

Código de Responsabilidad Social Empresarial de Kutxabank

Objetivo

Este Código que se alinea con la política de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad y con su Código Deontológico, tiene por finalidad concretar las claves de su conducta hacia los colectivos con los que se relaciona, es decir, hacia sus grupos de interés:

- **Accionistas**, entidades propietarias del capital social del banco.
- **Aliados empresariales**, instituciones u organizaciones con las que Kutxabank participa en proyectos. El primer lugar de dicha categoría lo ostentan las empresas del Grupo Corporativo.
- **Clientes**, toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera desarrollada por el banco, independientemente de su capacidad económica, esto es, de cualquier sector o segmento y con criterio de universalidad.
- **Equipo Humano**, compuesto por los empleados y empleadas y sus representantes.
- **Proveedores**, como colectivo vinculado a las operaciones realizadas por la entidad.
- **Sociedad**, lo constituyen las personas y organizaciones de todo tipo que habitan o están presentes en cualquier territorio en el que la actividad de la Entidad puede tener un impacto.

Detalla, asimismo, los compromisos de carácter interno de las personas que forman parte de la entidad y los compromisos públicos que se concretan en las normas de Gobierno Corporativo.

Su contenido es la base de las actuaciones de Kutxabank como organización, así como de las personas que la integran, y se desarrolla en diferentes normas internas que regulan su actividad.

Relaciones con grupos de interés

Accionistas

Son las entidades fundadoras del banco y propietarias de su capital social.

Los principios de conducta para con las personas que los representan son los siguientes:

- Transparencia y rectitud mutuas, que permitan el desarrollo de actuaciones y decisiones éticas y confiables ligadas al cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Cumplimiento de los deberes de lealtad, secreto, responsabilidad y diligencia por los representantes.
- Seguimiento del Reglamento de conducta en el ámbito del mercado de valores por todos aquellos que corresponda según la normativa vigente.
- Información precisa, veraz y amplia hacia los representantes legales, inversores y sociedad en general, conforme a lo exigido por la normativa vigente, destacando los siguientes aspectos:
 - Información económica y financiera auditada por expertos independientes.
 - Sistema de gobierno de la Entidad, su estructura y funcionamiento.
 - Retribuciones e incentivos de los miembros de los órganos de gobierno y directivos.
 - Integración de prácticas de buen gobierno.
 - Hechos relevantes.
- Emisión de dicha información con la periodicidad necesaria, anual o cuando se produzca el hecho relevante, a través de los diferentes informes financieros y de gobierno corporativo así como de la web de la Entidad.
- Seguimiento de los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Aliados empresariales

Se consideran aliados empresariales las instituciones u organizaciones en las que Kutxabank participa o con las que colabora para complementar su actividad financiera y dar mayor valor a los clientes, tener presencia en sectores estratégicos y contribuir al desarrollo económico, ambiental y social.

Para con estas organizaciones, los principios de conducta son los siguientes:

- Cumplimiento de la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, ambiental y legislación en general por ambas partes.
- Comunicación del marco cultural de Kutxabank, su política, valores, compromisos y código de conducta.
- Implicación estable y apoyo en el proyecto compartido, sus objetivos y resultados.
- Observación mutua de pautas de comportamiento respetuosas con el desarrollo sostenible, tanto en su vertiente económica, social o ambiental, y alineadas con las mejores prácticas de comunicación externa de los desempeños alcanzados.

- Diálogo e intercambio de experiencias y conocimientos ligados a los proyectos que se comparten y al desarrollo de prácticas que minimicen los riesgos económicos, sociales y ambientales de ambas organizaciones.
- Seguimiento de los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Clientes

Se considera cliente a toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera de Kutxabank, independientemente de su capacidad económica.

En cumplimiento de los valores corporativos de nuestra entidad y con el fin de responder a las expectativas identificadas de sus clientes, se establecen los siguientes principios de conducta hacia ellos:

- ✓ Alinear los productos y condiciones de servicio con las necesidades, demandas y cultura de sus clientes, a través de un trato universal no excluyente.
- ✓ Poner a su disposición una oferta amplia y asequible de productos y servicios financieros de máxima calidad, basada en el estudio de la realidad del mercado y de las necesidades de los diferentes segmentos, y difundirlos a través de acciones de comunicación respetuosas con la dignidad humana y las buenas prácticas comerciales.
- ✓ Dispensar un trato igualitario, personal y amable, basado en la disponibilidad, confianza y confidencialidad de la información, sobre las bases de la legalidad vigente y de las normas internas y procedimientos de atención.
- ✓ Dar respuesta rápida y razonada a todas sus preguntas, consultas, quejas y reclamaciones en el ámbito de la actividad de la Entidad, poniendo asimismo de manifiesto la accesibilidad del Servicio de Atención al Cliente.
- ✓ Conocer al cliente, su actividad y origen de sus recursos, con el fin de atender con la debida diligencia la normativa vigente y los procedimientos establecidos en orden a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- ✓ Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Sociedad

Kutxabank considera sociedad al conjunto de personas y organizaciones de los territorios en los que la Entidad se encuentra presente a través de su actividad. Mantiene los siguientes principios de conducta hacia este amplio colectivo:

- ✓ Contribuir al desarrollo económico y al bienestar con criterios de sostenibilidad, sobre la base del diálogo.

- ✓ Desarrollar una política ambiental corporativa en sus diferentes ámbitos:
 - ✓ Proteger el entorno y prevenir la contaminación y la degradación ambiental, con una actitud proactiva.
 - ✓ Cumplir la legislación y normativa ambiental aplicable, así como los compromisos voluntarios suscritos.
 - ✓ Mejora continua del desempeño ambiental.
- ✓ Desarrollar una comunicación externa activa, veraz y transparente orientada a aportar información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de Kutxabank.
- ✓ Competir de manera leal en el mercado, respetando y fomentando la libre competencia, en beneficio de los mercados y de los propios ciudadanos. En consecuencia, evitará divulgar información tendenciosa sobre entidades competidoras, se mantendrá una actitud abierta a la participación en foros sectoriales y se favorecerán el diálogo y las prácticas de arbitraje en los posibles incidentes.
- ✓ Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo, en su caso.
- ✓ Comprometerse en el respeto de los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional, normativa convencional y con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a la que está adherida.

Equipo Humano

Las personas que forman parte de la organización, aportan su conocimiento y dedicación al proyecto de la Entidad, son un gran equipo hacia el que la Entidad desarrolla los siguientes principios de gestión:

- ✓ Diálogo activo en su más amplio alcance, escuchando la voz de la plantilla tanto en la interrelación personal cotidiana, como a través de otros canales como comités, encuestas de clima, evaluaciones, portal del empleado y buzón de sugerencias, entre otros.
- ✓ Respeto por las personas, su dignidad, integridad y vida personal, bajo la vigilancia de los riesgos laborales y el compromiso hacia la conciliación de la vida profesional y la vida personal.
- ✓ Igualdad de oportunidades hacia todas las personas que forman parte de su equipo humano, proporcionando las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional y en todas sus actuaciones en general, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por cualquier razón. El respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, actuando en un clima de

respeto a su dignidad en el marco de dicha diversidad, es principio básico de actuación de Kutxabank.

- ✓ Las competencias personales y el potencial profesional rigen la selección, desarrollo profesional, retribución y otros aspectos de gestión, según las mejores prácticas existentes en materia de Recursos Humanos.
- ✓ Desarrollo profesional continuo de la plantilla, con una evaluación objetiva de su desempeño, y la aportación de herramientas de aprendizaje, participación y dirección de equipos.
- ✓ Fomento de acciones de formación con el objetivo de garantizar la permanente actualización de los conocimientos de la plantilla, su reciclaje profesional, potenciar el desarrollo de las carreras profesionales profesional y su contribución a la consecución de los objetivos de Kutxabank.
- ✓ Reconocimiento de los logros de las personas según su contribución y participación a la Visión de Kutxabank.

Proveedores

Los principios de conducta hacia este colectivo se basan en unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficios compartidos, y el interés mutuo en minimizar cualquier tipo de riesgo para la sostenibilidad. Se concretan en los siguientes puntos:

- ✓ Kutxabank adecuará los procesos de selección de proveedores con criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés o subjetividad en la selección.
- ✓ Cumplimiento por ambas parte de la normativa laboral, fiscal, ambiental y de prevención de riesgos laborales, con respeto a la legislación
- ✓ Comunicación de las condiciones que influyen en la decisión de compra o contratación, desde el punto de vista económico, de calidad, técnico, así como aspectos sociales y ambientales, con base en la igualdad de oportunidades, confianza mutua, confidencialidad y transparencia.
- ✓ Respeto y cumplimiento mutuo de las condiciones establecidas en la relación cliente-proveedor.
- ✓ Voluntad de resolución de las posibles incidencias surgidas durante la prestación del servicio, tratando de llegar a acuerdos entre las partes.
- ✓ Alineamiento con los valores y con el compromiso en responsabilidad social empresarial de Kutxabank, en el ámbito de los desempeños sociales, laborales y ambientales.
- ✓ Seguimiento de los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Coherencia de la conducta de las personas

El comportamiento de las personas que componen el Equipo Humano de Kutxabank hacia los colectivos con los que se relaciona, ha de estar alineado con los principios de conducta descritos.

Estos principios se ponen en práctica con base en las siguientes actitudes y aptitudes de las personas:

- ✓ Coherencia entre la dirección o gestión de grupos de trabajo y los valores corporativos.
- ✓ Profesionalidad y compromiso con los apartados de este Código.
- ✓ Honestidad y transparencia.
- ✓ Lealtad.
 - ✓ No desarrollar ningún otro tipo de actividad en concurrencia.
 - ✓ Separar los negocios propios o de personas vinculadas, evitando realizar sin autorización, operaciones o movimientos ligados a negocios propios o a actividades mercantiles.
 - ✓ Confidencialidad.
 - ✓ Respeto a los derechos lingüísticos.
 - ✓ Integridad e independencia.
 - ✓ Rechazar cualquier tipo de remuneración o regalo de clientes, proveedores, o empresas con las que se mantiene relación profesional. Sólo se aceptarán regalos de cortesía o que se reciban en fechas señaladas (Navidad, fiestas locales, etc.), cuyo valor económico sea poco significativo. Caso de no cumplirse estos condicionantes, se devolverá el presente.
- ✓ Respeto a las normas de actuación y cumplimiento de las instrucciones internas incluidas en los manuales operativos de la entidad.

Gobierno Corporativo

Kutxabank se compromete a desarrollar su gestión de manera transparente y afín a la creación de valor sostenible tanto económico como social. Para ello, se establecen unas reglas de conducta coherentes con las normas sobre la actuación en los mercados de valores y la información sobre el gobierno de la entidad dirigida a inversores y sociedad en general.

Conducta en los Mercados de Valores

El "Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores" es de obligado cumplimiento para todos los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como para los empleados y empleadas cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades del banco en el mercado de valores, además de la propia entidad cuando actúe como emisora de valores.

Comunicación relevante y Transparente

Kutxabank se compromete a transmitir una información precisa, veraz y completa a los inversores y al resto de la sociedad. Una información que refleje una imagen fiel de la entidad y que se publicará conforme a lo exigido por la legislación vigente, con los siguientes contenidos:

- ✓ Información económico-financiera anual auditada por terceros.
- ✓ Estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno.
- ✓ Remuneraciones percibidas por los miembros de éstos.
- ✓ Actuaciones concretas relativas al buen gobierno, en base a las normas establecidas por CNMV.
- ✓ Hechos relevantes.

Los medios para emitir este tipo de información son de carácter anual o cuando se produzcan los hechos relevantes una vez comunicados a CNMV:

- ✓ Informe anual financiero.
- ✓ Informe anual de Gobierno Corporativo.
- ✓ Apartado específico de la web para la información a inversores y la solicitud de información por parte de éstos.