



Codi ètic de  
CaixaBank

Maig de 2023



# 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	6
3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent	6
3.2 Respecte	8
3.3 Integritat	9
3.4 Transparència	12
3.5 Excel·lència i Professionalitat	13
3.6 Confidencialitat	14
3.7 Responsabilitat social	15
4. Funció de compliment normatiu	16
5. Canal de denúncies	17
Annex 1 - Guia per prendre decisions	18

## Missatge institucional

Un codi genuí de principis i valors i una forta cultura corporativa són pilars fonamentals en la sostenibilitat de qualsevol projecte.

Aquest codi de valors s'ha d'impregnar en tots els graons de l'organització començant pel consell d'administració, perquè en aquest àmbit com a qualsevol altre àmbit de la gestió, només l'exemple legítima el lideratge.

I això és perquè el que realment marca la diferència és el fet de tenir assimilat al teu ADN el codi de valors. Estar realment convençut que és l'únic camí a seguir.

Estar convençut que no hi ha dreceres, i que cap objectiu ni resultat està per sobre dels principis.

Uns principis que ens han de servir de guia en les nostres relacions amb els nostres equips, amb els nostres clients, amb els nostres proveïdors i amb la societat a la qual servim.

El nostre objectiu a CaixaBank és estar a prop de les persones per a tot el que importa, donant suport a la societat, a empreses i famílies.

I ho volem fer amb una manera diferent de fer banca, molt inclusiva i molt propera a la societat. Una manera de fer que neix de les nostres arrels fundacionals i que es fonamenta en els nostres valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social.

El present Codi Ètic recull els principis que regeixen l'actuació de totes les persones que integrem el Grup CaixaBank, és la nostra norma interna de màxim nivell i, com a tal, és d'obligat compliment per a tots els que formem part de l'equip CaixaBank.

Comptem amb el suport i el compromís de totes les persones que formen part del Grup CaixaBank per complir i fer complir el que disposa aquest Codi. Amb això, seguirem complint amb el nostre objectiu, donant suport al progrés de la nostra societat i sent un referent en banca responsable.

José Ignacio Goirigolzarri

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, essent propers i accessibles.



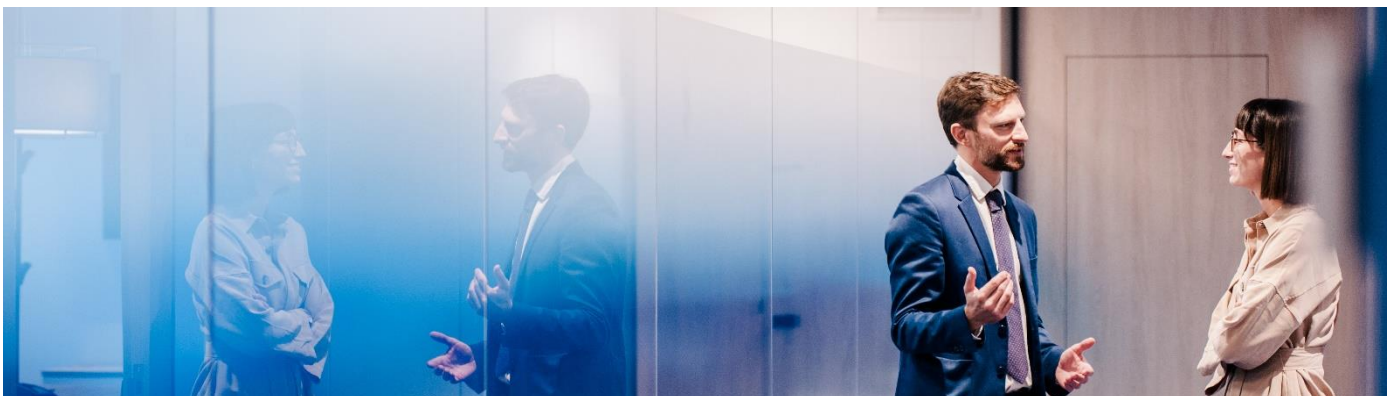
**Compromís social:** compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa, amb una major igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, el que ens distingeix i ens fa únics.

A CaixaBank S.A., com a entitat de crèdit i capçalera d'un grup (en endavant, "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 excel·lent qualitat de servei, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat.

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



Amb l'aprovació del present 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/des, directius/ves i membres del seu Òrgan de Govern. A CaixaBank no ignorem, ni excusem, ni tolerem comportaments contraris a aquests valors i principis.



## 2. Ens aplica a totes i tots

1. El present Codi és d'aplicació a totes les persones que formem part de CaixaBank, és a dir, a tots els/les empleats/des, directius/ves i membres dels Òrgans de Govern de CaixaBank. Tots hem de conèixer i complir aquest Codi.
2. A la nostra activitat professional, a les nostres relacions professionals internes amb l'Entitat i a les externes amb els accionistes, clients, proveïdors i la societat en general, hem de respectar els valors, principis i normes contingudes en aquest Codi.
3. Aquest Codi és corporatiu, per la qual cosa és d'aplicació a tot el Grup CaixaBank, constituint un document de referència 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, bé aprovant el seu propi Codi d'acord amb els principis establerts en aquest document o bé adherint-se al de CaixaBank degudament adaptat, si escau.
4. Les infraccions del present Codi ètic seran objecte de sanció d'acord amb el que estableix 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 de Grup CaixaBank a través del Codi de conducta de proveïdors, que difon i promou els esmentats valors i principis a l'activitat

dels nostres proveïdors, així com a aquells tercers la vinculació contractual dels quals requereixi del seu compliment.

6. El Codi està disponible al web corporatiu de CaixaBank, així com als portals de *compliance* i sostenibilitat.

En l'*Annex 1 – Guia per prendre decisions* s'inclou un qüestionari per ajudar a la presa de decisions conforme a l'establert en 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.

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

### 3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment guien la nostra actuació.

#### I. El respecte a les lleis com a màxima

1. CaixaBank té el compromís de complir amb 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 el seu compliment, a CaixaBank realitzem formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la nostra activitat.
2. A CaixaBank complim estrictament amb les normes que desenvolupen el model de prevenció penal per 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, amb independència 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 cas amb les lleis, 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 es realitzi per o 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 aquest motiu disposem, d'acord amb la legislació vigent, de normativa interna per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, inclouen el compliment dels programes de sancions financeres internacionals, que resulta de compliment obligat.
2. En cas que en l'activitat diària pugui sorgir-nos qualsevol dubte sobre aquesta matèria hem de consultar immediatament als nostres superiors o als responsables de prevenció de blanqueig de capitals a l'Entitat.

## III. Prevenció, salut i benestar

1. La prevenció, salut i benestar de les persones treballadores són una prioritat fonamental per a CaixaBank. Per aquest motiu, a més de complir escrupolosament amb tota la normativa aplicable, disposem d'un portal intern a la intranet de CaixaBank on totes les persones treballadores podem consultar la normativa interna, polítiques i diferents informacions sobre prevenció, salut i benestar. A més, entenem que cuidar el nostre benestar no és simplement una obligació legal o ètica, sinó que es tracta de construir una cultura de cura i compromís a la nostra organització.
2. A CaixaBank implementem mesures i polítiques que promouen un ambient de treball segur i saludable. En aquest sentit, hem desenvolupat la nostra política i manual de prevenció de riscos laborals. A més, oferim a través de la nostra intranet informació preventiva de salut i benestar al treball, 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 el treball i la vida personal que proporcionen un ambient laboral 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, serà obligatori que compareixem davant d'òrgans judicials, administratius o arbitrals quan rebrem una citació dels referits organismes, bé sigui en el domicili personal o professional com quan així sigui sol·licitat des d'Assessoria Jurídica. Així mateix, haurem de col·laborar amb l'Entitat quan així es sol·liciti per preparar o atendre una compareixença o declaració en qualsevol procés.
3. Si rebem, bé en el 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 en les normes internes, informant 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 al 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, a 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 interactui amb ella 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. Rebutgem qualsevol tipus de discriminació, assetjament, intimidació, abús, així com qualsevol conducta que pugui considerar-se 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 empleades basada en la meritocràcia i de conformitat amb les lleis i els acords subscrits amb la representació dels/les treballadors/es 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 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 progrés i desenvolupament socioeconòmic d'aquests.

### III. Respecte a les institucions

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

### IV. Respecte al pluralisme polític

1. Respectem el pluralisme polític de les societats on som 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 finalitats públiques s'han de dur a terme deixant clar el seu caràcter personal, evitant 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

Essent íntegres generem confiança, valor fonamental per a CaixaBank.



### Principis generals

1. La confiança dels accionistes, dels clients i en general de l'entorn en el qual operem es troba en la base de la nostra activitat empresarial. La confiança només pot existir si la nostra integritat està fora de tot dubte.
2. A CaixaBank creiem en la lliure competència, honesta i lleial. Disposem de normativa interna en matèria de Dret de la Competència el principal objectiu 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 hauréem 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 prenem una posició activa de rebuig davant qualsevol acció o omisió que es trobi relacionada, directament o indirectament, amb actes de corrupció en tots els mercats en els quals operem. Amb aquest objectiu, disposem d'una Política corporativa d'anticorrupció que es constitueix com una eina essencial per impedir que tant 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 nostres 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 o 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 amb elles a tercers. 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 afins. En aquestes situacions, la persona afectada pel conflicte d'interessos haurà d'abstenir-se d'intervenir o participar en la negociació o operació de què es tracti. En conseqüència, devem abstenir-nos de participar en transaccions de qualsevol tipus en les quals concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
5. No hem de fer ús en benefici propi o de tercer de la informació confidencial i privilegiada de què es disposem com a conseqüència de l'exercici de la nostra activitat professional.
6. Disposem de normativa interna d'obligat compliment 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 màxima expressió del qual 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, normes internes de conducta en l'àmbit del mercat de valors i normes de concessió de riscos a persones vinculades amb l'Entitat.



## Reglament intern de conducta

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

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 es troba 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 es troba 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 poden ser emprats per a les seves 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 en l'Entitat, tot això de conformitat amb la normativa interna en la matèria, i en especial, pel que disposa el Codi de Conducta Telemàtic. No podem utilitzar en els 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 d'aquesta, pertanyen a CaixaBank, encara després de cessar la relació que mantinguem amb l'Entitat.

## 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 principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat està publicada a la nostra pàgina web corporativa.



### Transparència davant la societat

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



### Transparència davant clients, accionistes i inversors

1. A CaixaBank facilitem als nostres clients les explicacions adequades de les característiques dels productes i serveis que comercialitzem de manera precisa, clara i veraç perquè 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 a aquests.
2. En totes les fases de comercialització de productes i serveis prevalen sempre els interessos i necessitats del client sobre els nostres propis, actuant amb honestedat i transparència en la informació. És important garantir un adequat nivell de protecció mitjançant la implantació de mesures de transparència, amb suport del material informatiu i lliurament de la documentació precontractual i contractual que sigui necessària en cada cas, amb la finalitat de dur a terme una correcta comercialització 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 de comprendre, sense ometre informació necessària, sense crear falses expectatives, sense induir a error sobre les característiques del producte o servei ofert, perquè 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, objectius i característiques dels clients per tractar de satisfer les necessitats reals d'aquells als quals van dirigits.
5. Tots hem de reunir en tot moment els coneixements i 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, a mode enunciatiu, la formació relativa a la Llei de contractes de crèdit immobiliari (LCCI), Directiva de mercats d'instruments financers (MIFID) i 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, aplicant, per a això, una política general de rigorosa observança amb les guies dels supervisors.

7. Posem a disposició dels nostres accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent i complint amb 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 realitzar amb objectivitat i transparència i eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa es realitzen 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 nostres 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 de 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 siguin atribuïbles a CaixaBank, o si la nostra activitat o actuació professional, encara que puntual, té repercussió per als mitjans de comunicació, hem de consultar amb el nostre superior i, en cas que apliqui, amb 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 en 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 en el 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 nostres clients i per a l'entorn en el qual 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 nostres clients han estat llançats al mercat després d'un detingut estudi d'aquests.

## II. Compromís amb els nostres accionistes i inversors

La relació que mantenim amb nous 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 informant regularment sobre el compliment de les recomanacions recollides en el Codi de bon govern de les societats cotitzades.

## III. Professionalitat i treball en equip

1. El nostre principal actiu 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 assenta la relació de confiança que constitueix l'essència de la nostra activitat.
2. S'haurà de 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 seus clients, accionistes, persones empleades, membres dels seus Òrgans de Govern o de qualsevol persona física o jurídica amb la qual es relaciona. CaixaBank exigeix, així mateix, a terceres empreses proveïdores o amb les quals tingui relació, que preservin la confidencialitat de la informació a la qual puguin accedir en ocasió de la relació contractual que mantinguin amb CaixaBank.
4. Les persones subjectes només faran ús de la informació rebuda dels accionistes, clients, proveïdors, Òrgans de Govern i persones empleades per a la finalitat per a la qual va ser transmesa, tot això de conformitat amb la normativa vigent en aquesta matèria. Mai s'accedirà a informació que no sigui estrictament exigida per al desenvolupament de la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, les persones subjectes hauran d'assegurar que estan autoritzades i que existeix una raó legítima per a aquesta transmissió. Fins i tot en el cas d'estar autoritzats, cal limitar a l'estrictament

necessari el volum d'informació a revelar. En cas de qualsevol dubte, hauran de consultar amb el superior jeràrquic o, atenent la identitat d'aquesta, amb el Departament de Seguretat de la Informació de CaixaBank o el Delegat de protecció de dates.

## 3.7 Responsabilitat social

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

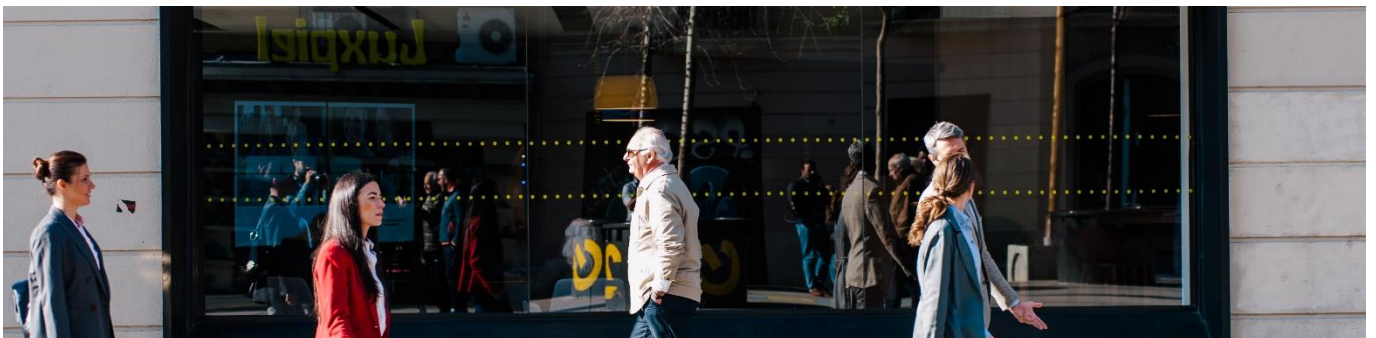
### I. La responsabilitat social i ambiental

1. És primordial integrar en els nostre 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 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 en tota la nostra cadena de valor.

Participem en nombroses aliances i iniciatives rellevants, tant nacionals com internacionals, que tinguin com a objectiu avançar de forma 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 es troba exposada l'entitat com a conseqüència de l'incompliment o 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 a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern.

La seva missió s'articula a través de la supervisió del risc de conducta i compliment derivat dels processos i activitats dutes a terme; el foment, impuls i 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 el present Codi ètic, promovent, a través d'accions de formació, informació i sensibilització, una cultura de compliment en tota l'organització i resol dubtes sobre la seva interpretació a través dels canals interns previstos.

## 5. Canal de denúncies

Per facilitar el compliment d'aquest Codi ètic i de la resta normativa interna de desenvolupament disposem del Canal de denúncies, a través del qual es poden denunciar possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

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

No tolerem cap represàlia contra qui, de bona fe, comuniqui fets o situacions que poguessin emmarcar-se dins de les conductes prohibides pel present Codi Ètic. En aquest sentit, treballem de manera contínua per a l'alineació dels canals de comunicació amb les millors pràctiques en tot moment.

Les denúncies interposades per clients es tramitaran pels canals d'atenció a aquests que té establerts CaixaBank.

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](#).

# Annex 1 - Guia per prendre decisions

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

- 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 veure's 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 fos "**NO**", la qüestió s'ha de **rebutjar o consultar**.

En qualsevol cas, pots adreçar-te al Canal de consultes i al Canal de denúncies.