñecer e cumprir este código.
2. Na nosa actividade profesional, nas nosas relacións profesionais internas coa Entidade e nas externas cos accionistas, clientes, provedores e coa sociedade en xeral, debemos respectar os valores, principios e normas contidas neste código.
3. Este código é corporativo, polo que é de aplicación a todo o Grupo CaixaBank, constituíndo un documento referente para todas as sociedades do Grupo. Os órganos de goberno e de dirección das devanditas sociedades deben adoptar as decisións oportunas para integrar as disposicións deste código, ben aprobando o seu propio código de acordo cos principios establecidos neste documento ou ben adheríndose ao de CaixaBank debidamente adaptado, se é o caso.



4. As infraccións deste código ético serán obxecto de sanción de acordo co que se establece no Estatuto dos traballadores, o Convenio colectivo e demais normativa aplicable.

5. Os valores e principios plasmados neste código trasládanse aos provedores de Grupo CaixaBank a través do Código de conduta de provedores, que difunde e promove os devanditos valores e principios á actividade dos nosos provedores, así como a aqueles terceiros cuxa vinculación contractual requira o seu cumprimento.
6. O Código está dispoñible na web corporativa de CaixaBank, así como nos portais de *compliance* e *sostibilidade*.

No *Anexo 1 – Guía para tomar decisións* inclúese un cuestionario para axudar na toma de decisións conforme ao que se establece neste código.

3. Os principios de actuación

O cumprimento das leis e da normativa vixente en cada momento, o respecto, a integridade, a transparencia, a excelencia, a profesionalidade, a confidencialidade e a responsabilidade social son os nosos principios básicos de actuación.

As políticas e procedementos internos de CaixaBank axeitan o seu contido aos valores e principios de actuación recollidos neste código.

3.1 O cumprimento das leis e da normativa vixente

O respecto das leis e outras normas vixentes en cada momento guían a nosa actuación.

I. O respecto das leis como máxima

1. CaixaBank ten o compromiso de cumprir coas leis e coa normativa vixente en cada momento, así como calquera normativa ou circular interna. Co obxectivo de facilitar o coñecemento da lexislación e da normativa interna vixente e, desta maneira, garantir o seu cumprimento, en CaixaBank realizamos formación periódica sobre aquelas materias que impactan no desenvolvemento da nosa actividade.
2. En CaixaBank cumprimos estritamente coas normas que desenvolven o modelo de prevención penal para previr, detectar, evitar e, se é o caso, informar da posible comisión de delitos. En CaixaBank rexeitamos terminantemente calquera conduta de carácter ilícito, delituoso ou que supoña o incumprimento da normativa interna baixo a premisa de que se está actuando a favor da Entidade, con independencia do posible beneficio económico xerado.
3. No desempeño das nosas funcións debemos actuar sempre de maneira lícita, ética e profesional, cumprindo en todo caso coas leis, regulamentos e demais normas xuridicamente obrigatorias. Os nosos principios de actuación e a nosa reputación non se poden ver comprometidos.
4. Todos debemos cooperar con calquera investigación ou auditoría, interna ou externa, que se realice por ou en CaixaBank.

II. O branqueo de capitais e financiamento do terrorismo

1. A loita contra o branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo constitúe unha prioridade para nós. Por iso dispomos, de acordo coa lexislación vixente, de normativa interna para a prevención do branqueo de capitais e o financiamento do terrorismo, o que inclúe o cumprimento dos programas de sancións financeiras internacionais, que resulta de obrigado cumprimento.
2. En caso de calquera dúbida que nos poida xurdir na actividade diaria sobre esta materia debemos consultar decontado cos nosos superiores ou cos responsables de prevención de branqueo de capitais na Entidade.

III. Prevención, saúde e benestar

1. A prevención, saúde e benestar das persoas traballadoras son unha prioridade fundamental para CaixaBank. Por iso, ademais de cumprir escrupulosamente con toda a normativa aplicable, dispomos dun portal interno na intranet de CaixaBank onde todas as persoas traballadoras podemos consultar a normativa interna, políticas e diferentes informacións sobre prevención, saúde e benestar. Ademais, entendemos que coidar o noso benestar non é simplemente unha obriga legal ou ética, senón que se trata de construír unha cultura de coidado e compromiso na nosa organización.
2. En CaixaBank implementamos medidas e políticas que promoven un ambiente de traballo seguro e saudable. Nese sentido, desenvolvemos a nosa política e manual de prevención de riscos laborais. Ademais, ofrecemos a través da nosa intranet información preventiva de saúde e benestar no traballo, así como instrucións e protocolos de actuación necesarios en caso de calquera incidente que se poida producir.
3. Ademais, en CaixaBank valoramos tamén a saúde e seguridade no ámbito emocional e mental. Ofrecemos programas e beneficios que axudan a manter un equilibrio entre o traballo e a vida persoal que proporcionan un ambiente laboral respectuoso e colaborador que fomenta a comunicación aberta e o apoio mutuo.

IV. Procedementos xudiciais ou administrativos

1. Estamos obrigados a colaborar activa e diligentemente coa Entidade segundo as instrucións que recibamos desde Asesoría Xurídica na defensa dos intereses de CaixaBank ante calquera instancia xudicial, arbitral ou administrativa.
2. En particular, será obrigatorio que comparezamos ante órganos xudiciais, administrativos ou arbitrais cando recibamos unha citación dos ditos organismos, ben sexa no domicilio persoal ou profesional ou ben cando sexa solicitado desde Asesoría Xurídica. Así mesmo, deberemos colaborar coa Entidade cando así se solicite para preparar ou atender unha comparecencia ou declaración en calquera proceso.
3. Se recibimos, ben no domicilio persoal ou profesional, unha citación, resolución ou notificación dun órgano xudicial, administrativo ou arbitral por feitos relacionados co exercicio das nosas funcións en CaixaBank, debemos comunicalo a través dos circuitos establecidos nas normas internas, informando sempre algún superior xerárquico sobre iso.

3.2 Respecto

Respectamos as persoas, as culturas e a súa diversidade, as institucións, o pluralismo dos territorios en que operamos e o medio natural.

I. Respecto ás persoas

1. En CaixaBank asumimos como valor fundamental de actuación o respecto á persoa e á súa dignidade, e subscribimos na súa totalidade a Declaración Universal dos Dereitos Humanos adoptada polas Nacións Unidas que comprende a Declaración Universal dos Dereitos Humanos, o Pacto Internacional sobre Dereitos Cívís e Políticos e o Pacto Internacional sobre Dereitos Económicos, Sociais e Culturais. Tamén asumimos e respectamos a Declaración da OIT relativa aos principios e dereitos fundamentais no traballo e a Carta de Dereitos Fundamentais da Unión Europea.
2. Debemos tratar con respecto as persoas que traballan na Entidade e, en xeral, calquera persoa que interactúe con ela.
3. En CaixaBank relacionámonos coas persoas que traballan na Entidade e, en xeral, con calquera persoa que interactúe con ela de maneira xusta, sen considerar a súa identidade sexual, expresión de xénero, orientación sexual, orixe étnica, nacionalidade, crenzas, relixión, opinión política, filiación, idade, estado civil, discapacidade e demais situacións protexidas polo dereito.
4. Mostramos todo rexeitamento ante calquera tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso, así como ante calquera conduta que se poida considerar ofensiva, impropia ou desaxeitada. En CaixaBank rexeitamos calquera proposta ou suxestión sexual e demais accións que poidan ofender a dignidade da persoa.
5. Promovemos que as persoas responsables de equipos fomenten a conciliación entre a vida persoal e laboral das persoas que integran a Entidade, así como a igualdade de oportunidades entre os empregados e empregadas baseada na meritocracia e de conformidade coas leis e os acordos subscritos coa representación dos/das traballadores/as e outras institucións que promoven a diversidade, a igualdade de oportunidades, o benestar e a conciliación.

II. Respecto ás culturas e á súa diversidade

En CaixaBank respectamos as culturas locais das comunidades e países onde operamos, así como a súa diversidade, sempre baixo a guía do respecto aos dereitos humanos, e adoptamos unha actitude activa e comprometida coas diferentes comunidades e países, contribuíndo ao progreso e desenvolvemento socioeconómico destes.

III. Respecto as institucións

Relacionámonos coas institucións, incluíndo as administracións públicas, sempre de acordo coa legalidade vixente, con respecto á institución e colaborando de forma axeitada con elas.

IV. Respecto ao pluralismo político

1. Respectamos o pluralismo político das sociedades onde estamos presentes e, en consecuencia, toda a nosa actividade réxese polo principio de neutralidade política.

2. Calquera vinculación, pertenza ou colaboración con partidos políticos ou con outro tipo de entidades, institucións ou asociacións con fins públicos debe levarse a cabo deixando claro o seu carácter persoal, evitando involucrar ou comprometer o nome, a imaxe corporativa ou os lexítimos intereses de CaixaBank.

V. Respecto do medio natural

Traballamos para limitar o impacto ambiental derivado da nosa actividade e das nosas operacións. Actuamos para aumentar o impacto positivo do noso negocio e promover un futuro sostible para a sociedade e o medio.



Consideramos os impactos directos e indirectos sobre o medio natural que resultan das nosas accións e cumprimos cos criterios establecidos nas nosas políticas internas relativas ao medio natural e ao cambio climático.

3.3 Integridade

Sendo íntegros xeramos confianza, valor fundamental para CaixaBank.



Principios xerais

1. A confianza dos accionistas, dos clientes e, en xeral, do medio en que operamos está na base da nosa actividade empresarial. A confianza só pode existir se a nosa integridade está fóra de toda dúbida.
2. En CaixaBank cremos na libre competencia, honesta e leal. Dispomos de normativa interna en materia de Dereito da competencia, cuxo principal obxectivo é asegurar o cumprimento dos estándares na materia.
3. No exercicio da nosa actividade profesional podemos atoparnos ante un dilema sobre o que debemos tomar unha decisión. Nestes casos, debemos aplicar o sentido común e considerar as cuestións que se recollen no *Anexo 1 - Guía para tomar decisións*. En calquera caso, temos á nosa disposición a *Canle de consultas de CaixaBank*.

Anticorrupción

1. En CaixaBank tomamos unha posición activa de rexeitamento ante calquera acción ou omisión que se encuentre relacionada, directa ou indirectamente, con actos de corrupción en todos os mercados en que operamos. Con este obxectivo, dispomos dunha Política corporativa de anticorrupción que se constitúe como unha ferramenta esencial para impedir que tanto CaixaBank, as sociedades do Grupo e os seus colaboradores externos, directamente ou a través de persoas interpostas, incorran en condutas que poidan resultar contrarias á lei ou aos principios básicos de actuación de CaixaBank.
2. Entre os estándares de conduta que recolle esta política encóntranse os nosos criterios corporativos en materia de aceptación e concesión de agasallos, e de gastos de viaxe e hospitalidade.



Conflitos de interese

1. En CaixaBank respectamos a vida privada das persoas traballadoras sen inmiscirnos nas actividades ou condutas que se observen fóra do ámbito de traballo na Entidade, sempre que as devanditas actividades ou condutas non afecten ao noso bo nome ou aos nosos intereses lexítimos.
2. A nosa reputación depende, entre outras cousas, da percepción que consigamos xerar na sociedade, a través da actividade desenvolvida en todos os ámbitos de actuación, e da nosa conduta. No exercicio de actividades privadas non involucraremos ou utilizaremos o nome ou a imaxe de CaixaBank, especialmente se poden ter unha repercusión pública a través de medios de comunicación ou redes sociais. Rexeitamos toda práctica que contraveña os nosos valores e principios de actuación en calquera situación.
3. Temos a obriga de promover os intereses de CaixaBank e a prohibición de beneficiarnos persoalmente de oportunidades xurdidas no marco da nosa actividade profesional ou a través do uso de activos ou información de CaixaBank ou de beneficiar con elas a terceiros. Non toleramos que se antepoñan os intereses persoais aos dos clientes ou aos intereses de CaixaBank e os seus accionistas.
4. Debemos evitar incorrer en situacións de conflito de intereses reais ou potenciais, incluídas as derivadas de relacións de parentesco ou outras afíns. En tales situacións, a persoa afectada polo conflito de intereses deberá absterse de intervir ou participar na negociación ou operación de que se trate. En consecuencia, debemos absternos de participar en transaccións de calquera tipo en que conorra algún interese propio ou dalgunha persoa ou entidade vinculada.
5. Non debemos facer uso en beneficio propio ou de terceiro da información confidencial e privilexiada da que dispoñamos como consecuencia do exercicio da nosa actividade profesional.
6. Dispomos de normativa interna de obrigado cumprimento en materia de prevención de conflitos de interese en distintos ámbitos, que debemos observar polo seu propio carácter e como desenvolvemento dos principios xerais contidos neste apartado. Esta normativa proporciona un marco global, principios xerais e procedementos de actuación para o tratamento de conflitos de interese e cuxa máxima expresión é a Política corporativa de conflitos de Interese do Grupo CaixaBank, que, entre outros, recolle a obriga para as persoas traballadoras de comunicar certas

actividades que, pola súa natureza, poidan supor uns conflitos de interese, normas internas

de conduta no ámbito do mercado de valores e normas de concesión de riscos a persoas vinculadas coa Entidade.



Regulamento interno de conduta

1. O Regulamento interno de conduta atinxe a todas as persoas traballadoras no ámbito do mercado de valores. Aquelas persoas que desenvolvan o seu traballo en áreas relacionadas cos mercados de valores ou que teñan habitualmente acceso a información privilexiada teñen adicionalmente obrigas no referente á súa operativa persoal.
2. Se operamos no ámbito do mercado de valores non debemos realizar transaccións con instrumentos financeiros sobre os que teñamos información privilexiada nin recomendar a terceiros a adquisición ou alleamento destes. Pola súa parte, non debemos realizar operacións que comporten manipulación de mercado sobre instrumentos financeiros, transmitindo sinais falsos ou enganosos ou impactando no prezo ou volume destes.

No caso de dispor de información privilexiada debemos poñelo en coñecemento da Dirección de *Compliance* a través da [Canle de consultas](#) que se encontra dispoñible na intranet de CaixaBank.

3. Se detectamos operacións sospeitosas de clientes por uso ou intento de uso de información privilexiada ou manipulación ou intento de manipulación de mercado, tamén debemos poñelo en coñecemento da Dirección de *Compliance* a través do formulario de comunicación que se encontra dispoñible no portal de *Compliance* da intranet de CaixaBank.



Protección dos bens de CaixaBank

1. Debemos coidar dos bens e dos activos de CaixaBank, que só poden ser usados para os seus fins propios e lexítimos.
2. Debemos respectar as normas de utilización dos recursos, as normas de seguridade informática e os dereitos de propiedade intelectual dos programas utilizados na Entidade, todo iso de conformidade coa normativa interna na materia e, en especial, polo que se dispón no Código de Conduta Telemático. Non podemos utilizar nos terminais da Entidade programas non homologados.
3. Os bens e activos, materiais e inmateriais, que creemos para CaixaBank no marco da relación profesional de prestación de servizos, utilizando ou non os recursos desta, pertencen a CaixaBank, aínda despois de cesar a relación que manteñamos coa Entidade.

3.4 Transparencia

Somos transparentes no desenvolvemento da nosa actividade. Co obxectivo de garantir que os nosos clientes estean debidamente informados. As nosas principais políticas e a información relevante da nosa actividade está publicada na nosa páxina web corporativa.



Transparencia ante a sociedade

En CaixaBank apostamos pola honestidade, transparencia e cumprimento da normativa aplicable ante a sociedade como valor fundamental da nosa actuación.



Transparencia fronte a clientes, accionistas e investidores

1. En CaixaBank facilitamos aos nosos clientes as explicacións axeitadas das características dos produtos e servizos que comercializamos de maneira precisa, clara e veraz para que poidan elixir libremente o produto ou servizo que mellor se axeite ás súas necesidades e intereses, así como asegurarse de que coñecen e comprenden ben os riscos asociados ou inherentes a estes.
2. En todas as fases de comercialización de produtos e servizos prevalecen sempre os intereses e necesidades do cliente sobre os nosos propios, actuando con honestidade e transparencia na información. É importante garantir un axeitado nivel de protección mediante a implantación de medidas de transparencia, co apoio do material informativo e entrega da documentación precontractual e contractual que sexa necesaria en cada caso, coa finalidade de levar a cabo unha correcta comercialización axustada ás necesidades do cliente e garantir unha relación de confianza duradeira.
3. En CaixaBank promovemos unha actividade publicitaria clara, suficiente, equilibrada, obxectiva e non enganosa, cunha linguaxe sinxela e fácil de comprender, sen omitir información necesaria, sen crear falsas expectativas, sen inducir a erro acerca das características do produto ou servizo ofrecido, para que o destinatario poida adoptar unha decisión con coñecemento de causa sobre os produtos e servizos publicitados.
4. En CaixaBank deseñamos e axeitamos a oferta de produtos e servizos aos intereses, obxectivos e características dos clientes para tratar de satisfacer as necesidades reais daqueles aos que van dirixidos.
5. Todos debemos reunir en todo momento os coñecementos e competencias en materia de formación necesarios e actualizados sobre os produtos ou servizos que comercializamos. Para iso, debemos realizar os cursos de formación normativa obrigatoria e continua que sexan necesarios como, a modo enunciativo, a formación relativa á Lei de contratos de crédito inmobiliario (LCCI), Directiva de mercados de instrumentos financeiros (MIFID) e Directiva de distribución de seguros (IDD).
6. Dispomos dun Servizo de Atención ao Cliente encargado de atender e resolver as reclamacións dos clientes independente das áreas comerciais e operativas de CaixaBank, que suxeita as súas resolucións á normativa de defensa do cliente de servizos financeiros e aos valores e os principios recollidos neste código. Entre outros, este servizo terá como obxectivo

evitar os conflitos xudiciais cos clientes, aplicando, para iso, unha política xeral de rigorosa observancia coas guías dos supervisores.

7. Pomos a disposición dos nosos accionistas e investidores institucionais toda a información financeira e corporativa relevante, de conformidade coa normativa vixente e cumprindo coa Política de comunicación e contactos con accionistas, investidores institucionais e asesores de voto de CaixaBank.



Transparencia na relación cos provedores

1. Contratamos os provedores nun marco de libre competencia e á marxe de calquera vinculación ou interferencia allea aos nosos intereses. Sen prexuízo das condicións económicas e técnicas, as relacións de colaboración cos provedores deben xerar valor para ambas as partes. A compra de bens ou a contratación de servizos debe realizarse con obxectividade e transparencia e eludindo situacións que poidan afectar a obxectividade das persoas que participan nestes, polo que se realizan sempre á marxe de calquera vinculación familiar, económica ou de amizade co provedor.
2. Só contratamos provedores que traballan de acordo coas mellores prácticas en materia ética, social e ambiental, así como de bo goberno corporativo. Así mesmo, esiximos aos nosos provedores un respecto estrito aos dereitos humanos e laborais, e fomentamos que inclúan nas súas prácticas comportamentos aliñados cos nosos valores e que os transmitan á súa cadea de valor.
3. Os valores e principios plasmados neste código trasládanse aos provedores de Grupo CaixaBank a través do Código de conduta de provedores.



Transparencia nas relacións cos medios de comunicación

Cando actuemos como representantes de CaixaBank en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos ou en calquera outra circunstancia en que se poida entender que as nosas opinións, declaracións ou a información que se difunda sexan atribuíbles a CaixaBank, ou se a nosa actividade ou actuación profesional, aínda que puntual, ten repercusión para os medios de comunicación, debemos consultar co noso superior e, se cómpre, coa Dirección de Comunicación e Relacións Institucionais que é a responsable da relación cos medios de comunicación e da xestión dos perfís corporativos de CaixaBank nas redes sociais.

3.5 Excelencia e profesionalidade

Traballamos con rigor e eficacia. A excelencia constitúe un dos valores fundamentais de CaixaBank. Por iso, situamos a satisfacción dos nosos clientes e accionistas no centro da nosa actuación profesional.

I. O servizo aos nosos clientes

1. En CaixaBank situamos os clientes como centro da nosa actividade. A través deste compromiso creamos valor para os nosos clientes e para o contorno en que operamos.
2. En todas as relacións cos clientes comprometémonos a actuar de maneira honesta, responsable e profesional.
3. Os servizos e produtos que ofrecemos aos nosos clientes foron lanzados ao mercado despois dun detido estudo destes.

II. Compromiso cos nosos accionistas e investidores

A relación que mantemos cos nosos accionistas e investidores réxese por criterios de transparencia, proximidade e escoita activa. En CaixaBank adoptamos os estándares máis elevados e as mellores prácticas en materia de goberno corporativo informando regularmente acerca do cumprimento das recomendacións recollidas no Código de bo goberno das sociedades cotizadas.

III. Profesionalidade e traballo en equipo

1. O noso principal activo son as persoas que integran CaixaBank e os valores e principios que as motivan. Respectamos e promovemos a diversidade valorando as capacidades e contribucións de cada persoa.
2. Como equipo, estamos orientados por un sentido de compromiso, dedicación e desexo de excelencia.

3.6 Confidencialidade

Preservamos a confidencialidade da información que nos confían os nosos accionistas e clientes.

1. A confidencialidade da información relativa aos nosos clientes, empregados, membros dos órganos de goberno e dirección, provedores e accionistas constitúe o pilar fundamental sobre o que se asenta a relación de confianza que constitúe a esencia da nosa actividade.
2. Deberá respectarse a normativa vixente e as normas internas sobre protección dos datos persoais e sobre privacidade.
3. CaixaBank 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 esixe, así mesmo, a terceiras empresas provedoras ou coas que teña relación, que preserven a confidencialidade da información á que poidan acceder con ocasión da relación contractual que manteñan con CaixaBank.
4. As persoas suxeitas só farán uso da información recibida dos accionistas, clientes, provedores, órganos de goberno e persoas empregadas para a finalidade para a que foi transmitida, todo iso de conformidade coa normativa vixente nesta materia. Nunca se accederá a información que non sexa estritamente esixida para o desempeño do noso traballo. Antes de transmitir información a terceiros, as persoas suxeitas deberán asegurar que están autorizadas e

que existe unha razón lexítima para a devandita transmisión. Incluso no caso de estar autorizados, é preciso limitar ao estritamente necesario o volume de información que se vai revelar. En caso de calquera dúbida, deberán consultar co superior xerárquico ou, atendendo á identidade desta, co Departamento de Seguridade da Información de CaixaBank ou co delegado de protección de datos.

3.7 Responsabilidade social

Estamos comprometidos coa sociedade no desenvolvemento da nosa actividade.

I. A responsabilidade social e ambiental

1. É primordial integrar nos nosos obxectivos, ademais do beneficio económico, o respecto aos dereitos humanos, a igualdade de oportunidades e a sostibilidade do medio natural. Deste xeito, maximízase a creación de valor compartido para os grupos de interese e créanse relacións a longo prazo baseadas na confianza e na transparencia.
2. Debemos xestionar o negocio e os seus produtos e servizos no marco do compromiso co respecto ao medio e ás persoas. De forma coherente, debemos apoiar as iniciativas e proxectos máis respectuosos co medio natural e que contribúan a previr, mitigar e dar resposta ao cambio climático. CaixaBank contribuirá á transición cara a unha economía neutra en carbono, sostible e inclusiva.
3. Debemos actuar de forma coherente co que se establece nos Principios de actuación en materia de sostibilidade e nos Principios de dereitos humanos.

II. A adhesión a instrumentos nacionais e internacionais

Adherímonos aos Principios do Pacto Mundial das Nacións Unidas. A adhesión a tales principios constitúe un compromiso integral pola responsabilidade social e pola sostibilidade coa intención de desenvolver a devandita actitude en toda a nosa cadea de valor.

Participamos en numerosas alianzas e iniciativas relevantes, tanto nacionais coma internacionais, que teñan como obxectivo avanzar de forma conxunta en temas de sostibilidade e intercambiar boas prácticas na materia.





4. Función de cumprimento normativo

A misión da función de cumprimento normativo é identificar, avaliar, supervisar e informar dos riscos de sancións ou perdas financeiras aos que se encontra exposta a entidade como consecuencia do incumprimento ou cumprimento defectuoso das leis, regulacións, requirimentos xudiciais ou administrativos, códigos de conduta ou estándares éticos e de boas prácticas relativos ao seu ámbito de actuación. Tamén asesora, informa e asiste a alta dirección e os órganos de goberno.

A súa misión artículase a través da supervisión do risco de conduta e cumprimento derivado dos procesos e actividades levadas a cabo; o fomento, impulso e promoción dos valores e principios corporativos; e a promoción dunha cultura de control e cumprimento das leis e da normativa vixente que permita e favoreza a súa integración na xestión de toda a organización.

A Dirección de cumprimento normativo de CaixaBank elabora, avalía e fomenta a posta en práctica do que se dispón no presente código ético, promovendo, a través de accións de formación, información e sensibilización, unha cultura de cumprimento en toda a organización e resolve dúbidas sobre a súa interpretación a través das canles internas previstas.

5. Canle de denuncias

Para facilitar o cumprimento deste código ético e do resto da normativa interna de desenvolvemento dispomos da Canle de denuncias, a través da que se poden denunciar posibles irregularidades que poidan supor infraccións.

As denuncias xestiónanse e resólvense utilizando un procedemento rigoroso, transparente e obxectivo, salvagardando en todo caso a confidencialidade das persoas interesadas e involucradas nos feitos e condutas obxecto de comunicación.

Non toleramos ningunha represalia contra quen, de boa fe, comunique feitos ou situacións que se poidan enmarcar dentro das condutas prohibidas polo presente código ético. Neste sentido, traballamos de maneira continua para a aliñación das canles de comunicación coas mellores prácticas en todo momento.

As denuncias interpostas por clientes tramítanse polas canles de atención a estes que ten establecidas CaixaBank.

A Canle é accesible a través do [portal de Compliance da intranet](#), desde o terminal financeiro, desde o portal de provedores para este colectivo e a través de Internet.

Anexo 1 - Guía para tomar decisiones

Se no exercicio da túa actividade profesional nos atopamos ante un dilema sobre o que debemos tomar unha decisión, apliquemos o sentido común e preguntémonos o seguinte para avalialo:

- É **legal** esta decisión/acción/omisión?
- Sentírame **cómodo explicando** esta decisión/acción/omisión a compañeiros, superiores, familiares ou amigos?
- Tiven en conta **os intereses de todos** aqueles que se poderían ver prexudicados por esta decisión/acción/omisión?
- Estou seguro/a de estar facendo o **correcto**?
- Se o meu comportamento se fixese **público**, considerárase **apropiado 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 á Canle de denuncias.