

Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació de "la Caixa"

- 1 "la Caixa"
- 2 El Codi i la seva finalitat
- 3 Valors de "la Caixa"
- 4 Principis d'actuació de "la Caixa"
- 5 El compliment de les lleis
- 6 La promoció dels principis d'actuació de "la Caixa"
- 7 La responsabilitat social i mediambiental
- 8 Compliment i interpretació del Codi

1 "la Caixa"

- 1 **Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") és una caixa d'estalvis subjecta a la Llei 15/1985, d'1 de juliol, de Caixes d'Estalvis de Catalunya.** Pels seus orígens i per la seva constitució és una institució de naturalesa no lucrativa, benèfica i social, de patronat privat i independent de qualsevol altra empresa o entitat. El seu objectiu és fomentar l'estalvi mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer, i fer una aportació decidida a la societat.
- 2 Nascuda en el si de la societat civil i com a part integrant seva, tant per la finalitat de la seva constitució com per la seva naturalesa i trajectòria, una part substancial dels beneficis econòmics obtinguts per "la Caixa" reverteixen en la societat de què forma part, a través de l'Obra Social.
- 3 Amb aquest **Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació (el "Codi")** "la Caixa" pretén posar de manifest els valors que la informen, els principis que la inspiren i les normes bàsiques de conducta que regeixen la seva actuació.
- 4 El Codi s'aplica **a tots els empleats, directius i administradors de "la Caixa"**. Aquesta entitat confia que tots respectarem els valors, principis i normes del Codi amb la màxima escrupolositat en les nostres relacions professionals internes amb l'entitat i en les externes amb els clients, els proveïdors i la comunitat en general, derivades de la nostra vinculació amb "la Caixa".

2 El Codi i la seva finalitat

- 1 **"la Caixa" aspira a l'excel·lència.** És per això que volem fer les coses actuant de manera justa i ètica. Estem compromesos a dur a terme les nostres activitats 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 tothom qui, de diferents maneres, es relacionin directament amb nosaltres.
- 2 Per tal d'aconseguir aquesta aspiració i aprofundir en els nostres valors i principis d'actuació, **"la Caixa" ha aprovat aquest Codi que conté les directrius bàsiques de l'exercici de la nostra activitat** i que constitueix l'expectativa de "la Caixa" en relació amb el comportament ètic de tots els qui la integrem.
- 3 **El Codi conté els valors ètics i els principis d'actuació fonamentals de "la Caixa" que, al seu torn, inspiren i es desenvolupen en les normes internes i les directrius d'organització i funcionament.** Tot i que el Codi pretén regular el nostre comportament diari, no pot abastar tots els casos i situacions possibles. Per tant, a més de les normes del Codi, la nostra conducta s'ha de fonamentar en els principis de la bona fe, la integritat de conducta i el sentit comú, per tal de determinar la forma d'actuar adequada en cada circumstància.
- 4 **La nostra reputació és la principal riquesa de la nostra institució.** Depèn de l'adhesió i el respecte als nostres valors i principis i de l'estricta compliment de les normes del Codi. La conducta íntegra i ètica de tots els empleats, directius i administradors incrementa la reputació de "la Caixa".
- 5 Quan acceptem un lloc de treball o un càrrec a "la Caixa", **cada un de nosaltres es fa responsable, en la pròpia conducta, de respectar les lleis i els valors, els principis i les normes del Codi** i qualsevol altra disposició dictada per "la Caixa" o que pugui dictar en el futur.
- 6 **Tots els empleats, directius i administradors estan obligats a llegir i complir el Codi.** L'observança dels valors, principis i normes del Codi constitueix una condició essencial de la nostra relació amb "la Caixa".
- 7 Hem de promoure que les nostres **empreses filials i participades i els nostres proveïdors** es regeixin per patrons de conducta i valors anàlegs als que estableix el Codi.

3 Valors de "la Caixa"

Els valors fonamentals de "la Caixa", que constitueixen l'eix de referència per a les seves activitats, són els següents:

—la **Confiança**, basada en l'honestedat i el respecte a les persones;

—el **Compromís social**, explícit en el conjunt de les actuacions de "la Caixa", i especialment en la de l'Obra Social, que constitueix l'ànima de "la Caixa", i

—la **Qualitat**, fonamentada en la professionalitat i la innovació, en l'oferta del millor assessorament i uns productes i serveis de la màxima qualitat.

4 Principis d'actuació de "la Caixa"

Els principis d'actuació de "la Caixa", que aquest Codi pretén promoure i aprofundir per tal d'assolir i mantenir els valors esmentats, són els següents:

—la **Integritat**, que genera la confiança, valor fonamental de "la Caixa";

—la **Confidencialitat** de la informació que ens confien els nostres clients, i que és essencial en la nostra activitat;

—el **Respecte per les persones** i per la seva dignitat i valors fonamentals;

—el **Respecte per les cultures** pròpies de les comunitats on operem i per la diversitat dels nostres empleats i clients;

—la **Responsabilitat**, quan cada un de nosaltres assumim les nostres funcions amb la implicació necessària;

—la **Transparència** en els nostres processos interns i externs, en la informació i en l'assessorament, tot admetent i esmenant els errors que puguem cometre en l'acompliment de la nostra feina;

—el **Treball en equip** que enriqueix l'activitat professional, ja que aconseguim més treballant en equip que treballant individualment;

—el **Servei** als nostres clientes, i

—la **Responsabilitat social**, ja que l'acompliment de les activitats empresarials i humanes de forma respectuosa amb el dret i l'ètica contribueix a la consecució d'un món millor.

5 El compliment de les lleis

I El respecte a les lleis com a exigència mínima

- 1 L'exigència bàsica i mínima de tot bon ciutadà és el compliment de les lleis.
- 2 El sector bancari està especialment regulat. Com a entitat financera, "la Caixa", està subjecta al respecte i el compliment de nombroses lleis, reglaments i altres normes jurídicament obligatòries. "la Caixa" ha dictat, a més, diverses normes, procediments i disposicions de caràcter intern per facilitar el compliment de les lleis, reglaments i normes jurídicament obligatòries (sobre política d'acompliment, mercat de valors, codis ètics i telemàtics, entre altres matèries), que tots hem de conèixer i respectar i, molt especialment, les que afecten directament la nostra feina.
- 3 "la Caixa" pot ser declarada jurídicament responsable a causa de les violacions de les lleis o reglaments i altres normes jurídicament obligatòries, així com de qualsevol altra activitat il·lícita dels seus empleats, directius o administradors. "la Caixa" només espera que tots els seus empleats, directius i administradors actuïn de manera lícita, ètica i professional en l'acompliment de les seves funcions.
- 4 "la Caixa" és escrupolosa en el compliment de la legislació i de les normes vigents. Per això, és d'especial importància el deure dels empleats, directius i administradors de respectar les normes que dicten els òrgans de supervisió i els codis de conducta de caràcter obligatori que regeixen les activitats i els mercats de valors i els altres en què "la Caixa" participi.

II El blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme

- 1 La lluita contra el blanqueig de capitals, a què es refereixen les recomanacions del Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI) i les normes que se'n deriven, a més d'una obligació legal, constitueix una prioritat per a tots els empleats, directius i administradors de "la Caixa", com a tals i com a ciutadans.
- 2 Per aquesta raó, resulta essencial la diligència en el compliment de les nostres obligacions en matèria de blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme que, en compliment de les normes legals i aplicació a la nostra realitat concreta, vénen recollides en la nostra normativa interna.
- 3 En cas de qualsevol dubte o d'activitat sospitosa en aquesta matèria, els empleats, directius i administradors hauran de consultar immediatament amb la Comissió Interna de Prevenció de Blanqueig de Capitals.

III Els conflictes d'interès

- 1 Tots els empleats, directius i administradors tenen l'obligació de promoure els interessos de "la Caixa" i la prohibició de beneficiar-se personalment d'oportunitats sorgides a través de l'ús d'actius o la informació de "la Caixa" o de beneficiar-ne a tercers. En relació a l'actuació professional, no podem tolerar que s'anteposin els nostres interessos personals als dels nostres clients o als interessos de "la Caixa".

- 2 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, ens hem d'abstenir d'intervenir o participar en la negociació o operació de què es tracti.
- 3 Els empleats, directius i administradors no hem d'acceptar obsequis, avantatges o disposicions a títol gratuït, i menys encara per fer alguna operació. En les circumstàncies admeses pels usos socials, podem acceptar obsequis de caràcter promocional o de cortesia. Tampoc podem oferir a tercers altres obsequis que els expressament autoritzats amb caràcter institucional.
- 4 Hem de respectar, en concret, les normes internes de conducta en l'àmbit del mercat de valors i sobre política de conflictes d'interès adoptades per "la Caixa".
- 5 No hem de fer feines fora de l'àmbit de "la Caixa" en activitats que concorrin o entrin en conflicte amb la seva activitat.

IV Protecció dels béns de "la Caixa"

- 1 Hem tenir cura dels béns i actius de "la Caixa", que només poden ser utilitzats per als seus fins propis i legítims dintre de l'àmbit de "la Caixa". Són béns i actius de "la Caixa", amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, els següents: les llistes de clients, els sistemes de processament de la informació i els sistemes electrònics, els arxius, la propietat intel·lectual i industrial, els diners i els fons, els informes, la tecnologia i els sistemes d'ordinadors, inclosos els correus electrònics del domini professional i l'accés a Internet.
- 2 Hem de respectar les normes d'utilització dels recursos, les normes de seguretat informàtica de "la Caixa" i els drets d'autor dels programes que s'hi utilitzen, així com la prohibició d'utilitzar-ne altres que no estiguin homologats per "la Caixa".
- 3 Els béns i actius que creem per a "la Caixa", tant si és utilitzant els seus recursos com si no, pertanyen a "la Caixa", fins i tot després que hagués finalitzat la nostra relació amb aquesta entitat.

V Administració dels assumptes propis

- 1 La reputació de "la Caixa" depèn de la percepció que aconseguim generar a la societat, a través de l'activitat desenvolupada per l'entitat en tots els seus àmbits d'actuació, i de la conducta dels seus empleats, directius i administradors. Quan les nostres activitats puguin tenir una repercussió pública, haurem d'evitar involucrar-hi o utilitzar el nom o la imatge de "la Caixa" en benefici d'opcions socials o polítiques.

6 La promoció dels principis d'actuació de "la Caixa"

I La integritat

- 1 Volem actuar de forma transparent en totes les nostres activitats. La confiança dels nostres clients i de les comunitats en què operem es troben en la base de la nostra activitat empresarial. La confiança només pot existir si la integritat de "la Caixa" queda fora de cap dubte.
- 2 Només mantenint un elevat nivell d'integritat ens fem creditors de la confiança dels clients i de la comunitat en general.
- 3 Creiem en la lliure competència, honesta i lleial.

II La confidencialitat

- 1 "la Caixa" té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats. Qualsevol informació verbal o escrita, inclosa l'electrònica, dels clients i dels empleats, està protegida. Hem de presumir que tota la informació que rebem és confidencial, tret que resulti evident el contrari.
- 2 Hem de salvaguardar i no revelar la informació que rebem sobre "la Caixa", els seus clients, proveïdors i persones o entitats associades. Un comentari, fins i tot casual, sobre aquesta informació a tercers, inclosos parents o amics, pot violar el deure de confidencialitat. Quan contractem altres empreses perquè ens proveeixin serveis, els hem d'exigir que protegeixin igualment la confidencialitat de la informació que reben.
- 3 Només podem fer ús de la informació rebuda dels clients i els empleats per a la finalitat per a la qual ens ha estat transmesa, tot això de conformitat amb la normativa vigent en aquesta matèria. No podem pretendre accedir a informació que no sigui l'estrictament necessària per a l'acompliment de la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, hem d'estar segurs que hi estem autoritzats i que ho fem en favor dels empleats, directius o administradors que tinguin un motiu legítim per conèixer-la o participar-ne. Fins i tot en el cas d'estar-hi autoritzats, cal limitar a allò que és estrictament necessari el volum d'informació a revelar. En cas de qualsevol dubte, ho hem de consultar amb el nostre superior jeràrquic.
- 4 No hem de comentar ni donar informació sobre "la Caixa", ni que sigui de caràcter general, en conferències, simposis, articles, entrevistes, Internet, etc., tret del cas que hàgim estat prèviament autoritzats a fer-ho. La correspondència escrita i el lliurament de documents a clients o tercers es limitarà als textos establerts amb caràcter general. Per a la tramesa o emissió de documents, com cartes o certificacions, que no estiguin previstos en les normatives internes, haurem de consultar prèviament amb el departament corresponent.
- 5 El secret professional de les entitats financeres no es pot al·legar davant els tribunals de justícia i altres autoritats, de conformitat amb les lleis vigents. Els requeriments que en puguem rebre, els haurem de respondre a través dels circuits establerts amb caràcter general. Quan l'autoritat que ho demana o la informació sol·licitada no estiguin contemplades en les normes internes de "la Caixa" o bé es tracti de citacions a declarar personalment, haurem de consultar-ho amb la Direcció de l'Assessoria Jurídica.

- 6 Hem de respectar les normes internes sobre tractament i confidencialitat de les dades personals aprovades per "la Caixa", que es fonamenten en la Directiva 95/46 CE del Parlament Europeu i del Consell de 24 d'octubre de 1995 i en la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal 15/1999 de 13 de desembre. Igualment, hem de respectar la privacitat de les dades personals dels empleats, especialment les relatives a la seva salut.

III La transparència

- 1 Aspirem que els clients confiïn en nosaltres. Fem el que diem que fem. Volem que tant la nostra publicitat com el material promocional siguin clars i un fidel reflex de la realitat de les nostres activitats.
- 2 La nostra funció és informar professionalment el client. Hem de donar-li la informació veraç i completa que necessiti per poder prendre decisions amb llibertat. Hem d'advertir-lo també dels riscos que pugui córrer i de les responsabilitats en què pugui incórrer. La decisió en els assumptes del client, li correspon exclusivament a ell.
- 3 Hem de contractar els nostres proveïdors en un marc de lliure competència, i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als interessos de "la Caixa". Sense perjudici de les condicions econòmiques i tècniques, les relacions de col·laboració amb els proveïdors han de generar valor per ambdues parts.

IV Respecte per les persones

- 1 Hem de respectar la persona humana i la seva dignitat. Subscrivim totalment la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides el 1948 i els instruments que se'n deriven, especialment el Conveni Internacional sobre Drets Civils i Polítics de 1966, el Conveni Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals de 1966 i el Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i Llibertats Fonamentals de 1950. També respectem la Declaració Tripartita de Principis d'Empreses Multinacionals i Política Social de l'OIT i el principi de representació sindical dels nostres empleats.
- 2 Reconeixem que el principal actiu de "la Caixa" són les persones que la integren i els valors i principis que les motiven. Valorem les capacitats i contribucions de cada persona.
- 3 Hem de mantenir un clima de respecte de la dignitat dels nostres clients, actuals o potencials, competidors i empleats.
- 4 Hem de preocupar-nos que es valorin les diferències i que tots puguem assolir el màxim de les nostres potencialitats, basant-nos exclusivament en els mèrits i el comportament professional.
- 5 Vivim i operem en una societat creixentment diversa. Hem de respectar la diversitat en tots els camps: ocupació, formació i promoció. Per a nosaltres resulta essencial atraure i retenir les persones amb els millors talents per poder seguir competint amb èxit en el nostre sector. "la Caixa" prohibeix tota mena de discriminació, assetjament o tracte impropï en funció del

gènere, raça, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, incapacitat, minusvàlidesa i altres situacions protegides pel dret, tant pel que fa als empleats, directius i administradors, como als clients actuals o potencials i als proveïdors.

- 6 Hem de mantenir un ambient de treball lliure d'assetjament, intimidació i conductes ofensives i impròpies, incloent-hi propostes o suggeriments sexuals, bromes i converses ofensives, material gràfic o altres accions que puguin ofendre la dignitat de la persona.
- 7 Hem de promoure la conciliació entre les exigències de la vida familiar i les de la feina de les persones que integrem "la Caixa", així com la igualtat d'oportunitats entre els empleats de diferent sexe, de conformitat amb les lleis i els acords subscrits amb la representació laboral.

V respecte per les cultures

- 1 Ens preocupem per les necessitats i interessos dels nostres clients, empleats i proveïdors, sigui quin sigui el seu origen, condició i ubicació.
- 2 Respectem les cultures pròpies de les comunitats i països on operem, i adoptem una actitud activa i compromesa amb les diferents comunitats i països, mirant de contribuir al seu progrés i desenvolupament socioeconòmic.

VI El treball en equip

- 1 Treballem per un objectiu comú. L'esperit d'equip caracteritza les nostres relacions professionals. Estem convençuts que aconseguim més treballant en equip que treballant individualment.
- 2 Sense perjudici de les legítimes aspiracions relatives a la promoció professional individual, tenim en compte que la realització professional és molt més enriquidora quan s'aconsegueix mitjançant el treball en equip.
- 3 El treball en equip requereix la col·laboració, l'aportació d'idees i l'acceptació de les opcions finalment escollides.
- 4 Com equip, estem orientats per un sentit de dedicació i un desig d'excel·lència. L'èxit va més enllà del resultat econòmic. Busquem l'èxit de "la Caixa" a llarg termini.

VII El servei als nostres clients

- 1 La qualitat constitueix un dels valors fonamentals de "la Caixa". És per aquest motiu que "la Caixa" situa la satisfacció dels seus clients en el centre de la seva actuació professional.
- 2 Estem compromesos amb un servei òptim. A través d'aquest compromís creem valor per als nostres clients i per a les comunitats on operem.
- 3 Estem convençuts que la nostra competència professional és

la garantia que demana el client per dipositar-nos la seva confiança.

- 4 En la nostra activitat professional, hem de facilitar als nostres clients la millor informació, i oferir-los els productes i serveis de més qualitat. No hem de prestar assistència professional al client en àmbits propis d'altres professionals i hem d'evitar fer de mitjancers en conflictes que puguin sorgir entre clients.
- 5 Cada empleat, directiu i administrador té unes atribucions i responsabilitats en funció del càrrec que ocupa, i no s'ha d'excedir en l'acompliment de la seva feina. Per tant, hem d'evitar prendre decisions o fer promeses que no ens corresponen o que sobrepassen les nostres competències.
- 6 Per tal de poder oferir aquest servei òptim, hem de disposar d'un coneixement professional de "la Caixa", dels productes i serveis que ofereix als seus clients, i d'aquest Codi. Per això, hem d'utilitzar els mitjans de formació professional, tant interns com externs, que "la Caixa" posa a la nostra disposició.
- 7 Els serveis i productes que "la Caixa" ofereix als seus clients han estat posats en el mercat després d'haver-los estudiat detalladament. Hem de procedir a comercialitzar-los segons les normes i les condicions establertes, sense modificar-les ni adaptar-les per compte propi, tot evitant de fer-ne interpretacions forçades o adaptacions personals.
- 8 Ens esforçarem a no cometre errors, però en cas de cometre'n els admitem, procurarem oferir disculpes i esmenar-los si és possible. L'experiència demostra que un error silenciats genera conseqüències més greus, de vegades fins i tot irremediables, que un error comunicat a temps.
- 9 Qualsevol queixa necessita ser tractada ràpidament i seriosament. Tenim establert un procediment per resoldre divergències. En aquests casos, actuem de manera honesta i raonable i mirem de resoldre els problemes ràpidament.

VIII La innovació

- 1 La innovació constitueix una indispensable font d'inspiració de la nostra feina.
- 2 Volem ser innovadors en totes les nostres activitats de treball per cooperar en el desenvolupament de la societat a la qual servim, mirant de desenvolupar les potencialitats de negoci de forma acurada i respectuosa amb els nostres valors i principis.
- 3 Mirem de trobar mitjans innovadors per aconseguir un canvi positiu i sostenible en les comunitats on operem.

7 La responsabilitat social i mediambiental

I La millora del futur

"la Caixa" s'ha compromès a cooperar en la consecució d'un món sostenible socialment, ambientalment i econòmicament. "la Caixa" entén que la realització de les activitats humanes de forma responsable i respectuosa amb el dret i l'ètica contribueix decisivament a aconseguir-ho.

II La responsabilitat social

- 1 Comprenem la importància dels nostres deures amb la comunitat i volem que "la Caixa" en sigui un òptim ciutadà, tant en les comunitats on opera, com en la comunitat mundial.
- 2 "la Caixa" està compromesa amb la societat, particularment a través de la seva Obra Social (inclosa la Fundació "la Caixa"), ja que una part considerable dels beneficis obtinguts a través de la seva activitat financera reverteixen a través d'aquest mitjà en aquesta mateixa societat.
- 3 "la Caixa" anima els seus empleats, directius i administradors a participar en activitats comunitàries, però aquestes activitats no han d'interferir en l'execució dels deures ordinaris ni entrar en conflicte amb cap de les activitats de "la Caixa".
- 4 Som conscients que avui les empreses, a més de perseguir un benefici econòmic, han d'integrar en els seus objectius la promoció i protecció dels drets humans i la sostenibilitat del medi ambient.
- 5 La sostenibilitat del planeta destaca també com a fita de les nostres activitats. Animem tots els integrants de "la Caixa" a participar activament a tenir cura del planeta, col·laborant tant en les iniciatives que impulsa "la Caixa" com a les nostres mateixes llars.

III L'adhesió a instruments internacionals

- 1 "la Caixa" està adherida a diversos instruments internacionals relatius a la responsabilitat social i mediambiental i als drets humans, i s'atén als compromisos que se'n deriven.
- 2 En particular, "la Caixa" s'ha adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides i els seus deu principis. L'adhesió a aquests principis constitueix un compromís integral per a la responsabilitat social i per a la sostenibilitat, amb la intenció de desenvolupar aquesta actitud en tota la seva cadena de valor. "la Caixa" ha inclòs una clàusula perquè els seus proveïdors respectin també aquests principis.
- 3 "la Caixa" s'ha adherit també als Principis d'Equador, conjunt de directrius, d'acceptació voluntària, per a la gestió social i mediambiental de temes relacionats amb el finançament d'inversions en l'àmbit del desenvolupament. Amb l'adopció d'aquests principis, "la Caixa" ha adquirit el compromís que tots els projectes de finançament importants disposin d'una avaluació social i mediambiental positiva, conforme als estàndards establerts per la Corporació Internacional Financera (CIF), membre del Grup Banc Mundial.

8 Compliment i interpretació del Codi

- 1 Tots els empleats, directius i administradors de "la Caixa" han d'assumir els valors, els principis i les normes d'aquest Codi i aconseguir-ne les exigències.
- 2 Les comunicacions sobre possibles incompliments del Codi o els dubtes que pugui generar la seva interpretació o aplicació es remetran a l'Àrea de Compliment Normatiu, que les rebrà, estudiarà i resoldrà salvaguardant la confidencialitat del remitent. Si són suscidades per clients, es tramitaran a través dels canals d'atenció al client establerts per "la Caixa".
- 3 "la Caixa" no aplicarà ni permetrà cap tipus de sanció o represàlia en cap denúncia o informació efectuada de bona fe en relació amb les violacions d'aquest Codi.
- 4 Els empleats, directius i administradors han de cooperar en qualsevol investigació o auditoria, interna o externa, que es faci per a o a "la Caixa". Tan aviat com algun d'ells estigui subjecte a una investigació, ho ha de posar en coneixement del seu superior, tret que la llei, els reglaments o l'autoritat investigadora ho prohibeixin.
- 5 "la Caixa" determinarà el procediment per dur a terme el seguiment i l'actualització del Codi, així com per introduir-hi millores o modificacions.
- 6 L'Àrea de Compliment Normatiu inclourà en el seu informe anual al Consell d'Administració una referència valorativa de l'observança del Codi.