

# ARAUDIA BETETZEA ETA TALDE KONTROLA

## Jokabide kodea

---



### AURKEZPENA GOBERNU ORGANOEI

Kutxabanken Ikuskaritza eta Betetze Batzordea, 2023ko azaroaren 28an  
Kutxabanken Administrazio Kontseilua, 2023ko azaroaren 30ean

## EDUKIA

1.	Sarrera .....	5
2.	Xedea eta aplikazio eremua .....	5
2.1.	<i>Zer da eta nori aplikatuko zaio jokabide kodea?</i> .....	5
2.2.	<i>Jokabide kodea, legeak eta arauak betetzea</i> .....	6
2.3.	<i>Zeintzuk dira Kode honen menpeko pertsonen betebeharrak?</i> .....	6
3.	Xedea, ikuspegia, balioak eta printzipio etikoak .....	6
3.1.	<i>Xedea</i> .....	6
3.2.	<i>Ikuspegia</i> .....	7
3.2.1.	<i>Erreferentziako banku komertziala</i> .....	7
3.2.2.	<i>Talde solidoa</i> .....	7
3.2.3.	<i>Konfiantza</i> .....	7
3.2.4.	<i>Sozialki arduratsua den enpresa</i> .....	7
3.3.	<i>Balioak</i> .....	7
3.3.1.	<i>Hurbiltasuna</i> .....	7
3.3.2.	<i>Erraztasuna</i> .....	7
3.3.3.	<i>Gardentasuna</i> .....	7
3.3.4.	<i>Berrikuntza</i> .....	8
3.3.5.	<i>Zuhurtzia eta kaudimena</i> .....	8
3.3.6.	<i>Konpromisoa</i> .....	8
3.3.7.	<i>Jasangarritasuna</i> .....	8
3.4.	<i>Printzipio etiko orokorrak</i> .....	8
3.4.1.	<i>Diskriminazio ezaren eta aukera berdintasunaren printzipioa</i> .....	8
3.4.2.	<i>Pertsonetikiko errespetua</i> .....	8
3.4.3.	<i>Bizitza familiarra eta profesionala uztartzea</i> .....	9
3.4.4.	<i>Lan Arriskuen Prebentzioa</i> .....	9
3.4.5.	<i>Prestakuntza</i> .....	9
3.4.6.	<i>Informazio gardentasuna</i> .....	9
3.4.7.	<i>Taldeko ordezkari</i> .....	9
3.4.8.	<i>Giza eskubideekin konpromisoa</i> .....	10
4.	Jokabide jarraibideak .....	10
4.1.	<i>Jokabidea bezeroekin</i> .....	10
4.1.1.	<i>Bezeroa ezagutzea</i> .....	10
4.1.2.	<i>Gardentasun konpromisoa</i> .....	10
4.1.3.	<i>Diskriminazio ezaren printzipioa</i> .....	10

---

4.1.4.	<i>Finantza erantzukizuna</i> .....	11
4.1.5.	<i>Konfidentzialtasun konpromisoa</i> .....	11
4.2.	<i>Jokabidea enpresarekin</i> .....	11
4.2.1.	<i>Konpromisoa enpresarekin</i> .....	11
4.2.2.	<i>Lankidetzeta kontrol arloekin, gainbegiraleekin eta agintariekin</i> .....	12
4.2.3.	<i>Finantza informazioaren erregistroa</i> .....	12
4.2.4.	<i>Jokabidea hornitzaileekin</i> .....	12
4.2.5.	<i>Interes gatazken tratamendua</i> .....	13
a.	<i>Eragiketak norbere kontuetan, lotutakoetan eta senideen kontuetan</i> .....	13
4.2.6.	<i>Opariak, komisioak eta hobari pertsonalak onartzea</i> .....	14
4.2.7.	<i>Gastuak</i> .....	15
4.2.8.	<i>Informazio konfidentzialaren tratamendua</i> .....	15
4.2.9.	<i>Datu pertsonalen tratamendua</i> .....	15
4.2.10.	<i>Baliabideen erabilera arduratsua</i> .....	16
a.	<i>Jabetza intelektual eta industrial</i> .....	16
b.	<i>Tresna informatikoen eta posta elektronikoen erabilera</i> .....	16
4.2.11.	<i>Kutxabanken aktiboen kudeaketa</i> .....	17
4.2.12.	<i>Harremana komunikabideekin</i> .....	17
4.2.13.	<i>Presentzia sare sozialetan</i> .....	18
4.2.14.	<i>Kanpoko beste jarduera batzuen garapena</i> .....	18
4.3.	<i>Jokabidea gizartearekin</i> .....	18
4.3.1.	<i>Gizarte erantzukizuna</i> .....	18
4.3.2.	<i>Kapitalak zurriztearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioa</i> .....	19
4.3.3.	<i>Delituen eta legez kontrako jardueren prebentzioa</i> .....	19
4.3.4.	<i>Baloreen merkatuen arloko jarduketak eta jokaera</i> .....	19
4.3.5.	<i>Zerga betebeharrak</i> .....	20
5.	<i>Jokabide Kodearen aplikazioa</i> .....	21
5.1.	<i>Antolaketa eta funtzioak</i> .....	21
5.1.1.	<i>Betetzearen funtzioa</i> .....	21
5.1.2.	<i>Administrazio Kontseilua</i> .....	21
5.1.3.	<i>Barne Ikuskaritza</i> .....	21
5.1.4.	<i>Pertsonen Zuzendaritza</i> .....	21
5.1.5.	<i>Diziplina Batzordea</i> .....	22
5.1.6.	<i>Aholkularitza Juridikoa</i> .....	22
5.2.	<i>Ez betetzearen ondorioak</i> .....	22
5.3.	<i>Jokabide Kodearen interpretazioari buruzko kontsultak</i> .....	22

---

5.4. Barne informazio sistema.....	22
6. Jokabide Kodearen argitalpena, onarpena eta onespina.....	23
6.1 Argitaratzea .....	23
6.2 Onarpena.....	23
6.3 Onespina.....	23
I. eranskina: Bertsioren kontrola .....	24

## 1. Sarrera

Kutxabank, S.A., aurrerantzean «Kutxabank» edo «Entitatea», gizartearekiko dituen erantzukizunen jakitun, etengabe enpresa politika gardenaren buruan jartzeko konpromisoa hartu du, zuzentasun eta zintotasun printzipioei jarraiki, eta legea irmoki beteaz jarduten duen erkidegoen garapen ekonomikoarekin konprometituta.

Horregatik, jokabide Kode honek zuzendaritza taldearen, langileen eta Administrazio Kontseiluko kideen jarrera eta jokabidea zuzentzeko printzipioak eta arauak biltzen ditu, interesa duten taldeekin harreman bikainak mantentzeko, printzipio eta balioen sustapenaren bitartez Entitatearen hazkunde eta garapenarekin konprometitutako langileekin. Kutxabanke konpromiso irmoa du langileen, bezeroen, hornitzaileen, lehiakideen eta abarren harremanak garatzeko orduan aplikatu behar diren arau eta legeekiko gardentasun eta osotasun profestionalean oinarritutako praktikak eta jarrerak sustatzeko.

## 2. Xedea eta aplikazio eremua

### ***2.1. Zer da eta nori aplikatuko zaio jokabide kodea?***

Jokabide kode hau, aurrerantzean Kodea, Kutxabanke onartutako errekonozimendu orokorreko gobernu onaren gomendioen eta korporazioaren erantzukizun sozialeko printzipioen esparruan onesten da, eta hura betetzeko oinarritzko erreferentzia osatzen du.

Kode honek, Entitatearen xedean, ikuspegian eta balioetan oinarrituta, hark enpresak jarduera arlo guztietan haren etikaren printzipioekin eta gardentasunarekin duen konpromisoa biltzen du, eta Kutxabank osatzen duten pertsonen lanean jokabide etikoak eta arduratsuak bermatzeko printzipioak eta arauak zehazten ditu.

Azkenik, jokabide kodea Kutxabanke haiek zein Entitatearen gainerako barne arauak ez betetzeak eragin zezakeen izen ona arriskuan jartzea saihesteko mekanismo gisa eratzen da.

Kode hau nahitaez bete beharko dute Administrazio Kontseiluko kideek, zuzendaritza taldekoek eta langile guztiek (aurrerantzean, «Kode honen menpeko pertsonak» edo «Kodearen menpekoak»). Hori guztia batzuek, aldi berean, Balore Merkatuko Jokabide Kodeen edo euren funtzioetan egiten dituzten jardueren beste Jokabide Kode batzuen menpe ere egon daitezke.

Kodea urratzeak lan arloan diziplinazko neurriak hartzea eragin dezake, hautsi daitezkeen beste ordena bateko (zibilak, administrazioakoak eta/edo penalak) erantzukizunak alde batera utzi gabe.

## **2.2. Jokabide kodea, legeak eta arauak betetzea**

Kode hau kontraesan dezaketen Kutxabanken barne arau eta politiken gainetik gailenduko da.

Kodea aplikatzeak inolaz ere ezingo ditu une oro aplikatu daitezkeen xedapenak urratu.

Kode honen menpeko pertsonen organo gainbegiraleen xedapen, erregelamendu eta arau guztiak beteko dituzte eta, oro har, Entitatearen eremu profesionalean burutzen duten jarduerari dagozkion indarreko araudi eta legedi oro.

Halaber, barne araudia errespetatuko da, Kapitalak Zuritzea Prebenitzeko Eskuliburua, Balore Merkatuko Jokabidea Arautzeko Barne Erregelamendua edo jarduerari aplikatu ahal zaion beste edozein jokabideko barneko Kodeak barne.

Bereziki, Kutxabanken zuzendaritza taldeak haien menpeko langileek haien funtzio profesionalari aplikatuko zaion araudiak ezartzen dituen betebeharrak ulertzeko eta betetzeko informazio eta prestakuntza egokia izatea bermatuko du.

Kode honen menpeko pertsonen irregulartasunen baten edo arau hausteren baten berri badute, Kode honetan deskribatutako salaketan kanal etikoaren bitartez jakinarazi beharko dute.

## **2.3. Zeintzuk dira Kode honen menpeko pertsonen betebeharrak?**

Kode honen menpeko pertsonen Kodeak ezarritako jarraibidek ezagutu, bete eta aplikatzeko betebeharrak dute, baita hura garatzen eta osatzen duten politika eta prozeduretan ezarritakoak ere. Horretarako, Intranetean argitaratuz, Kutxabankek langile guztiei Kodea eta haren eduki guztia ezagutzera emateko betebeharrak du.

Ezin da Kode honetan, gainerako barne arauetan edo aplikatuko diren legeetan ezarritakoaren aurka jardun.

Kode honen oinarri diren printzipioak aplikatu behar dira eta jarduteari buruzko zalantzak izanez gero, hierarkian gainetik dagoen pertsonari kontsultatu behar zaio, edo ezarritako barne prozeduren arabera bidali behar da kontsulta.

Bereziki zuzendaritza postuak dituzten pertsonen eskumena duten sailetan aktiboki lagunduko dute Kodearen ezarpenen eta betetzean, Araudia Betetzeko Zuzendaritzarekin eta Pertsonen Arloko Zuzendariarekin lankidetzan.

Pertsonen Arloko Zuzendaritzari dagokio, Kutxabanken langileek araua betetzen ez badute, diziplinazko neurriak aplikatzea.

## **3. Xedea, ikuspegia, balioak eta printzipio etikoak**

### **3.1. Xedea**

Kutxabankek balio ekonomiko eta sozial jasangarriaren garapenaren alde egiten du lan, finantza eskaintza aurreratu, berritzaile eta kalitatezkoarekin.

## **3.2. Ikuspegia**

### **3.2.1. Erreferentziako banku komertziala**

Kutxabank bere ingurune naturalaren eta Bankua erreferentziako entitatetzat hartzen dituzten enpresen eta pertsonen finantza ekosistemaren motor nagusia da.

Finantza produktuen eta zerbitzuen kalitateak, baliabideen kudeaketa profesional eta zuhurrarekin batera, negozioaren kaudimena eta errentagarritasuna bultzatzen dituzte.

### **3.2.2. Talde solidoa**

Kutxabank osatzen duten pertsonak harro daude berdintasunaren alde, bere langileen hazkunde profesionalaren eta garapen pertsonalaren alde apustu egin duen entitate baten lan egiteaz, eta horretarako, tokiko talentua erakarri eta atxikitzeko egiten du lan.

### **3.2.3. Konfiantza**

Gobernantza ereduak, merkatuaren diziplinak eta Entitatearen kudeaketa ereduaren jasagarritasunak sektorearen buruan jartzen dute konfiantza aldetik, zeinaren posizioa sendotzen doan Bankuaren interes talde nagusia osatzen duten bezeroekin duen gertuko harreman gardenari esker.

### **3.2.4. Sozialki arduratsua den enpresa**

Kutxabankek bere jardueraren inpaktu positiboa maximizatzeko bokazioari eusten dio ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren eremuetan.

## **3.3. Balioak**

### **3.3.1. Hurbiltasuna**

Kutxabank ingurunearekin konprometituta dago eta bezero bakoitzaren profilerak egokitutako produktuak eta zerbitzuak diseinatzen egiten du lan, haien beharrei erantzunez, bai aurrez aurre, bai teknologia berriek ematen duten hurbiltasunetik.

### **3.3.2. Erraztasuna**

Kutxabanken bokazioa produktu eta zerbitzu gardenak eskaintzea da, ulertzeko eta erabiltzeko errazak direnak, prozesuak sinplifikatzen dituzten konponbide argi eta eraginkorrak emanez, bezeroen kudeaketak errazak, erosoak eta azkarrak izateko.

### **3.3.3. Gardentasuna**

Langileen prestakuntza espezializatuak eta profesionaltasunak zuzentasuna eta etika ematen dizkiote Kutxabanken negozio ereduari kudeaketaren gardentasunetik eta gobernantzaren jardunbide egokietatik.

### **3.3.4. Berrikuntza**

Gaur egungo munduaren ezaugarri nagusietako bat berehalakotasuna da, eta Kutxabankek berrikuntza digitalarekin bat egin du horri erantzuna emateko.

Kutxabank Bezeroekin harremanetan jartzeko modu berriei egokitzen da, eta produktu eta zerbitzu berriak eskaintzen ditu erronka teknologikoari erantzuteko.

### **3.3.5. Zuhurtzia eta kaudimena**

Kutxabankek arrisku maila ertaineko edo baxuko profila du, likidezia eta kaudimen maila handiekin.

### **3.3.6. Konpromisoa**

Kutxabankek aurrerapen ekonomiko eta sozialaren alde dihardu lanean, garapen jasangarriaren alde eginez eta ingurumen inpaktua murrizteko konpromisoa hartuz, aukera berdintasuna eta giza taldearen trebakuntza profesionala sustatuz.

### **3.3.7. Jasangarritasuna**

Baliabideen kudeaketan eta negozio prozesuetan duen zorrotasunari esker, Kutxabankek eraginkortasunean eta arriskuen kostuan etengabe hobetzen jarrai dezake, oraingo eta etorkizuneko negozioaren errentagarritasuna bermatzeko.

## **3.4. Printzipio etiko orokorrak**

Entitatearen printzipio etikoak eta osatzen duten pertsonen etika profesionala, Kutxabanken jardueraren oinarriak dira eta jarduera guztiak Kodeak barne hartzen dituen balio etikoen arabera zuzenduko dira.

Hauek dira balio horietan oinarritutako printzipio etiko orokor nagusiak:

### **3.4.1. Diskriminazio ezaren eta aukera berdintasunaren printzipioa**

Entitatearen jarduteko oinarritzko printzipio bat lanerako sarbidean eta lanbide sustapenean, eta jarduera guztietan orokorrean, aukera berdintasuna bermatzea da, une oro sexu, arraza, jatorri sozial, egoera zibil, sexu orientazio, ideologia, erlijio edo baldintza fisikoetan oinarritutako bereizkeriarik ez egotea bermatuz.

Kutxabanken oinarritzko printzipioa da pertsonen berdintasuna eta aniztasuna errespetatzea, eta haien duintasunarekiko errespetuz jokatzea.

### **3.4.2. Pertsonetikiko errespetua**

Kutxabankek pertsonen duintasunarekiko errespetua, parekotasuna, lankidetzeta eta lan giro positiboaren lorpena sustatzen ditu.



### **3.4.3. Bizitza familiarra eta profesionala uztartzea**

Entitateak kontuan hartzen ditu langileen bizitza familiarra-pertsonala eta bateragarriak izan daitezkeen uztartzeko neurri espezifikoak sustatzen ditu, ahal den neurrian, familia beharrei erantzun eta jarduera profesionala burutu ahal izateko, betiere entitatearen eta negozioaren antolaketa beharren arabera.

### **3.4.4. Lan Arriskuen Prebentzioa**

Kutxabank langileen segurtasuna eta osasuna zaintzeaz arduratuko da, alderdi hauen baldintzak hobetzeko konpromisoa hartuz.

Horretarako, Kutxabanke lan segurtasun eta osasunari dagozkion ekintza espezifikoak sustatzen ditu, lan arriskuan prebenitzeko eta gutxitzeko, osasunari eta arriskuen prebentzioari buruzko araudia betez.

Halaber, langileek, aurretik aipatutako helburuekin bat etorriz, laneko segurtasun eta osasunean aplikatuko den araudia bete eta errespetatuko dute.

### **3.4.5. Prestakuntza**

Kutxabanke langileen prestakuntzarako ekintzak bultzatzen eta sustatzen ditu.

Prestakuntza ekintzen oinarritzko helburuak hurrengoak dira: finantza entitateetako langileei eragingo dien prestakuntza arloko araudia betetzea, langileen jakintza etengabe eguneratzea eta birziklatze profesionala, langileen karrera profesionalaren garapena, garapen pertsonala eta Kutxabanki bere helburuak lortzen laguntzea, eta hori guztia aukera berdintasuna bermatuko duen esparru egokian.

Bestetik, Kutxabankek langileek haien jakintza eguneratzeko eta Entitateak eskaintzen dizkien prestakuntza jardueri ahalik eta etekin handiena ateratzeko konpromisoa hartzen dute.

### **3.4.6. Informazio gardentasuna**

Entitateak dagokionean langileei negozio helburuen eta jarduera bakoitzean lortutako emaitzen berri emango die, baita beste gertakari batzuen berri ere.

Halaber, barne komunikaziorako politika fidagarria, garrantzitsua, erregularra eta puntuala sustatuko du, zeinak langileak entitatearen estrategiarekin, balioekin eta helburuekin identifikatzea bultzatuko duen, eta konpromisoa eta barneko kohesioa sustatzeko bidea izango den, goranzko zentzuan bereziki.

### **3.4.7. Taldeko ordezkariak**

Kutxabanke enpresaren lan harremanen arloan langileen sindikatze eta taldeko ordezkariak eskubideak aitortu eta errespetatu egiten ditu.

Horrez gain, langileen ordezkariak egingo dituzten jarduerak errespetatzen ditu, legez ezarritako eskumen eta funtzioen arabera, eta elkarriketa eta lan harremanak sustatuz ditu lan giro atsegin batean, enpresaren helburuak lortze aldera.

### **3.4.8. Giza eskubideekin konpromisoa**

Kutxabankek legedi nazionalak aitortzen dituen giza eskubideekiko, araudi konbentzionalarekiko, Nazio Batuen Munduko itunaren printzipioekiko eta Enpresaren Erantzukizun Sozialaren printzipioekiko konpromisoa eta lotura adierazten du.

## **4. Jokabide jarraibideak**

### **4.1. Jokabidea bezeroekin**

Bezeroak dira Kutxabanken jardueraren ardatza, horregatik Entitatearen xedea harreman iraunkorrak eta elkarren arteko konfiantzan oinarritutakoak ezartzea da, bezero guztiei kalitate altuko zerbitzua eskainiz, printzipio eta konpromiso hauetan oinarrituta:

#### **4.1.1. Bezeroa ezagutzea**

Funtsezkoa da, beharrezkoa den diligenziarekin, bezeroa, bere jarduera eta baliabideen jatorria ezagutzea, bezeroa profesionalki artatzeko, indarrean dagoen araudia betez eta kapitala zuritzea eta terrorismoa finantzatzea prebenitzeko ezarritako prozedura jarraituz.

#### **4.1.2. Gardentasun konpromisoa**

Bezereen kontratuen aurreko harremanetan eta kontratu harremanetan, gardentasun printzipioa jarraituko da eta bankuen gardentasunaren eta aseguruaren banaketaren indarrean dagoen legedian eta inbertsio zerbitzuak emateko jokabideko arauetan ezarritakoa beteko da.

Bezereoi inpartzialtasunez eta zorroztasunez informatuko zaie produktuen eta zerbitzuen inguruan, eta haien eskura jarriko du finantza produktu eta zerbitzu horien eskaintza zabala eta eskuragarria, merkatuaren errealitatearen eta bezero multzoen beharren arabera.

#### **4.1.3. Diskriminazio ezaren printzipioa**

Informazioaren eskuragarritasunean, konfiantzan eta konfidentzialtasunean oinarritutako berdintasunezko tratua eskainiko da, bezeroak produktuak eta zerbitzuak eskuratzeko justifikatu gabeko bereizkeria oro saihestuz.

Jarduera profesionalean eragina izan dezaketen interes gatazka egoerak saihestu behar dira, «Jokabidea enpresarekin» kapituluaren interes gatazken tratamendua deituriko 2.5 atalean ezarritakoaren arabera.

#### **4.1.4. Finantza erantzukizuna**

Kutxabanken langileek bereziki arreta jarriko dute bezeroei haien ezaugarri eta beharrekin bat datozen produktuak edo zerbitzuak eskaintzean, kontratua bezeroak haien edukia, onurak, arriskuak eta kostuak ezagutu eta ulertzean egingo delarik.

Nolanahi ere, produktu eta zerbitzuen kontratazioa indarrean dagoen legedian, barne prozeduretan eta merkatuko jardunbide egokietan ezarritakoaren arabera egiten dela bermatuko da, beharrezko dokumentazioa lortuz eta gordez eta, beharrezkoa denean, bezeroei dokumentazio horren kopia emanez.

Ez da legez kontrako jarduerarik egingo hartzekodunen edo hirugarrenen eskubide legitimoen iruzur egiteko, eta ez da horietan lagunduko.

#### **4.1.5. Konfidentzialtasun konpromisoa**

Kutxabankek bere bezeroen datuen konfidentzialtasuna bermatuko du, eta haiek hirugarrenei ez emateko konpromisoa du, bezeroak berariazko baimena eman ezean, legeak behartu ezean edo ebazpen judizialak edo administrazioarenak betetzeko beharrezkoa izan ezean.

Halaber, bezeroen datu pertsonalen bilketa, erabilera eta tratamendua haien intimitate eskubidea babestuz eta datu pertsonalen babesari buruzko legeria betez egingo da.

Kode honen menpeko pertsonak, euren betekizun profesionalak egitean bezeroen datu pertsonaletara heltzen direnean, konfidentzialtasuna gorde eta datu pertsonalen babesari buruzko legerian zehaztutakoa beteko dute.

### **4.2. Jokabidea enpresarekin**

#### **4.2.1. Konpromisoa enpresarekin**

##### **a. Konkurrentziarik eza**

Kode honen menpeko pertsonak ezingo dizkiete zerbitzu profesionalak eskaini, ordaindutakoak edo ordaindu gabekoak, beste entitate edo enpresa lehiakideei, ezta familiako kideei ere, familia harremana barne, Entitatearen Pertsonen Arloko Zuzendaritzaren berariazko baimena izan ezean.

##### **b. Ardura**

Kode honen menpeko pertsonak beti jardungo dute Kutxabanken interesentzako modurik onenean, eskura jarritako baliabideak behar bezala erabiliko dituztelarik eta Entitatearentzat kaltegarriak izan daitezkeen ekintzak saihestuko dituztelarik. Halaber, ezingo dituzte erabili Entitatearen interesekoak diren negozio aukerak haien onurarako edo lotutako pertsonen onurarako.

Jokabide profesional zuzena, inpartziala, zintzoa izango dute, Kutxabank eta Cajasur entitateen balio eta printzipioen arabera. Ez dute legez kontrako jardueretan parte hartuko edo honelako jardueren bitartez Entitateetara inolako negozioerik ekarriko.

Barnean ezarritako prozedurak errestatuko dituzte, bereziki:

- Ahalmenak erabiltzeari eta arriskuen mugak aplikatzeari buruzkoak.
- Jarduera profesionalaren dokumentuak gordetzeari buruzkoak, uneoro aplikatuko den araudia betez.

Laneko segurtasunari eta higienezari buruzko arauak beteko dituzte, laneko arriskuak saihestu eta minimizatzeko helburuarekin.

#### **4.2.2. Lankidetzaren kontrol arloekin, gainbegiraleekin eta agintariekin**

Kode honen menpeko pertsonak Entitatearen kontroleko eta gainbegiratze arloekin elkarlana egin behar dute, eta haien eskakizunei erantzun beharko diete, eta eskatzen zaien informazio zehatza eta dokumentazioa bizkor eman beharko dizkiete, lankidetzarako eta garrantasunerako printzipioei jarraiki.

#### **4.2.3. Finantza informazioaren erregistroa**

Kutxabankekin informazio fidagarria, zehatza, osoa eta egokia eman behar du bere finantzaketako egoera-orriari buruz eta horietan eragin nabarmena izan dezaketen gertaerei buruz. Bereziki, urteko kontuei buruzko informazioak Entitatearen ekonomia-, finantza- eta ondare-errealitatea zehatz-mehatz islatuko du.

Kutxabankeko langileek euren betekizunean erabilitako informazioaren eta erregistroetan barneratuko dituzten datuen fidagarritasunaren, zehaztasunaren, osotasunaren eta eguneratze mailaren gaineko erantzukizuna hartzen dute euren gain, Entitatearen zenbait arlotan erantzukizuna beste moduren batean esleitzen bada ere, informazioaren osotasunaren eta eskuragarritasunaren inguruan.

Kutxabankeko langileek beren gain hartzen dute erabiltzen dituzten erregistro mota guztietan jasotzen dituzten datuen fidagarritasunaren, zehaztasunaren, osotasunaren eta eguneratzearen erantzukizuna, bai eta beren eginkizunak betetzean ematen duten informazioarena ere, Entitatearen arlo jakin batzuei informazioaren osotasunaren eta eskuragarritasunaren arloan berriaz esleitutako erantzukizunak alde batera utzita.

Erantzukizun hori aplikatzea bereziki garrantzitsua da Kutxabanken finantzaketako egoera-orriak egiteko beharrezkoak diren datu eta txostenei dagokienez, horiek behar bezala erregistratzea eta interpretatzea ezinbestekoa baita kontabilitate-saldo, transakzio edo kontingentzia bakoitzari dagozkion balorazio-irizpideak behar bezala aplikatzen direla ziurtatzeko.

#### **4.2.4. Jokabidea hornitzaileekin**

Hornitzaileak ezinbesteko piezak dira Kutxabanken negozioa garatzeko.

Hornitzaileak aukeratzeko prozesuak objektibotasun eta inpartzialtasun irizpideei jarraituz egingo dira, eta aukeraketan interes gatazka edo subjektibotasun oro saihestuko da.

Entitatearen eta hornitzaileen arteko harremanaren oinarria biek lanaren, zergen, laneko arriskuen prebentzioaren eta ingurumenaren inguruko araudia betetzea izango da.

Kode honen menpeko pertsonak haien inpartzialtasuna eta objektibotasun profesionala alda dezaketen hornitzaileen edozein motatako eragina saihestuko dute.

Hornitzaileek, hautaketa prozesu baten esparruan, jakinarazitako prezioak eta kontratu informazioari dagokionez, konfidentzialtasuna mantendu behar dira eta, era berean, aplikagarria izango da datuen babeserako legerian helburu hauetarako xedatutakoa.

Ez da inolako ordain edo abantaila pertsonalik onartuko hornitzaileengandik.

Kode honen menpeko pertsonak zerbitzuak eta hornikuntzak esleitzeko prozesuentzat zehaztutako barne prozedurak betetzeko konpromisoa hartuko dute.

#### **4.2.5. Interes gatazken tratamendua**

Jarduera profesionalean eragina izan dezaketen interes gatazka egoerak saihestu behar dira. Interes gatazkatzat hartuko dira, zuzenean edo zeharka, Kodearen menpeko pertsonaren interesak, Kutxabanken interesak eta Kutxabanken bezeroen interesak haien artean talka egiten duten egoerak.

Kode honen menpeko pertsonen, haien familiakoen edo lotura duten edozein pertsonen interesak Entitatearen interesen menpekoak izango dira beti. Kutxabanken bezeroei eragin ahal dien gatazken kasuan, bezeroen interesa babestuko da. Azkenik, bezeroen arteko gatazketan, horietako baten alde egitea saihestuko da.

Kodearen menpeko pertsonak printzipio orokor hauek bete beharko dituzte:

- a) Interes gatazkei buruzko barne araudia ezagutzea eta betetzea.
- b) Gatazkan inplikaturako pertsonari edo entitateari eragin diezaieketen erabakietan esku hartzeari edo eragiteari uko egitea, eta gatazkaekin lotutako isilpeko informazioa eskuratzeari uko egitea.
- c) Hierarkiako nagusiari eta Arauen Betetze Funtzioari eragiten dieten interes gatazkei buruz idatziz jakinaraztea, eta haiek, egoki iritziz gero, jakinarazpena edo kontsulta Barne Ikuskaritza Unitateari edo dagokion organoari helaraziko diete.

Kode honen menpeko pertsonak ezingo dute Kutxabanken izena erabili, ezta Entitatearen kide baldintza baliatu bere kontura edo lotutako pertsonen kontura eragiketarako egiteko.

#### **a. Eragiketarako norbere kontuetan, lotutakoetan eta senideen kontuetan**

Entitateko langileek, euren betekizunarengatik eragiketarako egiteko edo kontratatzeke ahalmena dutenean, ezingo dituzte onetsi edo zehaztu baldintzak, proposamenak egin, ez eta euren burua onuradun edo bermatzaile gisa duten eragiketaren inguruko prozeduretan eragin ere. Debeku hori ezarri egiten da ere menpeko pertsonaren senideak diren bezeroei eragiten dieten

eragiketentzat edo harekin interesen bat partekatzen duten bezeroen eragiketentzat, barne araudian aurreikusten diren salbuespenetan izan ezik.

Aurreko atalean adierazitako salbuespen ororen berri eman behar zaio hierarkian gaineko mailan dagoenari.

#### **4.2.6. Opariak, komisioak eta hobari pertsonalak onartzea**

##### **a. Opariak onartzea**

Ezingo da onartu bezeroek, hornitzaileek edo Kutxabankekin lotutako hirugarrenek jarduera profesionalarengatik egiten duten inolako oparirik edo bestelako konpentsaziorik.

Izaera promozionala edo kortesiazkoa duten opariak edo negozioetan ohikoak diren arretak soilik onar daitezke, baldin eta hurrengo baldintzak betetzen badira:

- Balio ekonomiko txikikoak izatea.
- Ohiko adeitasun arreta edo gonbidapen komertzialak izatea eta arrazoizkoak diren jardunbide sozialen barne egotea.
- Eskatu ez badira.

Opariaren balioa, maiztasuna edo bestelako ezaugarriak direla eta ulertu badaiteke oparia onartzeak hartzailearen erabakiak hartzeko irizpide objektiboei eragiten diela edo eragin diezaiekeela, opariak errefusatu beharko dira.

«Zuzeneko senideei» egindako opariak edo, langileak hala adierazita, pertsona fisikoei edo juridikoei egiten zaizkienean, ongintzako entitateei barne, berak egindako oparitzat hartuko dira, atal honetan azaldutakoaren arabera.

##### **b. Komisioak onartzea**

Espresuki debekatuta dago Entitatearen izenean egindako eragiketengatik inolako diru sarrera edo komisorik onartzea, edota jarduera profesionalean egiten den betekizunarengatik abantailarik edo onurarik jasotzea.

##### **c. Onura pertsonalak lortzea**

Kodearen menpeko inork ezingo du, bere izenean edo bitartekari baten bidez, bezeroen, hornitzaileen, bitartekarien edo beste hirugarren baten dirurik jaso edo maileguan hartu, eragiketa hori harreman komertzial baten barruan egiten denean izan ezik.

Kode honen menpeko inork ezingo ditu onartu erabakiak hartzeko orduan eragina izan ditzaketen gonbidapenak edo arretak.

Opariak, komisioak edo onura pertsonalak onartzearen inguruan aurreikusitakoa aplikatzea ala ez aplikatzea argi ez badago, hierarkian gaintik dagoen pertsonari galdetuko zaio, zeinak, zalantzarik izanez gero, horretarako barne araudian baliatutako bideen bitartez galdetu ahal izango duen.

#### **4.2.7. Gastuak**

Entitatearen funtsak erabiltzen direnean edo horien erabilera baimentzen denean, gastua egokia, zentzuzkoa, egoerekiko proportzionala eta enpresa helburuak lortzearekin lotua izango da, ahal den neurrian, ahalik eta kosturik txikiena eragiteko aukerak aztertuz.

#### **4.2.8. Informazio konfidentzialaren tratamendua**

Kodearen menpeko pertsonak hemen adierazitakoa isilean gorde eta bete behar dute, jarduera profesionalaren ondorioz ezagutzen dituzten eta publikoak ez diren datuei eta informazioari dagokionez. Sekretu betebeharra Entitatearen, langileen, edo lan jarduera giroan eta haren ondorioz bildutako beste edonoren datu eta informazioei dagokie, edozein motatakoak izanik ere, eta baita Entitatearen araudiaren arabera «enpresaren sekretu» gisa sailka daitekeen informazio edo jakintza orori ere.

Bezeroen kontuei, finantza posizioei, finantza egoerei, negozioei eta jardueri buruzko datuak eta informazioa, konfidentziasun osoz tratatuko dira eta Kutxabank kanpoko hirugarrenei helarazi ahal izateko, beharrezkoa izango da bezeroaren berariazko baimena izatea eta zehaztutako lege prozedurak betetzea.

Oro har, jarduera profesionalaren ondorioz ezagutzen diren datu eta informazio oro funtzioa betetzeko erabiliko dira soilik, eta inolaz ere ezingo zaizkie kanpoko pertsoneri laga edo norbere onurarako erabili.

Kode honetan adierazitako sekretu profesionala gordetzeari dagozkion betebeharrak, Kutxabankekin harremana bukatu eta gero ere mantenduko dira.

Aurretik adierazitakoak ez du eragotziko agintaritzaren eskudunek aplikatuko den araudiaren arabera egindako errekerimenduei erantzutea.

Kutxabanken jabetzakoa den eta publikoa ez den informazioa, oro har, isilpeko informaziotzat hartuko da, eta sekretu profesionalari jarraituko dio, berariazko baimena edo lege eskakizuna, judiziala edo agintari eskudunarena izan ezean.

Inolaz ere ezingo da informazio konfidentziala norbere onurarako erabili.

Isilpeko informazioaren ihesaren edo haren erabilera partikularraren susmoren bat badago, haren berri izan dutenek hierarkian gainekoari jakinarazi behar diote, edo, dagokionean, salaketen kanal etikoaren bitartez.

Kutxabankekin lan harremana edo harreman profesionala eteten bada, eduki daitekeen isilpeko informazioa Entitateari itzuli behar zaio, terminal informatikoan gordetako dokumentuak, gailuak eta informazioa barne, lan harremana eten eta gero konfidentziasun profesionalaren betebeharra mantenduko delarik.

#### **4.2.9. Datu pertsonalen tratamendua**

Datu pertsonal guztiak modu murriztailean tratatuko dira, pertsonen intimitate eskubidea bermatuz eta datu pertsonalen babesari aplikatuko zaizkion arauak betez.

Zeregin profesionalak betetzeko datuak bildu behar direnean, beharrezkoak diren datuak baino ez dira bilduko, eta haien bilketan, tratamendu informatikoan eta erabileran, segurtasuna, egitasuna eta zehaztasuna bermatuko dira, bai eta babes egokia ere.

Bete behar dituzten funtzioak direla eta baimena duten langileek soilik izango dute sarbidea datu pertsonaletara.

#### **4.2.10. Baliabideen erabilera arduratsua**

Entitateko langileek nahitaez erabiliko dituzte modu egokian eta arduratsuan euren jarduera profesionalerako eskura izango dituzten baliabide materialak eta bitartekoak. Baliabide horiek jarduera profesionalerako bakarrik erabiliko dituzte eta, inola ere, euren xede partikularrentzat. Entitateari kalteak eragin diezazkiokeen jarduerak saihestuko dituzte.

Kutxabank da programa eta sistema informatikoen, ekipoen, azterlanen, txostenen eta, oro har, Kode honen menpeko pertsonen jarduera profesionalerako haien eskura jarritako baliabide eta gainerako guztiaren erabilera eta ustiapen eskubideen eta jabetzaren titularra.

Kutxabanken material guztia Entitateak eskatzen duenean itzuliko da, jarduera profesionalerako beharrezkoa ez denean, edo lan harremana edo profesionala bukatzen denean.

##### **a. Jabetza intelektual eta industrial**

Entitateari dagokion jabetza intelektual eta erabilera eskubidea babestuko da hurrengoekin lotutako arlo guztietan: ikastaroak, programak, proiektuak, sistema informatikoak, ekipiak, eskuliburuak, haien berariazko jakintzak, prozesuak, teknologia edo Kutxabankek egindako lan guztiak.

Ezingo da erabili Kutxabanken izena, logotipoa, marka, irudia eta identitate korporatiboa, jarduera profesionala garatzeko ez bada.

Halaber, hirugarrenen produktu eta zerbitzuen eskubide intelektualeko eta industrialeko eskubideak babestu behar dira.

##### **b. Tresna informatikoen eta posta elektronikoaren erabilera**

Arreta berezia eskainiko zaie pertsona eta lanpostu bakoitzari esleitutako baliabide informatikoak babesteari eta haien segurtasunari, eta baita eskura duten teknologien erabilerari ere (posta elektronikoa eta Internet).

Posta elektronikoa eta baliabide informatikoak laneko betekizunak garatzeko erabili behar diren lan tresnak dira. Horregatik, debekatuta dago:

- Baimenik gabe softwarea instalatzea.
- Teknikari baimenduek instalatutako programak ezabatzea eta haien funtzionamendu egokia eragotzi edo zailtzen duten fitxategiak instalatzea.
- Bezeroei xede publizitario propioekin edo lanekoak ez diren xedeekin mezuak bidaltzea.
- Posta Bankukoak ez diren hirugarrenei isileko informazioa zabaltzeko erabiltzea.



- Beste erabiltzaile batzuen mezuak irakurri, ezabatu, kopiatu edo aldatzea.
- Bat-bateko mezularitza eta txatak zentzuzko erabilera sozialetatik edo prozesu profesionaletik kanpo erabiltzea.
- Interneteko sarbidea zorizko jokoentzat, zozketentzat, bideoa edo audioa deskargatzeko, enkanteetarako eta programak deskargatzeko erabiltzea. Azken finean, jarduera profesionalarekin zerikusirik ez duten materiala erabiltzea.

#### **4.2.11. Kutxabanken aktiboen kudeaketa**

##### **a. Esleitutako eta erabilera propioko higiezin kudeaketa**

Kode honen menpeko pertsonak, beren lanpostuagatik edo karguagatik, eginkizunak betetzen badituzte, erantzukizunak badituzte, informazioa erabiltzen badute edo Taldean ahalmenak badituzte higiezinak kudeatzeko, esleituak, eskuratuak edo tutoretzapean duten beste edozein, Entitatearen erabilera propioko higiezin eresketa, salmenta eta errentamendua onesteko arauak eta mugak bete beharko dituzte, gainerako barne araudiaz gain.

##### **b. Berreskuratzeko bidean dauden higiezin kudeaketa**

Entitateak berreskuratzeko kudeaketa ekintzetan dituen higieziinei dagokienez, informazio konfidentzialaren tratamendurako printzipioei jarraitu beharko zaie, eta baita une bakoitzean Entitateak baimena emateko dituen prozedurei eta interes gatazken inguruko printzipioei ere.

Langileek ezingo dituzte abian jarri berreskuratzeko bidean dauden bezeroen higiezinak erosteko izapidetzak.

##### **c. Kutxabanken aktiboen eresketa**

Langileek eta haiei lotutako pertsonak Kutxabankeko aktiboak erosteko, gardentasuna bermatu behar da, interes gatazkak saihestuz eta barne prozedurak betez.

#### **4.2.12. Harremana komunikabideekin**

Kode honen menpeko pertsonak, Kutxabanken Komunikazioko Zuzendaritzaren berariazko baimena izan ezean, ezingo dizkiete, bere kabuz edo komunikabideek eskatuta, Entitatearen helburu sozialari edo bertan egiten duten jarduerari buruzko informaziorik helarazi, eta, nolana ere, Komunikazioko Zuzendaritzara edo, hala badagokio, egoera bakoitzean Kutxabankek izendatzen duenera bidali beharko dira.

Menpeko pertsonak Entitatearen neutraltasuna arriskuan jar dezaketen foro publikoetan edo antzeko plataformetan parte hartzen dutenean, ez dute Entitateko profesional direla aipatu beharko, ez eta Bankuaren izenean adierazpenik egin ere. Era berean, aipatutako foroetan pertsonalki parte hartzen dutela adierazi beharko dute.

Halaber, Zuzendaritza horri jakinaraziko zaio langileek egindako jarduera profesional horietako batek komunikabideetan oihartzuna izan dezakeela edo haientzat garrantzitsua izan daitekeela.

#### **4.2.13. Presentzia sare sozialetan**

Entitateko langileek ezingo dute, inola ere, Kutxabanken, haren bezeroen edo langileen isilpeko informaziorik argitaratu, ezta Entitateari egotz dakizkiokeen iritzirik ere.

Sare sozialetan, Interneteko foroetan edo blogetan egotea, parte hartzea edo elkarlana egitea, modu pertsonalean egiten dela argi utziz egingo da, ezingo da aipatu Kutxabanken langilea denik, ez eta argitaratutako edukia Kutxabanki egotz diezaiokeen erreferentziarik egin.

#### **4.2.14. Kanpoko beste jarduera batzuen garapena**

##### **a. Kanpoko ikastaroetan parte hartzea**

Kode honen menpeko pertsonak kongresuetan, hitzaldietan, mintegietan eta kanpoko ikastaroetan parte hartu ahal izateko, hierarkian gainean dagoenaren baimena beharko dute — laneko ordutegiaren barruan bada— eta baita Pertsonen Arloko Zuzendariarena ere, jarduera horiek Entitatearen ordezkari gisa egingo baditu.

##### **b. Jarduera politikoak edo asoziatiboak**

Kutxabanken esparrutik kanpoko alderdi politikoaren edo bestelako entitate, erakunde edo elkartearen kide izatea, haiekin lotura izatea edo lankidetzan aritzea, modu pertsonalean egiten dela argi utziz egin beharko da, bai eta Kutxabankekin harreman eta jarduera profesionala argi eta garbi bereiziz ere.

#### **4.3. Jokabidea gizartearekin**

Kutxabanken jarduera zuzentzen duten jarraibideak zintzotasuna, legearekiko errespetatua eta ordenamendu juridikoa dira.

Kutxabank merkatuan leialki lehiatzeko konprometitu da, lehia askea errespetatuz eta sustatuz, herritarren eta merkatuen alde.

##### **4.3.1. Gizarte erantzukizuna**

Kutxabankek, dagoen gizartean aberastasuna eta ongizatea lortzeko enpresa xedeari jarraiki, enpresa etika arduratsua barneratzen du, zeinaren bitartez Entitatearentzat balioa sortzea, ingurumena babesteko garapen jasangarria, gizarte kohesioa, lan harremanentzat esparru lagungarria eta Kutxabank gizartearekin lotzen duten taldeekin egiazko komunikazio gardena edukitzea bateratzen den.

Kutxabank konprometituta dago ingurumenaren jasangarritasunarekin, jasangarritasun sozialarekin eta planetaren gobernantzarekin, bezeroei gero eta produktu eta zerbitzu jasangarri gehiago eskainiz, orainaldiko beharrak asetzea eta klima aldaketari lotutako aukerak lortzeko asmoz, etorkizuneko belaunaldien beharrak eta arriskuak konprometitu gabe.

Halaber, Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren Politika Orokorren printzipioekin konpromiso finkoa erakusten du, Taldeko langileekin, Bezeroekin, Hornitzaileekin, Akziodunekin eta Interes Taldeekin burututako jardueretako erreferentzia marko gisa.

#### ***4.3.2. Kapitalak zuritzearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioa***

Kode honen menpe dauden pertsona guztiek, bezeroekin duten harremanean, kapitalak zuritzearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioari buruzko barne araudia ezagutu eta aplikatu behar dute. Batez ere, esfortzu berezia egingo dute:

- Bezeroa ezagutzeko.
- Entitatearen produktuekin eta zerbitzuekin egiten duten erabilera ezagutzeko.
- Funtsen eta finantza jarduera ekonomikoaren jatorriaren identifikazio, egiaztapen eta dokumentazio egokia burutzeko.

#### ***4.3.3. Delituen eta legez kontrako jardueren prebentzioa***

Aplikagarri diren arauak behatu behar dira eta ustelkeriarekin, funtzionario erosketarekin, influentzia trafikorekin eta erreferentziako araudian sartzen diren gainontzeko delituekin zerikusia duten jarduerak alde batera utzi behar dira.

##### ***a. Epaillearen edo administrazioaren prozedurei buruzko informazioa***

Organo judizial edo administratibo baten aurrean salatu, demandatu, lekuko, peritu edo beste era batera agertu behar duen Kode honen menpeko edozein pertsonak, Entitatearentzako zerbitzuen eskaintzatik eratorritakoa, Pertsonen Arloko Zuzendariari jakinarazi beharko dio.

Era berean, prozedura judizial penal batean kondenatua izan bada, ahalik eta bizkorren jakinarazi beharko du.

#### ***4.3.4. Baloreen merkatuen arloko jarduketak eta jokaera***

##### ***a. Informazio pribilegiatua***

Menpeko pertsonak ezingo dute informazio pribilegiatua duten balore edo finantza tresnen gainean eragiketarik egin.

Informazio pribilegiatutzat hartzen da: Baloreen Merkatuaren Legearen aplikazio eremuaren barruan sartzen diren balore negoziagarri edo finantza tresna bat edo gehiagori, zuzenean ala zeharka, erreferentzia egiten dion informazio zehatz oro; baita aipatutako balore negoziagarri edo finantza tresnen jaulkitzaile bat edo gehiagori eragiten dion informazioa ere, publiko egin ez dena, baina publiko egingo balitz edo egin izan balitz, kontratazio merkatu edo sistema antolatu bateko kotizazioan eragin handia izango lukeena.

Kode honen menpe dauden pertsonak ezingo dute honako jokaerarik izan, ez bere edo beste baten kabuz, ezta zuzenean nahiz zeharka ere:

- Informazioak erreferentzia egiten dien aipatutako balore negoziagarrien edo finantza tresnen gainean inolako eragiketarik prestatu edo burutu.
- Informazio hori hirugarren bati komunikatu, bere lanaren edo karguaren ohiko jarduera hori bada izan ezik.
- Hirugarren bati gomendatzea finantza tresnak eskuratzeko edo lagatzeko, edo informazio horretan oinarrituta beste batek eskuratzeko edo lagatzeko, edo finantza tresnei buruzko aginduak ezeztatze edo aldatzeko gomendatzea.

Gainera, indarrean dagoen araudia, Baloreen Merkatuetako Jokaeraren Barne Araudiaren edo beren funtzioak burutzen dituzten jardueretako beste Jokabide Kode batzuen menpe dauden pertsonentzat aplikagarria izango da.

### ***b. Prezioak manipulatzea***

Ezin da tresnen prezioa edo kotizazioa artifizialki aldatzen saiatu, ezta merkatuetako eragiketa propioaren bitartez, informazio faltsua igorritz edo, negoziatutako baloreen prezioak aldatu edo faltsutu nahi dituzten pertsonekin parte hartuz ere.

### ***c. Debekatuta dauden beste ekintza batzuk***

Kode honen menpeko pertsonak ezingo dute berehalako irabazi asmoa edo errepikaria duten eragiketarik egin, ezta arriskuagatik, aldakortasunagatik edo beste baldintza batzuegatik, Kutxabanken betetzen duen jarduera profesionalean eragin dezaketen merkatuaren etengabeko jarraipena behar duen eragiketarik egin ere.

Debekatuta dago bezeroek egin behar dituzten balore edo finantza tresna berdinen gainean eragiketa propioak egitea, bezero hauek tratatzen ari diren edo tratatuko dituzten baloreen gaineko sozietateetako exekutiboekin dituzten loturak ezagunak badira.

Ezin da estali gabe dauden edo funts hornidura nahikoa ez duten baloreen merkatuetan lan egin.

### ***d. Merkatu abusuaren susmagarri diren balizko eragiketak***

Honen baitan dauden pertsona guztiek arreta berezia eskaini behar die barne araudian jasotzen diren merkatu abusuaren eragiketa susmagarrien seinaleei.

### ***e. Baloreen merkatuaren arloko Jokabidearen Barne Araudia***

Baloreen Merkatuetako Jokabidearen Barne Araudiaren edo beren funtzioak betetzen dituzten jardueraren berezkoa den beste Jokabide Kode baten menpe dauden pertsonak, gainera, horietan batzen diren araei ere jaramon egin beharko die.

#### ***4.3.5. Zerga betebeharrak***

Kutxabanke zerga betebeharrak betetzeko konpromisoa dauka.

Kode honen menpe dauden pertsonak, beren lan jarduera, Entitateak bere zerga betebeharrak behar bezala bete ahal izateko moduan garatu behar dute; zehazki, zergak saihesteko helburua duten egiturak opakuak erabiltzea ekidingo dute.

## **5. Jokabide Kodearen aplikazioa**

### **5.1. Antolaketa eta funtzioak**

#### **5.1.1. Betetzearen funtzioa**

Arauk Betetzea eta Taldearen Kontrola, Administrazio Kontseiluak Kutxabanke zintzotasunez jarduten duela askatasunez eta objektibotasunez sustatu eta gainbegiratzeko funtzioa eman dion sail bat da. Bereziki, kapitalak zuritzearen prebentzioa, bezeroekin izandako jokaerak, baloreen merkatuetan izandako jokaerak, zigor arriskuaren prebentzioa, datuen babesa eta Entitatearen izen onarentzat arriskutsuak izan daitezkeen bestelako arloetan.

Arauen Betetze Funtzioari dagokio Jokabide Kodearen eta hura garatzen duten arauen hedapena, ezagutza eta betetzea sustatzea, interpretazioan laguntzea eta salaketen kanal etikoa kudeatzea.

#### **5.1.2. Administrazio Kontseilua**

Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak jokabide Kode hau onartuko du.

Aldizka, Kodearen aplikazioaren inguruan, Arauk Betetzea eta Taldearen Kontrola sailaren informazioa jasoko du.

#### **5.1.3. Barne Ikuskaritza**

Ikerketa eta barne kontrolerako funtzioen artean dagoenez, Barne Ikuskaritzak Kode honetan eta garatzen duen araudian ezarritako arauak eta prozedurak betetzen direla egiaztatze beharrezko probak eta berrikusketak egingo ditu. Gainera, eraginkortasuna eta nahikotasuna ere gainbegiratuko ditu, honela, lortu nahi diren helburuak lortzen diren egiaztatze.

Bestalde, beharrezkoak diren proba eta berrikusketen bitartez, salatutako gertakariak bideratu eta egiaztatuko ditu.

#### **5.1.4. Pertsonen Zuzendaritza**

Pertsonen Zuzendaritzaren sailarena da Kodea behar bezala ezagutu ahal izateko prestakuntza antolatzearen eta, Araudia Betetzeko Funtzioa eta Barne Ikuskaritzarekin batera, salaketen kanal etikoaren bidez planteatutako kontsultak interpretatu eta erantzutearen ardura.

Pertsonen Zuzendaritzaren sailari dagokio, bere eskumenen arloan, Barne Ikuskaritzak aurkeztutako gertariak aztertzea eta, hala badagokio, diziplina jarduerak proposatzea.

### **5.1.5. Diziplina Batzordea**

Diziplina Batzordearen ardura da Pertsonen Zuzendaritzak aurkeztutako zigor proposamenak eta txostenak aztertzea eta, hala badagokio, lan eremuan zigortzeko boterea erabiltzea, Hitzarmen Kolektiboan jasotako akatsen batzordearen kasuetan.

### **5.1.6. Aholkularitza Juridikoa**

Diziplina Batzordeak diziplina espediente baten baitan egindako azterketa batean edo, Entitatearen bestelako organo edo sail batek bere funtzioen ohiko jardutean, langileek, bezeroek edo hirugarrenek ustez delituzko ekintzak burutu izanaren zantzuak dauden susmoa dagoenean, jazotako gertakaria eta unean dagoen dokumentazio guztia, ahal bezain laster, Aholkularitza Juridikoari helaraziko zaio. Aholkularitza Juridikoak jazotakoa aztertuko du eta, hala dagokionean eta bere atribuzioen markoan, Kutxabanken izenarekin eta ordezkartzarekin, zantzuen legaltasun, arrazionaltasun, inpartzialtasun eta nahikotasunaren irizpideetan eta hauen frogan oinarritutako ekintza penalak gauzatuko ditu.

## **5.2. Ez betetzearen ondorioak**

Beren jarduera profesionalean Kode honen menpe dauden pertsona guztiek, bertan jasotako balioak, printzipioak eta arauak bete beharko dituzte, Kutxabankekin dituzten lan harremanetan eta akziodunekin, bezero hornitzaileekin eta gizarte osoarekin dituzten kanpoko harremanetan.

Kode hau ez betetzeak, lan arloan diziplina ekintzak aplikatzea eragin dezake, hautsi daitekeen beste ordena bateko (zibil/penal) erantzukizunak alde batera utzi gabe.

## **5.3. Jokabide Kodearen interpretazioari buruzko kontsultak**

Kode honetan jasotako edozein alderdiren interpretazioari buruzko zalantzak eta kontsultak Entitatearen Taldeko Araudia Betetzeko eta Kontrolatzeko saileko Jokabide Korporatiboaren unitateari zuzenduko zaizkio.

## **5.4. Barne informazio sistema**

Kutxabankek barne informazio sistema du, Kodearen eta Entitatearen balioen aurkako jokabideak prebenitzeko, detektatzeko eta kudeatzeko betetze sistemaren oinarri dena. Lankidetzak kultura sustatzeko eta legea eta jokabide arauak betetzen direla bermatzeko xedez, Kodearen menpeko pertsona orok jakinarazi beharko du edozein arau hauste posible.

Jakinarazpenak artatzeko, langile guztiek intranet korporatiboaren bitartez eskuragarri duten salaketetarako kanal etikoa konfiguratu da, inprimakiarekin eta kanalaren funtzionamendu eta kudeaketa prozedurarekin batera. Jasotako jakinarazpen guztiak barne prozeduraren arabera artatuko dira, salaketarekin zerikusia duten pertsona guztiak babestuz eta barne informazio sistema arautzen duten printzipioak errespetatuz.

### **a. Arau hauste bat salatzen duen pertsonaren segurtasuna**

Jasotako komunikazio guztiak konfidentziasun osoz artatuko dira, gauzatu duen pertsonaren identitatearen konfidentziasuna gordez. Salaketak, pertsonak nahiago badu, anonimoki egin daitezke.

Salaketen kanal etikoan gertakariak edo jarduerak jakinarazten dituztenek, ez dute errepresaliarik edo ondorio kaltegarririk jasango.

### ***b. Salatutako gertakari baten aurrean menpeko diren pertsonen dituzten betebeharrak***

Menpeko diren pertsonen Kutxabanke egindako barneko nahiz kanpoko edozein ikerketa edo ikuskaritzatan parte hartu beharko dute.

### ***c. Bezeroen salaketen kanal espezifikoa***

Gainera, Kutxabanke kanal espezifikoa bat du, Entitatearen webgunearen bitartez gaituta dagoena, zigor arriskuaren eremu barruan sartzen diren arau hausteei buruz bezeroek egin nahi dituzten salaketetarako.

## **6. Jokabide Kodearen argitalpena, onarpena eta onespina**

### ***6.1 Argitaratzea***

Jokabide Kode hau honen menpe dauden pertsona guztiei jakinaraziko zaie eta Kutxabankeko Intranetean argitaratuta egongo da.

### ***6.2 Onarpena***

Kode honen menpe dauden pertsona guztiek, onarpen datan, honen edukia eta Intranetean argitaratetik eratorritako araudia berariaz onartzen dutela ulertzen da.

Halaber, onarpen datatik aurrera, Kodearen testu osoa lan kontratuak sinatzen diren unean emango da ezagutzera eta kontratuek onarpen klausula zehatza izango dute.

### ***6.3 Onespina***

Jokabide kode hau Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak onartu du.

## I. eranskina: Bertsioen kontrola

JOKABIDE KODEA	
V02.2023 bertsioa	
<b>Arduraduna</b>	Araudia Betetzea eta Taldearen Kontrola

Data	Onespen organoa	Bertsioa	Egindako aldaketak
2016/06/30	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentuaren izen aldaketa</li> <li>- Dokumentuaren edukiaren egituraren aldaketa eta luzatzea</li> </ul>
2019/03/28	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formatuaren aldaketa</li> </ul>
2020/04/30	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akats tipografikoen zuzenketa</li> </ul>
2021/10/28	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2021	<p>Salaketen kanaleko aldaketak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanalaren eremuaren aldaketa: arau hausteen jakinarazpena mugatzen da.</li> <li>- Bereizitako kanalen ezarpena: barnekoa langileentzako eta korporatiboa kanpoko hirugarrenentzako.</li> </ul>
2022/11/24	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentuaren bertsioen kontrola</li> <li>- Formatu aldaketa</li> </ul>
2023/05/25	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V01.2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Barne informazio sistematik eratorritako aldaketa.</li> </ul>
2023/11/30	Kutxabaneko Administrazio Kontseilua	V02.2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.2.12 Harremana komunikabideekin eta 4.2.1a. Konpromisoa enpresarekin ataletan aldaketak. Konkurrentziarik eza eta 42.1.4: Kanpoko jardueren garapena</li> </ul>