

Codi ètic de VidaCaixa



Maig del 2025

Control de versions

Versió	Data d'aprovació	Responsable	Canvi fet	Visé / aprovació
1.0	Juliol del 2014	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització	Consell d'Administració
2.0	Gener del 2016	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització i canvi de responsable de la gestió del canal de consultes i denúncies	Consell d'Administració
3.0	Maig del 2017	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització per adaptar al Codi ètic de CaixaBank	Consell d'Administració
4.0	Abril del 2019	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització per adaptar al Codi ètic de CaixaBank	Consell d'Administració
5.0	Juliol del 2021	Direcció d'Àrea de Compliment Normatiu	Actualització per adaptar al Codi ètic de CaixaBank: reforç d'alguns missatges d'actuació ètica, compliment de normativa i respecte del medi ambient; referències al codi de conducta de proveïdors, dret de la competència, política corporativa de conflictes d'interès i codi de conducta telemàtic; actualització de referències al canal de consultes i denúncies; redacció de gènere, canvis en temes de <i>wording</i> i canvi en l'estructura de l'índex.	Consell d'Administració

6.0	Desembre del 2023	Direcció de Compliment Normatiu	Actualització per adaptar al Codi ètic de CaixaBank: - Modificació del títol i inclusió d'un missatge institucional. - Trasllat de contingut de diversos apartats (1; 2; 3.1; 3.3). - Apartat 3: eliminació de la llista de principis d'actuació. Es desenvolupen a continuació. - Apartat 3.1: modificació de l'apartat de procediments judicials o administratius, en què es matisen les vies de recepció de citacions, resolucions o notificacions d'un òrgan judicial, administratiu o arbitral. - Apartat 3.2: inclusió del concepte de respecte a la diversitat i ampliació del compromís amb el medi ambient. - Apartat 3.3: - o Inclusió d'una referència al canal de consultes i d'un apartat específic d'anticorrupció. - o Redenominació de l'apartat "Operacions amb valors" per "Reglament intern de conducta" i nova definició del contingut. - Apartat 3.4: ajust del redactat. - Apartat 4: inclusió d'un apartat específic sobre la Funció de Compliment Normatiu. - Apartat 5: eliminació de la referència al canal de consultes com a conseqüència de la separació d'ambdós canals. - Aspectes de <i>wording</i>.	Consell d'Administració
-----	-------------------	---------------------------------	--	-------------------------

7.0	Maig del 2025	Direcció de Compliment Normatiu	Se suprimeix l'apartat "Missatge institucional". Apartat "1. La nostra identitat i missió", inclusió de la definició de cultura corporativa d'acord amb els requeriments que estableix la Directiva CSRD. Apartat "3. Principis d'actuació", inclusió de la definició de conducta empresarial d'acord amb els requeriments que estableix la Directiva CSRD. Apartat "5. Canal de denúncies", actualització d'acord amb el que preveu la Llei 2/2023 de protecció al denunciador, fent referència al sistema intern d'informació. General: adaptació del Codi ètic al model corporatiu del 2025 i aspectes de <i>wording</i>.	Consell d'Administració
-----	---------------	---------------------------------	---	-------------------------

Índex

1- Nuestra identidad y misión.....	6
2- Nos aplica a todas y todos	7
3- Los principios de actuación.....	8
3.1 El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente	8
3.2 Respeto	10
3.3. Integridad.....	11
3.4 Transparencia.....	13
3.5 Excelencia y profesionalidad.....	15
3.6 Confidencialidad	15
3.7 Responsabilidad social	16
4- Función de Cumplimiento Normativo	17
5- Sistema Interno de Información- Canal de Denuncias	17
Anexo 1 – Guía para tomar decisiones	18

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 de professionalitat. La conreem amb empatia, dialogant, sent propers i accessibles.



Compromís social: compromís no només d'aportar valor al client, els accionistes i els empleats i empleades, 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 i ens fa únics.

A VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances, com a entitat asseguradora i de previsió que pertany al Grup CaixaBank, tenim com a missió satisfer íntegrament les necessitats dels nostres clients mitjançant 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 empleades i al conjunt de la societat.

La nostra cultura corporativa neix de les nostres arrels fundacionals i és la forma de ser i de fer de tots els que integrem el Grup CaixaBank, entre ells VidaCaixa. Basada en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social, plasma l'essència en els principis d'actuació que recull el nostre Codi ètic, que són de compliment obligat, vertebren el conjunt de polítiques internes del Grup i la presa de decisions en tots els estaments de l'entitat. Així mateix, es fa extensiva als nostres proveïdors.

A VidaCaixa estem compromesos a fer la nostra activitat d'acord amb les més altes exigències jurídiques i ètiques i amb uns estàndards òptims de conducta professional tant en interès dels nostres clients com en el de la comunitat i en el de tothom que, de diverses maneres, es relaciona directament amb nosaltres.



Amb l'aprovació d'aquest Codi, el Consell d'Administració de VidaCaixa, SAU, posa de manifest els valors i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats i empleades, directius i directives i membres del seu òrgan de govern. A VidaCaixa, no ignorem ni excusem ni tolerem comportaments contraris a aquests valors i principis.

2. Ens aplica a totes i a tots



1. Aquest Codi, alineat amb el de CaixaBank, és d'aplicació a totes les persones que formem part de VidaCaixa, és a dir, a tots els empleats i empleades, directius i directives i membres dels òrgans de govern de VidaCaixa. Tots hem de conèixer i complir aquest Codi.
2. En la nostra activitat professional, en les relacions professionals internes amb l'entitat i en les externes amb l'accionista, clients, proveïdors i la societat en general, hem de respectar els valors, principis i normes que conté aquest Codi.
3. Aquest Codi, alineat amb el Codi corporatiu de CaixaBank, també és d'aplicació a tot el subgrup VidaCaixa, i constitueix un document de referència per a totes les societats del subgrup. 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, o bé aprovant el seu propi codi d'acord amb els principis que estableix aquest document, o bé adherint-se al de VidaCaixa degudament adaptat, si escau.
4. Les infraccions d'aquest Codi ètic poden ser objecte de sanció d'acord amb el que estableix l'Estatut dels treballadors i el conveni col·lectiu aplicable, així com la resta de normativa d'aplicació.
5. Els valors i principis que plasma aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup VidaCaixa, a través del Codi de conducta de proveïdors, que difon i promou els valors i principis esmentats a l'activitat dels nostres proveïdors, així com a aquells tercers la vinculació contractual dels quals requereix el seu compliment.
6. El Codi està disponible al web corporatiu de VidaCaixa, així com al repositori normatiu de la intranet de VidaCaixa.

A l'annex 1, "Guia per prendre decisions", s'inclou un qüestionari per ajudar a prendre decisions d'acord amb el que estableix aquest Codi.



3. Els principis d'actuació

El compliment de les lleis i 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.

La nostra conducta empresarial posa al centre les persones i basa el seu compromís en les exigències jurídiques i ètiques més altes que reflecteix aquest Codi ètic, com són la transparència davant dels nostres clients, accionistes; la prevenció del blanqueig de capitals; la lluita contra la corrupció i el suborn; la no-contractació de serveis directes de *lobby* o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, i un estricte compliment de la normativa de protecció de dades personals.

De forma alineada amb la cultura corporativa del Grup CaixaBank, la nostra conducta empresarial està arrelada en un sòlid govern corporatiu, que impregna la presa de decisions i permet assolir la sostenibilitat en el desenvolupament de qualsevol projecte. De la mateixa manera, fomentem que es faci extensiva a tota la cadena de valor.

Les polítiques i els procediments interns de VidaCaixa adequen el seu contingut als valors i als principis d'actuació que recull aquest Codi.

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

El respecte de les lleis i d'altres normes vigents en cada moment guia la nostra actuació.

I. El respecte de les lleis com a màxima

1. VidaCaixa té el compromís de complir amb les lleis i la normativa vigent en cada moment, així com amb 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-ne el compliment, a VidaCaixa fem formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la nostra activitat.

2. A VidaCaixa complim estrictament amb les normes que desenvolupen el model de prevenció per prevenir, detectar, evitar i, si escau, informar de la possible comissió de delictes. A VidaCaixa 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, i complir en tot cas amb les lleis, els reglaments i altres 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 faci VidaCaixa o es faci a VidaCaixa.

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 nosaltres. Per això disposem, d'acord amb la legislació vigent, de normativa interna per prevenir el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, cosa que inclou el compliment dels programes de sancions financeres internacionals, que són de compliment obligat.
2. En cas que ens sorgeixi qualsevol dubte en l'activitat diària sobre aquesta matèria, hem de consultar d'immediat amb els nostres superiors o amb els responsables de prevenció del blanqueig de capitals a l'entitat.

III. Prevenció, salut i benestar

1. La prevenció, la salut i el benestar de les persones treballadores són una prioritat fonamental per a VidaCaixa. Per això, a més de complir escrupolosament amb tota la normativa aplicable, disposem d'un portal intern a la intranet de VidaCaixa on totes les persones treballadores podem consultar la normativa interna, les polítiques i diferent informació sobre prevenció, salut i benestar. A més, entenem que tenir cura del nostre benestar no és simplement una obligació legal o ètica, sinó que es tracta de construir una cultura de la cura i el compromís a la nostra organització.
2. A VidaCaixa 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, des de la intranet, informació preventiva de salut i benestar a la feina, així com instruccions i protocols d'actuació necessaris en cas que es pugui produir qualsevol incident.
3. A més, a VidaCaixa valorem també la salut i la seguretat en l'àmbit emocional i mental. Oferim programes i beneficis que ajuden a mantenir un equilibri entre la feina 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 VidaCaixa davant de qualsevol instància judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, és obligatori que compareguem davant d'òrgans judicials, administratius o arbitral quan rebem una citació d'aquests organismes, ja sigui al domicili personal, ja sigui al professional, com quan així se sol·liciti des d'Assessoria Jurídica. Així mateix, hem de col·laborar amb l'entitat quan així se sol·liciti per preparar o atendre una compareixença o declaració en qualsevol procés.

Si rebem, tant al domicili personal com al professional, una citació, resolució o notificació d'un òrgan judicial, administratiu o arbitral per fets relacionats amb l'exercici de les

nostres funcions a VidaCaixa, ho hem de comunicar a través dels circuits que estableixen les normes internes i informar-ne 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 de les persones

1. A VidaCaixa assumim com a valor fonamental d'actuació el respecte a la persona i a la seva dignitat, i subscrivim totalment la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides, que comprèn la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics i el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals. També assumim i respectem la Declaració de la 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, qualsevol persona que hi interactui.
3. A VidaCaixa ens relacionem amb les persones que treballen a l'entitat i, en general, amb qualsevol persona que hi interactui, de manera justa, sense considerar la seva identitat sexual, expressió de gènere, orientació sexual, origen ètnic, nacionalitat, creences, religió, opinió política, filiació, edat, estat civil, discapacitat i altres situacions que protegeix el dret.
4. Mostrem tot el rebuig davant de qualsevol mena de discriminació, assetjament, intimidació, abús, així com davant de qualsevol conducta que es pugui considerar ofensiva, impròpia o inapropiada. A VidaCaixa 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 treballadors i les treballadores i altres institucions que promouen la diversitat, la igualtat d'oportunitats, el benestar i la conciliació.

II. Respecte de les cultures i la seva diversitat

A VidaCaixa 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, i contribuïm al seu progrés i desenvolupament socioeconòmic.

III. Respecte de 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-hi de manera adequada.

IV. Respecte del 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'ha de dur a terme deixant clar el seu caràcter personal, de manera que s'eviti involucrar o comprometre el nom, la imatge corporativa o els interessos legítims de VidaCaixa.

V. Respecte del 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 deriven de les nostres accions i complim amb els criteris que estableixen les nostres polítiques internes en relació amb el medi ambient i el canvi climàtic.

3.3. Integritat

Sent íntegres generem confiança, un valor fonamental per a VidaCaixa.



Principis generals

1. La confiança de l'accionista, dels clients i, en general, de l'entorn en què operem es troba a la base de la nostra activitat empresarial. La confiança només pot existir si la nostra integritat està fora de qualsevol dubte.
2. A VidaCaixa creiem en la lliure competència, honesta i lleial. Disposem de normativa interna en matèria de dret de la competència amb l'objectiu principal d'assegurar el compliment dels estàndards en la matèria.
3. En l'exercici de la nostra activitat professional ens podem trobar davant d'un dilema sobre el qual hem de prendre una decisió. En aquests casos, hem d'aplicar el sentit comú i plantejar-nos les qüestions que recull l'annex 1, "Guia per prendre decisions". En tot cas, tenim a la nostra disposició el Canal de consultes de VidaCaixa.



Anticorrupció

1. A VidaCaixa prenem una posició activa de rebuig davant de qualsevol acció i omissió que es trobi relacionada, directament o indirectament, amb actes de corrupció en tots els mercats en què operem. Amb aquest objectiu, estem adherits a la Política corporativa d'anticorrupció de CaixaBank, que es constitueix com una eina essencial per impedir que tant VidaCaixa com les societats del Grup i els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació del Grup CaixaBank.
2. Entre els estàndards de conducta que recull aquesta Política es troben els criteris corporatius en matèria d'acceptació i concessió de regals, i també de despeses de viatge i hospitalitat.



Conflictes d'interès

1. A VidaCaixa 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 farem servir el nom o la imatge de VidaCaixa, 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 VidaCaixa i la prohibició de beneficiar-nos personalment d'oportunitats sorgides en el marc de la nostra activitat professional o per mitjà de l'ús d'actius o d'informació de VidaCaixa o de beneficiar tercers amb elles. No tolerem que s'anteposin els interessos personals als dels clients o als interessos de VidaCaixa i el seu accionista.
4. Hem d'evitar incórrer en situacions de conflicte d'interès reals o potencials, incloses les que deriven de relacions de parentiu o altres d'afins. En aquestes situacions, la persona afectada pel conflicte d'interès s'ha d'abstenir d'intervenir o de participar en la negociació o l'operació que es tracti. En conseqüència, ens hem d'abstenir de participar en transaccions de qualsevol mena en què concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
5. No hem de fer ús en benefici propi o d'un tercer de la informació confidencial i privilegiada de la quals disposem com a conseqüència de l'exercici de la nostra activitat professional.
6. Disposem de normativa interna de compliment obligat en matèria de prevenció de conflictes d'interessos en diferents àmbits que hem d'observar pel seu propi caràcter i com a desenvolupament dels principis generals que conté aquest apartat. Aquesta normativa proporciona un marc global, principis generals i procediments d'actuació per tractar conflictes d'interès i té com a màxima expressió la Política corporativa de conflictes d'interès del Grup CaixaBank (a la qual està adherida VidaCaixa) i 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 (RIC)



1. El Reglament intern de conducta s'aplica a totes les persones treballadores en l'àmbit dels mercats de valors. Aquelles persones que desenvolupin la seva feina en àrees relacionades amb els mercats de valors o que tinguin habitualment accés a informació privilegiada tenen addicionalment obligacions pel que fa a l'operativa personal.
2. Si operem en l'àmbit del mercat de valors no hem de fer transaccions amb instruments financers sobre els quals tinguem informació privilegiada ni recomanar a tercers la seva adquisició o la alienació. Al seu torn, no hem de fer operacions que comportin manipulació de mercat sobre instruments financers, amb la transmissió de senyals falsos o enganyosos o que impactin en el seu preu o volum.

En el cas que disposem d'informació privilegiada, ho hem de posar en coneixement de la Direcció de Compliment Normatiu a través del Canal de consultes que es troba disponible a la intranet de VidaCaixa.

3. Si detectem operacions sospitoses de clients per l'ús o l'intent d'ús d'informació privilegiada o per la manipulació o l'intent de manipulació de mercat, també ho hem de posar en coneixement de la Direcció de Compliment Normatiu.



Protecció dels béns de VidaCaixa

1. Hem de tenir cura dels béns i dels actius de VidaCaixa, que només es poden fer servir 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 que empra 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 programes no homologats als terminals de l'entitat.
3. Els béns i actius, materials i immaterials, que creem per a VidaCaixa en el marc de la relació professional de prestació de serveis, emprant o no els seus recursos, pertanyen a VidaCaixa, fins i tot després que cessi 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 clients estiguin degudament informats, les nostres polítiques principals i la informació rellevant de la nostra activitat està publicada a la pàgina web corporativa.

Transparència davant de la societat

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

Transparència davant de clients i de l'accionista

1. A VidaCaixa 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 s'adeqüi millor a les seves necessitats i interessos, així com assegurar-se que coneixen i comprenen bé els riscos associats o inherents.
2. En totes les fases de comercialització de productes i serveis prevalen sempre els interessos i les necessitats del client sobre els nostres propis, i hem d'actuar amb honestedat i transparència en la informació. És important garantir un nivell de protecció adequat mitjançant la implantació de mesures de transparència, amb suport del material informatiu i

lliurament de la documentació precontractual i contractual que calgui en cada cas, amb la finalitat de dur a terme una comercialització correcta ajustada a les necessitats del client i garantir una relació de confiança duradora.

3. Al Grup 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 VidaCaixa dissenyem i adequem l'oferta de productes i serveis als interessos, objectius i característiques dels clients per mirar de satisfer les necessitats reals d'aquells a qui s'adrecen.

5. Tots hem de reunir en tot moment els coneixements i les competències en matèria de formació necessaris i actualitzats sobre els productes o serveis que comercialitzem. Per fer-ho, hem de fer els cursos de formació normativa obligatòria i contínua que calguin com ara, a tall enunciatiu, la formació relativa a la Directiva de distribució d'assegurances (IDD).

6. Disposem d'un Servei d'Atenció al Client (del Grup) que s'encarrega d'atendre i de resoldre les reclamacions dels clients, independent de les àrees comercials i operatives de VidaCaixa i de CaixaBank, que subjecta les seves resolucions a la normativa de defensa del client de serveis financers i als valors i als principis que recull aquest Codi. Entre d'altres, aquest servei té com a objectiu evitar els conflictes judicials amb els clients i, per fer-ho, aplica una política general d'observança rigorosa a les guies dels supervisors.

7. Posem a disposició del nostre accionista tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent.

Transparència en la relació amb els 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 fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa sempre es fan 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 pels drets humans i laborals, i fomentem que incloguin en les seves pràctiques comportaments alineats amb els nostres valors i que els transmetin a la seva cadena de valor.
3. Els valors i principis que plasma aquest Codi es traslladen als proveïdors del Grup VidaCaixa per mitjà del Codi de conducta de proveïdors.

Transparència en les relacions amb els mitjans de comunicació

Quan actuem com a representants de VidaCaixa 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 VidaCaixa, o bé si la nostra

activitat o actuació professional, tot i que puntual, té repercussió per als mitjans de comunicació, hem de consultar amb el nostre superior i, en cas que sigui pertinent, amb la Direcció de Comunicació, Marca i RSC, que és la responsable de la relació amb els mitjans de comunicació i de la gestió dels perfils corporatius de VidaCaixa a les xarxes socials.

3.5. Excel·lència i professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de VidaCaixa. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i de l'accionista en el centre de la nostra actuació professional.

I. El servei als nostres clients

1. A VidaCaixa situem els clients com a centre de la nostra activitat. Per mitjà d'aquest compromís creem valor per als nostres clients i per a l'entorn en què 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 de fer-ne un estudi amb deteniment.

II. Compromís amb el nostre accionista

La relació que mantenim amb l'accionista es regeix per criteris de transparència, proximitat i escolta activa. A VidaCaixa adoptem els estàndards més elevats i les millors pràctiques en matèria de govern corporatiu.

II. Professionalitat i treball en equip

1. L'actiu principal de VidaCaixa són les persones que integren VidaCaixa 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 l'accionista i els clients.

1. La confidencialitat de la informació relativa als nostres clients, empleats i empleades, membres dels òrgans de govern i direcció, proveïdors i accionista constitueix el pilar fonamental sobre el qual s'assenta la relació de confiança que constitueix l'essència de la nostra activitat.
2. S'ha de respectar la normativa vigent i les normes internes sobre protecció de les dades personals i sobre privacitat.

3. VidaCaixa protegeix al màxim la informació personal dels seus clients, accionista, persones empleades, membres dels seus òrgans de govern o de qualsevol persona física o jurídica amb qui es relaciona. Així mateix, VidaCaixa exigeix a terceres empreses proveïdores o amb qui tingui relació que preservin la confidencialitat de la informació a la qual puguin accedir amb motiu de la relació contractual que mantinguin amb VidaCaixa.
4. Les persones subjectes només han de fer ús de la informació rebuda de l'accionista, 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 no s'ha d'accedir a informació que no sigui estrictament exigida per desenvolupar la nostra feina. Abans de transmetre informació a tercers, les persones subjectes s'han d'assegurar que estan autoritzades i que existeix una raó legítima per a aquesta transmissió. Fins i tot en el cas que estiguin autoritzades, cal limitar el volum d'informació que s'ha de revelar al que és estrictament necessari. En cas de qualsevol dubte, cal consultar amb el superior jeràrquic o, en funció de la identitat del dubte, amb el Departament de Seguretat de la Informació de VidaCaixa o el Delegat de Protecció de Dades.

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 nostres 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 de l'entorn i de les persones. De manera 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. VidaCaixa ha de contribuir a la transició cap a una economia neutra en carboni, sostenible i inclusiva.
3. Hem d'actuar de manera coherent amb el que estableixen els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i els Principis de drets humans. VidaCaixa s'ha adherit als principals compromisos internacionals en matèria de medi ambient: els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) i els Principis per a la Sostenibilitat en Assegurances (PSI) de la UNEP FI (Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient), entre d'altres.
4. Hem d'actuar de manera coherent amb el que estableixen els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat, els Principis de drets humans, la Política d'integració de riscos de sostenibilitat i la Política d'implicació.

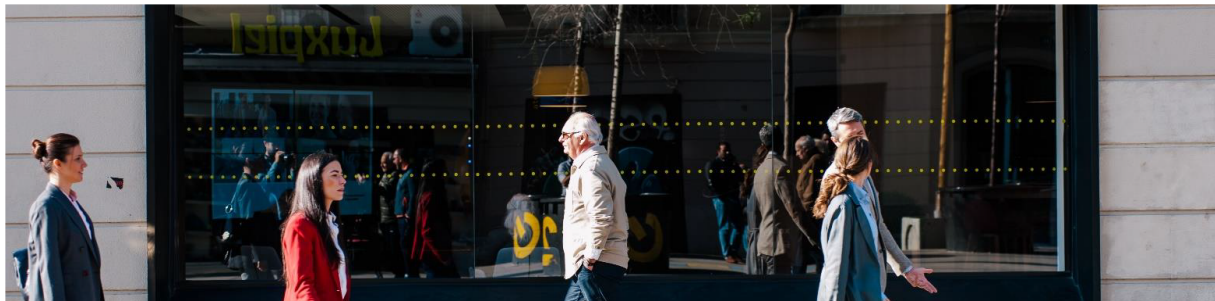
II. L'adhesió a instruments nacionals i internacionals

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 cadena de valor.

Així mateix, ens adherim als principals compromisos internacionals en matèria de medi ambient: els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) i els Principis per a la Sostenibilitat en

Assegurances (PSI) de la UNEP FI (Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient), entre d'altres.

Participem en nombroses aliances i iniciatives rellevants, tant nacionals com internacionals, que tinguin com a objectiu avançar de manera 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 el compliment defectuós de les lleis, regulacions, requeriments judicials o administratius, codis de conducta o estàndards ètics i bones pràctiques relatius al seu àmbit d'actuació. També assessora, informa i assisteix l'alta direcció i els òrgans de govern.

La seva missió s'articula a través de la supervisió del risc de compliment derivat dels processos i activitats duts a terme; el foment, l'impuls i la 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 en permeti i afavoreixi la integració en la gestió de tota l'organització.

La Direcció de Compliment Normatiu de VidaCaixa elabora, avalua i fomenta la posada en pràctica del que disposa aquest Codi ètic, i promou, per mitjà 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. Sistema intern d'informació: Canal de denúncies

Per facilitar el compliment d'aquest Codi ètic i de la resta de normativa interna de desenvolupament, VidaCaixa compta amb el sistema intern d'informació, que integra els diferents canals interns d'informació, entre els quals es troba el Canal de denúncies com a via principal a través del qual es pot informar sobre accions o omissions que puguin constituir infraccions del dret de la Unió Europea o que poden ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la Política corporativa del sistema intern d'informació. Així mateix, és el mitjà per facilitar la comunicació àgil i confidencial de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions que versin sobre actes o conductes, presents o passades, referides als àmbits d'aplicació del Codi ètic i les normes de conducta relacionades amb la Política esmentada. Les comunicacions es poden presentar de manera anònima.

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

VidaCaixa prohibeix expressament i no tolera cap acte constitutiu de represàlia contra qui, de bona fe, comuniqui fets o situacions que es puguin emmarcar dins de les conductes prohibides en aquest Codi ètic. En aquest sentit, VidaCaixa treballa de manera contínua per alinear els canals de comunicació amb les millors pràctiques en tot moment.

Les queixes i reclamacions de clients s'han de tramitar pels canals d'atenció que VidaCaixa posa a la seva disposició.

El Canal és accessible des de la intranet i el web de VidaCaixa, des del portal de proveïdors per a aquest col·lectiu i per 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 hem de prendre una decisió, apliquem el sentit comú i plantegem 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 es podrien veure perjudicats per aquesta decisió / acció / omissió?
- ✓ Tinc la seguretat 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 un no, la qüestió s'ha de rebutjar o consultar.

En tot cas, et pots adreçar al Canal de consultes i al Canal de denúncies.