

## Codi Ètic de VidaCaixa



**Desembre 2023**

## Control de Versions

Versió	Data aprovació	Responsable	Canvi efectuat	Visé/Aprovació
1.0	Juliol 2014	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització	Consell d'Administració
2.0	Gener 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 2017	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització per a la seva adaptació al Codi Ètic de CaixaBank	Consell d'Administració
4.0	Abril 2019	Direcció Jurídica i Compliment Normatiu	Actualització per a la seva adaptació al Codi Ètic de CaixaBank	Consell d'Administració
5.0	Juliol 2021	Direcció d'Àrea de Compliment Normatiu	Actualització per a la seva adaptació al Codi Ètic de CaixaBank: reforçament d'alguns missatges d'actuació ètica, compliment de normativa i respecte al 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 2023	Direcció de Compliment Normatiu	<p>Actualització per a la seva adaptació al Codi Ètic de CaixaBank:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificació del títol i inclusió d'un missatge institucional.</li> <li>- Trasllet de contingut de diversos apartats (1; 2; 3.1; 3.3).</li> <li>- Apartat 3: eliminació de la llista de principis d'actuació. Es desenvolupen a continuació.</li> <li>- Apartat 3.1. Modificació de l'apartat de procediments judicials o administratius, matisant les vies de recepció de citacions, resolucions o notificacions d'un òrgan judicial, administratiu i/o arbitral.</li> <li>- Apartat 3.2. Inclusió del concepte de respecte a la diversitat i ampliació del compromís amb el medi ambient.</li> <li>- Apartat 3.3.: o Inclusió d'una referència al Canal de Consultes i d'un apartat específic d'Anticorrupció. o Redenominació de l'apartat d'"Operacions amb valors" per "Reglament Intern de Conducta" i nova definició del seu contingut.</li> <li>- Apartat 3.4.: Ajustament del redactat.</li> <li>- Apartat 4.: Inclusió d'un apartat específic sobre la Funció de Compliment Normatiu.</li> <li>- Apartat 5. Eliminació de la referència al Canal de Consultes com a conseqüència de la separació de tots dos canals.</li> <li>- Aspectes de <i>wording</i>.</li> </ul>	Consell d'Administració
-----	---------------	---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

## Índex

<b>1. La nostra identitat i missió</b> .....	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>2. És aplicable a totes i a tots</b> .....	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>3. Els principis d'actuació</b> .....	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>3.1. El compliment de les lleis i de la normativa vigent</b> .....	8
<b>3.2. Respecte</b> .....	10
<b>3.3. Integritat</b> .....	11
<b>3.4. Transparència</b> .....	13
<b>3.5. Excel·lència i professionalitat</b> .....	15
<b>3.6. Confidencialitat</b> .....	15
<b>3.7. Responsabilitat social</b> .....	16
<b>4. Funció de Compliment Normatiu</b> .....	17
<b>5. Canal de denúncies</b> .....	18
<b>Annex 1 - Guia per prendre decisions</b> .....	<b>;</b> Error! Marcador no definido.

# Missatge institucional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

José Ignacio Goirigolzarri  
President



## 1. La nostra identitat i missió

La nostra actuació empresarial i social es fonamenta en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social.



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



**Confiança:** la suma d'integritat i professionalitat. La cultivem amb empatia, dialogant, sent propers i accessibles.



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

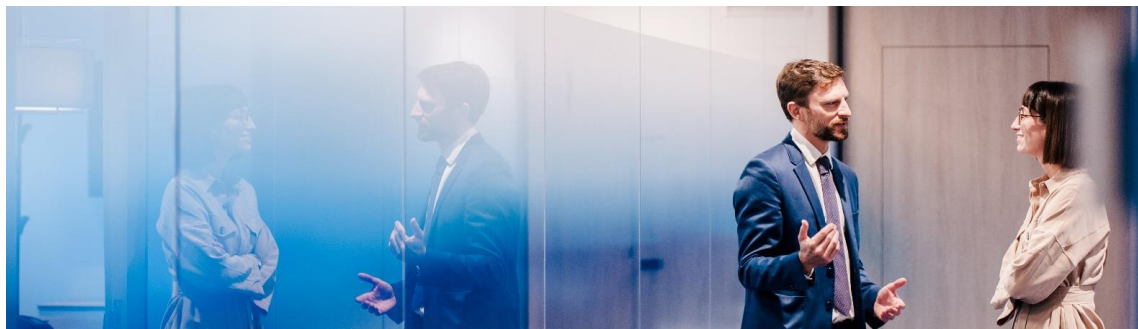
A VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances, com a entitat asseguradora i de previsió pertanyent al Grup CaixaBank, tenim com a missió satisfer íntegrament les necessitats dels nostres clients mitjançant una oferta de productes i serveis adequada i completa i una excel·lent qualitat de servei, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionista, empleats/des i al conjunt de la societat.

A VidaCaixa estem compromesos a dur a terme la nostra activitat d'acord amb les més altes exigències jurídiques i ètiques i amb òptims estàndards de conducta professional, tant en interès dels nostres clients com en el de la comunitat i en el de tots els qui en diverses formes es relacionen 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/des, directius/ives i membres del seu Òrgan de Govern. A VidaCaixa no ignorem, ni excusem, ni tolerem comportaments contraris a aquests valors i principis.

## 2. És aplicable a totes i a tots



1. Aquest Codi, alineat amb el de CaixaBank, és aplicable a totes les persones que formem part de VidaCaixa, és a dir, a tots els/les empleats/des, directius/ives i membres dels Òrgans de Govern de VidaCaixa. Tots hem de conèixer i complir aquest Codi.
2. En la nostra activitat professional, en les nostres 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 aplicable a tot el Subgrup VidaCaixa, de manera que 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, ja sigui aprovant el seu propi Codi d'acord amb els principis establerts en 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 i la resta de normativa aplicable.
5. Els valors i principis plasmats en aquest Codi es traslladen als proveïdors de Grup VidaCaixa a través del Codi de Conducta de Proveïdors, que difon i promou els esmentats valors i principis a l'activitat dels nostres proveïdors, així com a aquells tercers la vinculació contractual dels quals requereixi 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 en la presa de decisions d'acord amb el que estableix aquest Codi.



### 3. Els principis d'actuació

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

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

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

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

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

1. VidaCaixa té el compromís de complir les lleis i la normativa vigent en cada moment, així com qualsevol normativa o circular interna. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement de la legislació i la normativa interna vigent i, d'aquesta manera, garantir-ne el compliment, a VidaCaixa duem a terme formació periòdica sobre aquelles matèries que impacten en el desenvolupament de la nostra activitat.
2. A VidaCaixa complim estrictament 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 categòricament 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. A l'hora d'exercir les nostres funcions, hem d'actuar sempre de manera lícita, ètica i professional, complint en tot moment les lleis, reglaments i la resta de normes jurídicament obligatòries. Els nostres principis d'actuació i la nostra reputació no es poden veure compromesos.
4. Tots hem de cooperar amb qualsevol investigació o auditoria, interna o externa, que es dugui a terme per o 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. És per això que disposem, d'acord amb la legislació vigent, de normativa interna per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, la qual cosa inclou el compliment dels programes de sancions financeres internacionals, que són d'obligat compliment.
2. En el cas que en l'activitat diària ens pugui sorgir qualsevol dubte sobre aquesta matèria, hem de consultar-ho immediatament 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, salut i benestar de les persones treballadores són una prioritat fonamental per a VidaCaixa. Per aquest motiu, a més de complir escrupolosament tota la normativa aplicable, disposem d'un portal intern a la intranet de VidaCaixa on totes les persones treballadores podem consultar la normativa interna, polítiques i diferents informacions sobre prevenció, salut i benestar. A més, entenem que cuidar el nostre benestar no és simplement una obligació legal o ètica, sinó que es tracta de construir una cultura de cura i compromís a la nostra organització.
2. A 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 a través de la nostra intranet informació preventiva de salut i benestar a la feina, així com instruccions i protocols d'actuació necessaris en cas de qualsevol incident que es pugui produir.
3. A més, a VidaCaixa també valorem la salut i seguretat en l'àmbit emocional i mental. Oferim programes i beneficis que ajuden a mantenir un equilibri entre la feina i la vida personal i que proporcionen un ambient laboral respectuós i de col·laboració 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 qualsevol instància judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, serà obligatori que compareguem davant òrgans judicials, administratius o arbitrals quan rebem una citació dels referits organismes, ja sigui al domicili personal o bé professional com quan així sigui demanat 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, ja sigui al domicili personal o bé 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, cal que ho comuniquem a través dels circuits establerts en les normes internes, i n'informem sempre algun superior jeràrquic.

## 3.2 Respecte

Respectem les persones, les cultures i la seva diversitat, les institucions, el pluralisme dels territoris en què operem i el medi ambient.

### I. Respecte a les persones

1. A VidaCaixa assumim com a valor fonamental d'actuació el respecte a la persona i la seva dignitat, i subscrivim íntegrament la Declaració Universal de Drets Humans adoptada per les Nacions Unides, que comprèn la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional sobre Drets Civils i Polítics i el Pacte Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals. També assumim i respectem la Declaració de l'OIT relativa als principis i drets fonamentals a la feina 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 interactuï.
3. A VidaCaixa ens relacionem amb les persones que treballen a l'Entitat i, en general, amb qualsevol persona que hi interactuï, 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 la resta de situacions protegides pel dret.
4. Rebutgem totalment qualsevol mena de discriminació, assetjament, intimidació o abús, així com 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/les treballadors/es i altres institucions que promouen la diversitat, la igualtat d'oportunitats, el benestar i la conciliació.

### II. Respecte a les cultures i la seva diversitat

A 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, contribuint al progrés i desenvolupament socioeconòmic d'aquests.

### III. Respecte a les institucions

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

### IV. Respecte al pluralisme polític

1. Respectem el pluralisme polític de les societats on som presents i, en conseqüència, tota la nostra activitat es regeix pel principi de neutralitat política.
2. Qualsevol vinculació, pertinença o col·laboració amb partits polítics o amb un altre tipus d'entitats, institucions o associacions amb finalitats públiques s'ha de dur a terme deixant clar el seu caràcter personal, evitant involucrar o comprometre el nom, la imatge corporativa o els interessos legítims de VidaCaixa.

### V. Respecte al medi ambient

Treballem per limitar l'impacte mediambiental derivat de la nostra activitat i de les nostres operacions. Actuem per augmentar l'impacte positiu del nostre negoci i promoure un futur sostenible per a la societat i l'entorn.



Considerem els impactes directes i indirectes sobre el medi ambient que resulten de les nostres accions i complim els criteris establerts en les nostres polítiques internes relatives al medi ambient i al canvi climàtic.

### 3.3. Integritat

Sent íntegres generem confiança, valor fonamental per a VidaCaixa.



#### Principis generals

1. La confiança de l'accionista, dels clients i, en general, de l'entorn en el qual operem es troba a la base de la nostra activitat empresarial. Només hi pot haver confiança si la nostra integritat no admet cap mena de dubte.
2. A VidaCaixa creiem en la lliure competència, honesta i lleial. Disposem de normativa interna en matèria de Dret de la Competència el principal objectiu de la qual és assegurar el compliment dels estàndards en la matèria.
3. En l'exercici de la nostra activitat professional ens podem trobar davant un dilema sobre el qual hàgim de prendre una decisió. En aquests casos, hem d'aplicar el sentit comú i plantejar-nos les qüestions que es recullen a l'*Annex 1 - Guia per prendre decisions*. En qualsevol cas, tenim a la nostra disposició el Canal de Consultes de VidaCaixa.



## Anticorrupció

1. A VidaCaixa prenem una posició activa de rebuig davant qualsevol acció o omisió que es trobi relacionada, directament o indirectament, amb actes de corrupció en tots els mercats en els quals operem. Amb aquest objectiu, 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 nostres criteris corporatius en matèria d'acceptació i concessió de regals, i 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 utilitzarem 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 a través de l'ús d'actius o informació de VidaCaixa o de beneficiar amb elles a tercers. 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'interessos reals o potencials, incloses les derivades de relacions de parentiu o d'altres afins. En aquestes situacions, la persona afectada pel conflicte d'interès haurà d'abstenir-se d'intervenir o participar en la negociació o operació de què es tracti. En conseqüència, hem d'abstenir-nos de participar en transaccions de qualsevol tipus en les quals concorri algun interès propi o d'alguna persona o entitat vinculada.
5. No hem de fer ús en benefici propi o de tercer de la informació confidencial i privilegiada de què disposem com a conseqüència de l'exercici de la nostra activitat professional.
6. Disposem de normativa interna d'obligat compliment en matèria de prevenció de conflictes d'interès en diferents àmbits, que hem d'observar pel seu propi caràcter i com a desenvolupament dels principis generals continguts en aquest apartat. Aquesta normativa proporciona un marc global, principis generals i procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interès i la màxima expressió dels quals és la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank (a la qual VidaCaixa està adherida) 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

1. El Reglament intern de conducta és aplicable a totes les persones treballadores en l'àmbit de mercats de valors. Les 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 la seva operativa personal.
2. Si operem en l'àmbit del mercat de valors, no hem de dur a terme transaccions amb instruments financers sobre els quals tinguem informació privilegiada ni recomanar a tercers l'adquisició o alienació d'aquests. Al seu torn, no hem d'efectuar operacions que comportin manipulació de mercat sobre instruments financers, transmetent senyals falsos o enganyosos o impactant en el preu o volum d'aquests.

En el cas de disposar 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 ús o intent d'ús d'informació privilegiada o manipulació o intent de manipulació de mercat, també ho hem de posar en coneixement de la Direcció de Compliment Normatiu.

#### Protecció dels béns de VidaCaixa

1. Hem de tenir cura dels béns i els actius de VidaCaixa, que només poden ser utilitzats per a les seves finalitats pròpies i legítimes.
2. Hem de respectar les normes d'utilització dels recursos, les normes de seguretat informàtica i els drets de propietat intel·lectual dels programes utilitzats a l'Entitat, tot això de conformitat amb la normativa interna en la matèria i, especialment, pel que disposa el Codi de Conducta Telemàtic. No podem fer servir als terminals de l'Entitat programes no homologats.
3. Els béns i actius, materials i immaterials, que creem per a VidaCaixa en el marc de la relació professional de prestació de serveis, utilitzant o no els recursos d'aquesta, pertanyen a VidaCaixa, fins i tot després que s'acabi la relació que mantinguem amb l'Entitat.

## 3.4 Transparència

Som transparents en el desenvolupament de la nostra activitat. Amb l'objectiu de garantir que els nostres clients estiguin degudament informats, les nostres principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat estan publicades a la nostra pàgina web corporativa.

### Transparència davant la societat

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

### Transparència davant clients i 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 millor s'adapti a les seves necessitats i interessos, així com assegurar-se que coneixen i comprenen bé els riscos associats o inherents a aquests.

2. En totes les fases de comercialització de productes i serveis prevalen sempre els interessos i necessitats del client sobre els nostres propis, actuant amb honestedat i transparència en la informació. És important garantir un adequat nivell de protecció mitjançant la implantació de mesures de transparència, amb suport del material informatiu i lliurament de la documentació precontractual i contractual que sigui necessària en cada cas, amb la finalitat de dur a terme una correcta comercialització ajustada a les necessitats del client i garantir una relació de confiança duradora.

3. Al Grup CaixaBank promovem una activitat publicitària clara, suficient, equilibrada, objectiva i no enganyosa, amb un llenguatge senzill i fàcil d'entendre, sense ometre informació necessària, sense crear falses expectatives, sense induir a error sobre les característiques del producte o servei ofert, per tal que el destinatari pugui prendre 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 van dirigits.

5. Tots hem de posseir en tot moment els coneixements i competències en matèria de formació necessaris i actualitzats sobre els productes o serveis que comercialitzem. En aquest sentit, hem de fer els cursos de formació normativa obligatòria i contínua que siguin necessaris com, a tall enunciatiu, la formació relativa a la Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD).

6. Disposem d'un Servei d'Atenció al Client (de grup) encarregat d'atendre i resoldre les reclamacions dels clients, independent de les àrees comercials i operatives de VidaCaixa i de CaixaBank, que sotmet les seves resolucions a la normativa de defensa del client de serveis financers i als valors i els principis recollits en aquest Codi. Entre d'altres, aquest servei tindrà com a objectiu evitar els conflictes judicials amb els clients, aplicant, per fer-ho, una política general de rigorosa observança amb 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 proveïdors

1. Contractem els proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als nostres interessos. Sense perjudici de les condicions econòmiques i tècniques, les relacions de col·laboració amb els proveïdors han de generar valor per a totes dues parts. La compra de béns o la contractació de serveis s'ha de dur a terme amb objectivitat i transparència i eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen, per la qual cosa s'efectuen sempre al marge de qualsevol vinculació familiar, econòmica o d'amistat amb el proveïdor.

2. Només contractem proveïdors que treballen d'acord amb les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu. Així mateix, exigim als nostres proveïdors un respecte estricte als drets humans i laborals, i fomentem que incloguin en les seves pràctiques comportaments alineats amb els nostres valors i els transmetin a la seva cadena de valor.

3. Els valors i principis plasmats en aquest Codi es traslladen als proveïdors de Grup VidaCaixa a través 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 la qual es pugui entendre que les nostres opinions, declaracions o la informació que es difongui siguin atribuïbles a VidaCaixa, o si la nostra activitat o actuació professional, si bé puntual, té repercussió per als mitjans de comunicació, ho hem de consultar amb el nostre superior i, en el cas que sigui aplicable, 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 del nostre accionista al 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. A través d'aquest compromís creem valor per als nostres clients i per a l'entorn en el qual operem.
2. En totes les relacions amb els clients ens comprometem a actuar de manera honesta, responsable i professional.
3. Els serveis i productes que oferim als nostres clients han estat llançats al mercat després de ser sotmesos a un detingut estudi.

#### II. Compromís amb el nostre accionista

La relació que mantenim amb el nostre 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. El nostre principal actiu 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 el nostre accionista i els nostres clients.

1. La confidencialitat de la informació relativa als nostres clients, empleats/des, 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. Caldrà 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 la qual es relaciona. VidaCaixa exigeix, així mateix, a terceres empreses proveïdores o amb les quals tingui relació, que preservin la confidencialitat de la informació a la qual puguin accedir en ocasió de la relació contractual que mantinguin amb VidaCaixa.
4. Les Persones Subjectes només faran 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 s'accedirà 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 que estan autoritzades i que hi ha una raó legítima per a aquesta transmissió. Fins i tot en el cas d'estar autoritzats, cal limitar a allò que sigui estrictament necessari el volum d'informació que es pot revelar. En el cas que hi hagi qualsevol dubte, ho hauran de consultar amb el superior jeràrquic o, tenint en compte la identitat d'aquest, 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

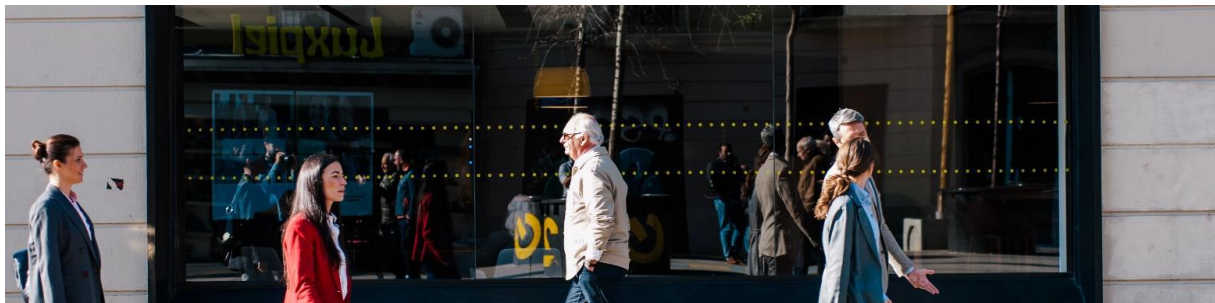
1. És primordial integrar en els nostres objectius, a més del benefici econòmic, el respecte als drets humans, la igualtat d'oportunitats i la sostenibilitat del medi ambient. D'aquesta manera, es maximitza la creació de valor compartit per als grups d'interès i es creen relacions a llarg termini basades 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 a l'entorn i a 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 contribuirà a la transició cap a una economia neutra en carboni, sostenible i inclusiva.
3. VidaCaixa s'ha adherit als principals compromisos internacionals en matèria de medi ambient: Principis d'Inversió Responsable (PRI) i *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) d'UNEPFI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*), 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 nostra cadena de valor.



Així mateix, ens adherim als principals compromisos internacionals en matèria de medi ambient: Principis d'Inversió Responsable (PRI) i Principles for Sustainable Insurance (PSI) d'UNEPFI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), 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 compliment defectuós de les lleis, regulacions, requeriments judicials o administratius, codis de conducta o estàndards ètics i de bones pràctiques relatius al seu àmbit d'actuació. També assessora, informa i assisteix l'Alta Direcció i els Òrgans de Govern.

La seva missió s'articula a través de la supervisió del risc de conducta i compliment derivat dels processos i activitats dutes a terme; el foment, impuls i promoció dels valors i principis corporatius, i la promoció d'una cultura de control i compliment de les lleis i de la normativa vigent que permeti i afavoreixi la seva integració en la gestió de tota l'organització.

La Direcció de Compliment Normatiu de VidaCaixa elabora, avalua i fomenta la posada en pràctica del que disposa aquest Codi ètic, promovent, a través d'accions de formació, informació i sensibilització, una cultura de compliment en tota l'organització, i resol dubtes sobre la seva interpretació a través dels canals interns previstos.

## 5. Canal de denúncies

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

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

No tolerem cap represàlia contra qui, de bona fe, comunicui fets o situacions que es poguessin emmarcar dins de les conductes prohibides per aquest Codi ètic. En aquest sentit, treballem de manera contínua per a l'alineament dels canals de comunicació amb les millors pràctiques en tot moment.

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

El Canal és accessible a través de la Intranet i del web de VidaCaixa, des del portal de proveïdors per a aquest col·lectiu i a través d'Internet.

## **Annex 1 - Guia per prendre decisions**

Si en l'exercici de la nostra activitat professional ens trobem davant un dilema sobre el qual hàgim de prendre una decisió, aplicarem el sentit comú i ens plantejarem 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?
- ✓ Estic segur d'estar fent el correcte?
- ✓ Si el meu comportament es fes públic, es consideraria apropiat i professional?
- ✓ Si la resposta a qualsevol de les preguntes fos "NO", la qüestió s'ha de rebutjar o consultar.

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