

Codi Ètic i Principis d'Actuació de MicroBank


Març 2021

Índex


Introducció	2
1. Finalitat, Àmbit i Aplicació	3
2. Valors i Compromisos Ètics	4
3. Principis d'Actuació	5
3.1 El Compliment de les Lleis i de la normativa vigent	5
3.2 Respecte	6
3.3 Integritat	8
3.4 Transparència	10
3.5 Excel·lència i Professionalitat	11
3.6 Confidencialitat	12
3.7 Responsabilitat Social	13
4. Canal de Consultes i Denúncies	14


Introducció

CaixaBank, S.A. és una entitat de crèdit que es troba al capdavant d'un grup que presta serveis financers i d'inversió.

 El Consell d'Administració de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, també "CaixaBank" o "l'Entitat"), per mitjà d'aquest Codi (d'ara endavant, el "Codi"), 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/ades, directius/ives i membres del seu Òrgan de Govern.

Com consecució de l'anterior, MircroBank s'adhereix a el Codi Ètic de la seva matriu CaixaBank.

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

 El Codi està disponible als webs interns de Responsabilitat Corporativa i *Compliance*, així com al web corporatiu de CaixaBank. En el cas de MircroBank el Codi estarà disponible a la unitat compartida dedicada a la normativa interna de l'entitat.



1. Finalitat, Àmbit i Aplicació



1. Aquest Codi és aplicable a CaixaBank i a tots/es els/les empleats/ades, directius/ives i membres dels Òrgans de Govern de CaixaBank (d'ara endavant, les "Persones Subjectes"). Tots ells hauran de conèixer i complir aquest Codi.
2. Totes les Persones Subjectes en la seva activitat professional hauran de respectar els valors, els principis i les normes que conté, en les seves relacions professionals internes amb l'Entitat i en les externes amb els accionistes, clients, proveïdors i la societat en general.
3. Aquest Codi és corporatiu, per la qual cosa serà 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 hauran 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 podran ser objecte de sanció d'acord amb el que estableix l'Estatut dels Treballadors i el Conveni Col·lectiu aplicable.
5. Els valors i principis plasmats en aquest Codi s'han traslladat als proveïdors de Grup CaixaBank, mitjançant el Codi de Conducta de Proveïdors, que pretén difondre i promoure els esmentats valors i principis a l'activitat dels seus proveïdors.
6. CaixaBank no ignorarà, tolerarà ni excusarà comportaments contraris als principis aquí establerts.
7. Les Persones Subjectes han de cooperar amb qualsevol investigació o auditoria, interna o externa, que realitzi CaixaBank.

A l'Annex 1 - *Guia per prendre decisions* s'inclou un qüestionari per ajudar a les Persones Subjectes en la presa de decisions conforme a l'establert en aquest Codi.

2. Valors i Compromisos Ètics

CaixaBank fonamenta la seva actuació empresarial i social en els seus valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social.

1. L'actuació de CaixaBank i, per tant, de les Persones Subjectes, s'haurà de regir pels seus valors corporatius, puntals bàsics de la seva activitat:



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



Confiança: la suma d'honestedat 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 més igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, el que ens distingeix, ens uneix i ens fa únics.

2. CaixaBank té la missió de satisfer íntegrament les necessitats financeres del màxim nombre de clients a través d'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.
3. CaixaBank és una entitat compromesa en dur a terme la seva activitat d'acord amb les exigències jurídiques i ètiques més elevades i amb òptims estàndards de conducta professional, tant en interès dels seus clients com en el de la comunitat i en el de tots aquells que, de diverses formes, es relacionen directament amb l'Entitat.



3. Els Principis d'Actuació

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

Els principis d'actuació de CaixaBank són:

- 3.1 El compliment de les lleis i de la normativa vigent en cada moment
- 3.2 Respecte
- 3.3 Integritat
- 3.4 Transparència
- 3.5 Excel·lència i Professionalitat
- 3.6 Confidencialitat, i
- 3.7 Responsabilitat social

3.1 El Compliment de les lleis i de la normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment es configura com un dels principis rectors que guien l'actuació de CaixaBank.

I. El respecte a les lleis com a màxima

1. CaixaBank i totes les Persones Subjectes a aquest Codi hauran de complir la legislació i la normativa vigent en cada moment, així com qualsevol normativa o circular interna de CaixaBank. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement de la legislació i la normativa interna vigent i d'aquesta manera garantir el seu compliment, CaixaBank realitza formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la seva activitat.
2. CaixaBank i totes les Persones Subjectes hauran de complir estrictament les normes que desenvolupen el Model de Prevenció Penal de l'Entitat per tal de prevenir, detectar, evitar i, si escau, informar de la possible comissió de delictes. CaixaBank rebutja 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 seves funcions, les Persones Subjectes hauran d'actuar sempre de manera lícita, ètica i professional i complir en tot moment les lleis, els reglaments i la resta de normes jurídicament obligatòries. Els principis d'actuació i la reputació de CaixaBank no es poden veure compromesos.

II. El blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme

1. La lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme constitueix una prioritat per a CaixaBank i per a les Persones Subjectes. Per aquest motiu CaixaBank disposa, d'acord amb la legislació vigent, de la seva pròpia normativa interna per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, que resulta de compliment obligat.
2. En cas que en l'activitat diària els sorgeixi qualsevol dubte sobre aquesta matèria, les Persones Subjectes hauran de consultar-ho immediatament amb els seus superiors o amb els responsables de prevenció de blanqueig de capitals en l'Entitat.

III. Informació sobre procediments judicials o administratius

1. Les Persones Subjectes estan obligades a col·laborar de forma activa i diligent amb l'Entitat, segons les instruccions que es rebin des d'Assessoria Jurídica, en la defensa dels interessos de CaixaBank davant de qualsevol instància judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, serà obligatori comparèixer davant d'òrgans judicials, administratius o arbitral quan es rebi una citació directa dels organismes esmentats, sia al domicili personal o al professional. Així mateix, s'haurà de col·laborar amb l'Entitat quan ho sol·liciti per preparar o atendre una compareixença o declaració en qualsevol procés.
3. Qualsevol Persona Subjecta que, en referència a les funcions exercides a CaixaBank, rebi una notificació o instrucció de comparèixer davant d'un òrgan judicial, administratiu o arbitral ho haurà de comunicar a través dels circuits establerts a les normes internes de CaixaBank, informant-ne sempre el seu superior.

3.2 Respecte

Respectem les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on opera CaixaBank. Respectem el medi ambient.

I. Respecte a les persones

1. CaixaBank assumeix com a valor fonamental de la seva actuació el respecte a la persona i la seva dignitat, i subscriu íntegrament la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides el 1948 i els instruments que se'n deriven, especialment el Pacte Internacional sobre Drets Civils i Polítics del 1966, el Pacte Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals del 1966 i el Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals del 1950. També assumeix i respecta els Principis Rectors sobre les Empreses i els Drets Humans de les Nacions Unides, la Declaració Tripartita de Principis d'Empreses Multinacionals i Política Social de l'OIT, així com el principi de representació sindical dels empleats i les empleades.
2. Totes les Persones Subjectes hauran de respectar la dignitat d'accionistes, clients, clients potencials, competidors, altres empleats i qualsevol persona que interactuï amb l'Entitat.

3. CaixaBank prohibeix qualsevol tipus de discriminació, assetjament, abús o tracte inapropiat. CaixaBank es relaciona amb les Persones Subjectes i, en general, amb qualsevol persona que interactuï amb l'Entitat de manera justa, sense consideració al seu gènere, identitat de gènere, ètnia, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, incapacitat, discapacitat i altres situacions protegides pel dret.
4. CaixaBank mantindrà un ambient de treball lliure d'assetjament, intimidació i conductes ofensives o impròpies i rebutja qualsevol proposta o suggeriment sexual i altres accions que puguin ofendre la dignitat de la persona.
5. CaixaBank promourà 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/de les treballadors/es i altres institucions que promouen la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació.

II. Respecte a les cultures

CaixaBank respectarà les cultures locals de les comunitats i els països on opera, sempre sota la guia del respecte als drets humans, i adoptarà una actitud activa i compromesa amb les diferents comunitats i països, contribuint al seu progrés i desenvolupament socioeconòmic.

III. Respecte a las institucions

Les relacions de CaixaBank amb les diverses administracions públiques estaran subjectes a la legalitat vigent i es basaran en el màxim respecte institucional i la col·laboració adequada amb elles.

IV. Respecte al pluralisme polític

1. CaixaBank respecta el pluralisme polític de les societats on està present i, en conseqüència, tota la seva activitat es regirà pel principi de neutralitat política.
2. Qualsevol vinculació, pertinença o col·laboració de les Persones Subjectes amb partits polítics o amb un altre tipus d'entitats, institucions o associacions amb fins públics s'hauran 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

CaixaBank realitza accions encaminades a incrementar l'impacte positiu del seu negoci i minimitzar els possibles impactes negatius, així com promoure un futur sostenible per a la societat i el medi ambient.



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 què opera CaixaBank es troba en la base de la seva activitat empresarial. Només hi pot haver confiança si la integritat de CaixaBank no admet cap mena de dubte.
2. CaixaBank creu en la lliure competència, honesta i lleial. CaixaBank disposa de normativa interna en matèria de Dret de la Competència que té com a objectiu principal assegurar el compliment dels estàndards en la matèria.



Conflictes d'interès

1. Totes les Persones Subjectes tenen l'obligació de promoure els interessos de CaixaBank i la prohibició de beneficiar-se personalment d'oportunitats sorgides en el marc de la seva activitat professional o a través de l'ús d'actius o informació de CaixaBank, així com de beneficiar tercers amb elles. En relació amb l'actuació professional, no es pot tolerar l'anteposició dels interessos personals als dels clients o als de CaixaBank i els seus accionistes.
2. L'Entitat disposa de normativa interna de compliment obligat en matèria de prevenció de conflictes d'interès en diferents àmbits, que cal 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, entre els que es troba la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank, normes internes de conducta en l'àmbit del mercat de valors i normes de concessió de riscos a persones vinculades amb l'Entitat.
3. Totes les Persones Subjectes evitaran incórrer en situacions de conflicte d'interès reals o potencials, incloses les derivades de relacions de parentesc 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. Així, les Persones Subjectes a aquest Codi s'abstindran de participar en transaccions de qualsevol tipus en què concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
4. Les Persones Subjectes no hauran de fer servir, en benefici propi o d'un tercer, la informació privilegiada de què es disposi com a conseqüència de l'exercici de l'activitat professional.
5. CaixaBank disposa d'una Política Anticorrupció que estableix una sèrie d'estàndards de conducta, entre els quals es troben els relatius a l'acceptació i la concessió de regals i a les despeses de viatge i hospitalitat.



Operacions amb valors

1. Les Persones Subjectes que estiguin en possessió o tinguin coneixement d'informació que pugui ser considerada privilegiada no podran realitzar cap operació sobre els valors o instruments financers als que afecti, ni aconsellar a altres persones que les realitzin, ni transmetre a tercers el contingut de la informació excepte en l'estricta exercici de les seves funcions professionals.
2. En tot cas, caldrà complir estrictament les normes internes de conducta relatives al mercat de valors.



Protecció dels béns de CaixaBank

1. Totes les Persones Subjectes a aquest Codi hauran de tenir cura dels béns i actius de l'Entitat, els quals només poden ser emprats per als seus fins propis i legítims dins de l'àmbit de CaixaBank.
2. Cal respectar les normes d'utilització dels recursos, les normes de seguretat informàtica de CaixaBank i els drets de propietat intel·lectual dels programes emprats a 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 es podran fer servir als terminals de l'Entitat programes no homologats per CaixaBank.
3. Els béns i actius que es creïn per a CaixaBank en el marc de la relació professional de prestació de serveis, fent servir o no els recursos de l'Entitat, pertanyen a CaixaBank, fins i tot després de cessar la relació mantinguda.



Gestió dels assumptes propis

1. La reputació de CaixaBank depèn, entre altres coses, de la percepció que aconseguixi generar en la societat a través de l'activitat desenvolupada per l'Entitat en tots els seus àmbits d'actuació i de la conducta de les Persones Subjectes. En l'exercici d'activitats privades, en cap cas s'ha d'utilitzar o involucrar el nom o la imatge de CaixaBank, especialment si poden tenir una repercussió pública a través de mitjans de comunicació o xarxes socials. CaixaBank rebutja tota pràctica que contravingui els valors i principis d'actuació en qualsevol situació en què es pugui relacionar la conducta de les Persones Subjectes amb la del Banc.
2. CaixaBank respecta la vida privada de les Persones Subjectes sense immiscir-se en les activitats o conductes que observin fora de l'àmbit de treball a l'Entitat, sempre que aquestes activitats o conductes no afectin el bon nom de CaixaBank o els seus interessos legítims. Queda prohibida la utilització en l'àmbit personal de qualsevol informació que s'hagi obtingut com a conseqüència de la relació professional mantinguda amb CaixaBank.

3.4 Transparència

Som transparents, publicant a la nostra pàgina web corporativa les nostres polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat.



Transparència davant de la societat

CaixaBank aposta per la transparència davant de la societat com a valor fonamental de la seva actuació.



Transparència davant de clients, accionistes e inversors

1. CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, les condicions de productes i serveis, les comissions i els procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.
2. La integritat i la transparència en la venda de productes i la prestació de serveis són clau a l'Entitat perquè aquests productes i serveis s'adeqüin a les necessitats dels clients. Amb l'objectiu que els clients comprenguin les característiques dels productes i serveis comercialitzats, CaixaBank farà servir un llenguatge clar, senzill i comprensible en la redacció de la documentació contractual destinada a clients.
3. L'Entitat disposa d'una Política de Comunicació Comercial a fi de garantir que l'activitat publicitària se subjecta al marc normatiu vigent i als valors i principis continguts en aquest Codi. Un dels seus objectius primordials és que els missatges publicitaris de CaixaBank siguin clars, suficients, objectius i no enganyosos, i que s'hi destaquin no només els avantatges sinó també els costos, els riscos i les condicions restrictives dels productes o serveis publicitats.
4. Els productes i serveis es dissenyaran per intentar satisfer les necessitats reals dels clients a què van dirigits.
5. Tots els empleats es formaran en el coneixement dels productes per poder dur a terme una comercialització adequada.
6. L'Entitat disposa 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 té com a objectiu evitar els conflictes judicials amb els clients, aplicant, per aconseguir-ho, una política de rigorosa observança dels informes dels serveis de reclamacions dels supervisors.
7. CaixaBank posarà a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, d'acord amb la normativa vigent i en compliment de la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.



Transparència en la relació amb proveïdors

1. CaixaBank realitzarà la contractació de proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als interessos de CaixaBank. Sens perjudici de les condicions econòmiques i tècniques, les relacions de col·laboració amb els proveïdors hauran de generar valor per a ambdues parts. La compra de béns o la contractació de serveis s'haurà de portar a terme amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa s'ha de realitzar al marge de qualsevol vinculació familiar, econòmica o d'amistat amb el proveïdor.
2. CaixaBank només contractarà proveïdors que treballin d'acord amb les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu. Així mateix, els proveïdors hauran de respectar els drets humans i laborals fonamentals en l'exercici de la seva activitat i treballar per fer-los extensius a la seva cadena de valor.



Transparència en les relacions amb els mitjans de comunicació

1. El Departament de Comunicació i Relacions Externes és el responsable de la relació amb els mitjans de comunicació i de la gestió dels perfils corporatius de CaixaBank a les xarxes socials.
2. Si l'activitat o qualsevol actuació professional relacionada amb CaixaBank o amb les Persones Subjectes tenen repercussió per als mitjans de comunicació, se n'haurà d'informar el superior jeràrquic i el Departament de Comunicació.
3. Quan les Persones Subjectes actuïn com a representants de CaixaBank en actes públics, entrevistes, conferències, cursos o en qualsevol altra circumstància en què es pugui entendre que les seves opinions i declaracions o la informació que es difongui són atribuïbles a CaixaBank, hauran de consultar el seu superior i en cas que apliqui amb el Departament de Comunicació.

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 clients

1. CaixaBank situa els clients com a centre de la seva activitat. A través d'aquest compromís, CaixaBank crearà valor per als seus clients i per a l'entorn en què opera.
2. En totes les relacions amb els clients, CaixaBank es compromet a actuar de manera honesta, responsable i professional.
3. Els serveis i productes que CaixaBank ofereix als seus clients s'han posat en el mercat després d'un estudi minuciós. En la comercialització de productes i serveis s'haurà d'observar el que estableix l'apartat anterior.

II. Compromís amb els accionistes i inversors

La relació que CaixaBank manté amb els seus accionistes i inversors es regirà per criteris de transparència, proximitat i escolta activa. CaixaBank seguirà els estàndards més elevats i les millors pràctiques en matèria de govern corporatiu, informant regularment sobre el compliment de les recomanacions recollides al Codi de bon govern de les societats cotitzades.

III. Professionalitat i treball en equip

1. L'actiu principal de CaixaBank són les persones que l'integren i els valors i principis que les motiven. CaixaBank respectarà i promourà la diversitat valorant les capacitats i contribucions de cada persona.
2. Com a equip, CaixaBank està orientat 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 puntal fonamental sobre el qual s'assenta la relació de confiança que constitueix l'essència de la nostra activitat.
2. Caldrà respectar la normativa vigent i les normes internes sobre tractament i confidencialitat 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 què es relaciona. Tanmateix, 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 faran ús de 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. No es pot accedir a informació que no sigui estrictament exigida per a l'acompliment de la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, les persones subjectes hauran d'assegurar-se que estan autoritzades per fer-ho i que existeix una raó legítima per aquesta transmissió. Fins i tot en cas d'estar-hi autoritzades, cal limitar el volum d'informació que revelem a l'estrictament necessari. En cas que hi hagi qualsevol dubte, caldrà consultar-lo amb el superior jeràrquic o, atesa la identitat de la informació, amb el Departament de Seguretat de la Informació de CaixaBank.

3.7 Responsabilitat Social

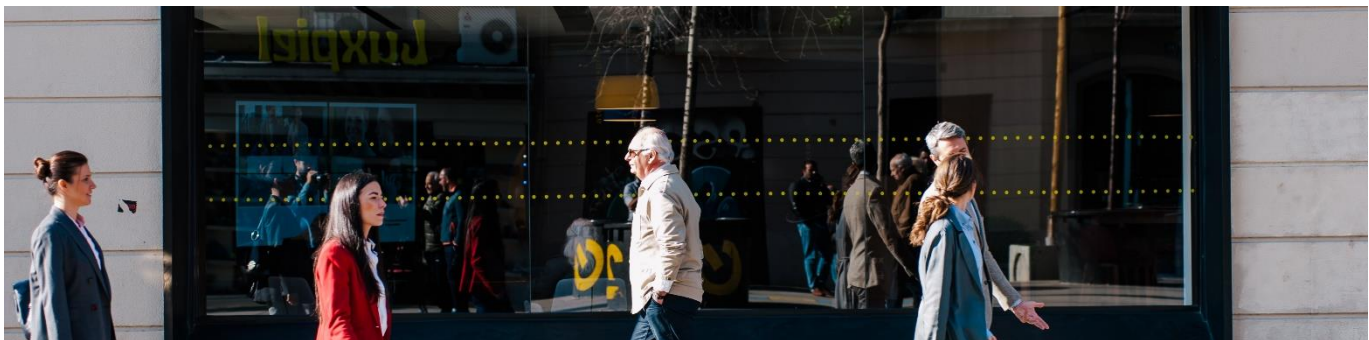
Estem compromesos amb la societat i el medi ambient en el desenvolupament de la nostra àctivat.

I. La responsabilitat social i ambiental

1. Per a CaixaBank és primordial integrar en els seus 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 pretén maximitzar la creació de valor compartit per als grups d'interès i crear relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
2. CaixaBank està adherida 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 seva cadena de valor.
3. CaixaBank gestionarà el negoci i els seus productes i serveis en el marc del compromís amb el respecte a l'entorn i les persones. De forma coherent, donarà 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.
4. CaixaBank s'ha adherit als principals compromisos internacionals en matèria de medi ambient: UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides, Principis de l'Equador i RE100, entre d'altres.
5. CaixaBank té una Política Corporativa de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa de compliment obligat per a totes les Persones Subjectes.

II. L'adhesió a instruments nacionals i internacionals

CaixaBank participa en nombroses aliances i iniciatives, tant nacionals com internacionals, que tenen com a objectiu l'avenç conjunt en temes de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa i l'intercanvi de bones pràctiques en la matèria. Les iniciatives i aliances de què forma part s'inclouen al lloc web corporatiu.





4. Canal de Consultes i Denúncies

Per facilitar el compliment d'aquest Codi Ètic i de la resta de normativa interna de desenvolupament, CaixaBank disposa d'un Canal confidencial de Consultes i Denúncies a través del qual es poden presentar dubtes sobre la seva interpretació o aplicació pràctica i denunciar possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

El Canal de Consultes i Denúncies és accessible per a les Persones Subjectes previstes en aquest Codi i per als proveïdors. Les consultes i denúncies presentades per clients es tramitaran pels canals d'atenció a aquests que té establerts CaixaBank.

Les consultes i denúncies es gestionen i resolen emprant 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.

CaixaBank no tolerarà cap represàlia contra qui, de bona fe, comuniqui fets o situacions que puguin emmarcar-se dins de les conductes prohibides pel present 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.

En el cas de MicroBank, el Canal està accessible a través del [portal de l'empleat \(Endalia\)](#), des del [Portal de Proveïdors per aquest col·lectiu i a través d'Internet](#).

Annex 1 - Guia per prendre decisions

Si en l'exercici de la teva activitat professional et trobes davant d'un **dilema** sobre el qual has de prendre una decisió, aplica el sentit comú i planteja't 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 Denúncies*.