

Kutxabanken Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren Kodea

Helburua

Kutxabankek, Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren politikarekin eta Deontologia Kodearekin bat etorritz, kode honen bidez finkatzen du zer jokabide izan behar duen bere interes-taldeekin dituen harremanetan:

- **Akziodunak**, bankuaren kapital sozialaren jabe diren erakundeak.
- **Enpresa-aliatuak**, Kutxabankek hainbat proiektutan kide dituen instituzio edo erakundeak. Kategoria horretan, beste inoren aurretik daude Talde Korporatiboko enpresak.
- **Bezeroak**, bankuak garatutako finantza jarduerarekin lotura duen persona edo entitate juridiko oro, bere ahalmen ekonomikoa gorabehera. Hortaz, edozein sektore edo segmentuko pertsonak izan daitezke bezero, unibertsaltasun printzipioa oinarri hartuta.
- **Giza taldea**, entitatean lan egiten duten gizon-emakumeak eta haien ordezkariak.
- **Hornitzaileak**, entitateak burututako eragiketekin zerikusia duen taldea.
- **Gizarte**, entitatearen eragin-esparruko edozein lurraldetan presente dauden edo bizilekua duten pertsonak eta mota orotako erakundeak.

Kode honek, gainera, entitatea osatzen dutenen barne-konpromisoen eta Gobernu Korporatiboko arauetan zehazten diren konpromiso publikoen berri ematen du.

Horiexek baitira, hain zuzen, Kutxabankek erakunde gisa aurrera daraman jardunaren oinarriak, eta, aldi berean, entitateko kideen biderakusle. Oinarri edo jarraibide horiekin, Kutxabanken jarduera zedarritzen duten barne-arauak osatzen dira.

Interes-taldeekin ditugun harremanak

Akziodunak

Bankua sortu duten entitateak dira, bere kapital sozialaren jabeak.

Hona hemen euren ordezkari direnekin jarraitu beharreko jokabide-printzipioak:

- Elkarrenganako gardentasuna eta zuzentasuna, Entitatearen xedea betetzen lagunduko duten erabaki eta jarduera etikoak eta fidagarriak garatu ahal izateko.
- Ordezkariek euren eginbeharrak betetzea, leialtasunari, sekretua gordetzeari eta arduraz eta marzatasunez aritzeari dagokionez.
- Balore Merkatuaren alorrean Jokabide Araudiari men egin diezaiotela indarrean dagoen legearen arabera eginkizun hori duten guztiek.
- Lege-ordezkariei, inbertsiogileei eta gizarteari, oro har, informazio zehatza, egiazkoa eta behar adinakoa ematea, indarreko legeak eskatzen duen bezala. Batez ere, ondoko hauen berri eman beharko da:
 - Aditu independenteek ikuskatutako ekonomia eta finantza argibideak.
 - Entitatearen gobernu-sistema, bere egitura eta funtzionamendua.
 - Gobernu-organoen eta zuzendaritzako kideen ordainsari eta pizgarriak.
 - Gobernu oneko jardunbideak entitatearen jardunean txertatzea.
 - Gertaera nabarmenak.
- Informazio hori premiazko den maiztasunaz ematea, dela urtean behin, dela gertaera nabarmena jazotzen deneko unean, finantza arloko eta gobernu korporatiboko txostenen bitartez zein Entitatearen webgunearen bitartez.
- Norbanakoaren jokabidearen inguruan Kode honetan ezarritako koherentzia printzipioen jarraipena egitea; betiere, kontuan hartuta interes-gatazkak eta estortsio edo eroskeria kasuak saihestu behar direla, edo horien berri eman behar dela, halakorik balego.

Enpresa-aliatuak

Kutxabankek parte hartzen dueneko enpresak enpresa-aliatuak dira, baita ondoko xede hauekin abiatutako ekimenetan lankide dituen guztiak ere: finantza-jarduerak osatzea, bezeroei balio handiagoko zerbitzuak ematea, sektore estrategikoetan presentzia nabarmenagoa izatea eta ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen garapena ahalbidetzea.

Erakunde horiekiko, Kutxabankek jokabide-printzipio hauek jarraitzen ditu:

- Bi alderdiek indarreko araudiak betetzen dituztela bermatzea, lanaren, zergen, laneko arriskuen prebentzioaren, ingurumenaren eta legegintzaren arloetan.
- Kutxabanken kultura-esparrua zein den jakinaraztea, bai eta bere politika, balioak, konpromisoak eta jokabide-kodea zeintzuk diren azaltzea.
- Komunean martxan jarritako egitasmoan zein partekatutako helburu eta emaitzetan babes sendoa ematea eta parte-hartze egonkorra izatea.
- Bi alderdiek garapen jasangarriarekiko jokabide eredu egokiei eustea, ekonomiaren, gizartearen zein ingurumenaren aldetik. Halaber, jokabide eredu horiek lorpenak jendarteratzeko ezarritako jardunbide egokiak bat etorrarazi behar dira.
- Partekatutako proiektuen gainean sakontzearen alde zein bi erakundeen arriskuekonomikoak, sozialak edo ingurumenekoak murrizten dituzten jardunbideak garatzearen alde, esperientzia eta ezagutzen hartu-eman gauzatzea.
- Norbanakoaren jokabidearen inguruan Kode honetan ezarritako koherentzia printzipioen jarraipena egitea; betiere, kontuan hartuta interes-gatazkak eta estortsio edo eroskeria kasuak saihestu behar direla, edo horien berri eman behar dela, halakorik balego.

Bezeroak

Kutxabanken finantza-jarduerari lotutako edozein pertsona fisiko edo juridiko da entitatearen bezeroa, bere ahalmen ekonomikoa gorabehera.

Gure entitatearen balio korporatiboak betetze aldera, eta gure bezeroek espero dutenarekin bat egiteko, ondoko jokabide-printzipioei helduko diegu eurekiko harremanetan:

- Produktu eta zerbitzu baldintzak bezeroen behar, premia eta kulturara egokitzea, inor kanpo utziko ez duen tratu unibertsala emanez.
- Merkatua bere horretan aztertu eta segmentu batzuen eta besteen premiei erreparatu ondoren, kalitate handiko finantza produktu eta zerbitzuen sorta zabala eta eskuragarria bezeroei eskaintzea. Gainera, norbanakoaren giza duintasuna errespetatzen eta merkataritza jardunbide egokiak kontuan hartzen dituen eran emango da horien berri.
- Tratu berdintzailea, adeitsua eta norberaren araberakoa ematea eta informazioa eskuragarri egitea; konfiantza eta isilpekotasuna bermatuta, eta indarreko legeak zein barne-arauak eta arretarako prozedurak ere aintzat hartuta.
- Entitatearen jardueraren arloan bezeroak eduki ditzakeen galdera, argibide-eskaera, kexa eta erreklamazio guztiei erantzun bizkorra eta arrazoitua ematea, Bezeroentzako Arreta Zerbitzua benetan eskuragarri dagoela argi utziz.
- Bezeroa eta bere jardueraren eta baliabideen nondik norakoak ezagutzea, indarreko arauak zein kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketarako prebentziorako prozedurak orpoz orpo jarraituta hari arreta egin ahal izateko.

- Norbanakoaren jokabidearen inguruan Kode honetan ezarritako koherentzia printzipioen jarraipena egitea; betiere, kontuan hartuta interes-gatazkak eta estortsio edo eroskeria kasuak saihestu behar direla, edo horien berri eman behar dela, halakorik balego.

Gizartea

Kutxabanken jardunerako, gizartea bere jarduera-esparruko lurraldeetako pertsona eta erakundeak dira. Talde zabal eta anitz horrekin duen hartu-emanean, entitateak ondoko jokabide-printzipioak jarraitzen ditu:

- Garapen ekonomikoan eta ongizatea areagotzeko ahaleginean bere ekarpena egitea, jasangarritasun irizpideak eta elkarren arteko hartu-eman oinarri hartuta.
- Ingurumen-politika korporatibo bat garatzea, dagozkion arloetan:
 - Ingurunea babestea eta kutsadura eta ingurumenaren degradazioa saihestea, jarrera proaktiboa izanik.
 - Ingurumenaren alorrean aplikagarri diren lege eta araudiak betetzea, baita geure borondatez gure gain hartutako konpromisoak ere.
 - Ingurumen-arloko jardunean etengabe hobetzea.
- Kanpora begirako komunikazio aktiboa, egiazkoa eta garbia garatzea, ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloetan Kutxabankek duen jardueraren nondik norako garrantzitsuenak azalduko dituenak.
- Merkatuan besteekiko lehiakide zintzoa izatea, lehia librean errespetatuz eta sustatuz, merkatuen eta herritarren euren onerako ere bai. Ildo beretik, ez dugu lehiakideei buruzko informazio alderdikoirik zabalduko; sektoreko eztabaida guneetan jarrera irekia eta parte-hartzailea izango dugu, eta jazo daitezkeen gorabeheren aurrean hitz egiteko eta arbitrajea onartzeko prest egongo gara.
- Norbanakoaren jokabidearen inguruan Kode honetan ezarritako koherentzia printzipioen jarraipena egitea; betiere, kontuan hartuta interes-gatazkak eta estortsio edo eroskeria kasuak saihestu behar direla, edo horien berri eman behar dela, halakorik balego.
- Estatu mailako legeetan aintzat hartutako giza eskubideak zein hitzarmenezko araudiak errespetatzeko zinezko hautua egitea, bai eta Nazio Batuen Munduko Itunaren printzipioak betetzeko ere, erakunde horrekiko duen atxikimenduaren bidetik.

Giza taldea

Erakundearen parte diren eta bere jakintza eta ardura ere Entitatearen proiektuaren mesederako ematen dutenak talde bikaina osatzen dute. Entitateak ondoko udeaketaprintzipioei jarraiki bideratzen du haiekin duen harremana:

- Komunikazioa aktibo mantentzea eta ahal den mailarik gorenera eramatea; horrek esan nahi du langileei entzun egiten zaiela, bai eguneroko aurreko harremanetan, bai beste kanal batzuen bitartez ere: batzordeak, laneko giroari buruzko galdeketak, ebaluazioak, langilearen ataria eta iradokizun-ontzia, besteak beste.

- Pertsonetikiko eta haien duintasun, osotasun eta bizitza pertsonalarekiko begirunea izatea, laneko arriskuak zainduz eta bizitza profesionala eta bizitza pertsonala uztartzearen alde eginez.
- Aukera berak eskaintzea giza taldea osatzen duten guztiei, lanpostua lortzeko unean zein mailaz igotzean eta, oro har, laneko egoera guztietan. Diskriminaziorik gabeko lan-inguruneak bermatu behar dira, edozein motatako diskriminazioa erabat baztertuz. Pertsonen arteko berdintasuna eta euren aniztasuna errespetatzea, aniztasun horren barruan norbanakoaren duintasunari zor zaion begiruneko giroan; horixe baita, hain zuzen ere, Kutxabanken jardunbide nagusietako bat.
- Langileen hautaketa, garapen profesionala, ordainsaria eta kudeaketaarloko beste alderdi batzuk langile bakoitzaren gaitasun pertsonalen eta izan dezakeen bilakaera profesionalaren arabera erabakitzen dira; betiere, giza baliabideen alorrean dauden jardunbide egokienak kontuan hartuta.
- Langileen etengabeko garapen profesionalean laguntzeko, euren jarduna adierazle objektiboekin ebaluatzea, eta horrez gain, ikaskuntzan, parte-hartzean eta lantaldeen zuzendaritzan sakontzeko tresnak euren esku jartzea.
- Prestakuntza jarduerak sustatzea, langileek aukera izan dezaten euren ezagutzak egunean jartzeko, profesional gisa euren burua birziklitzeko, laneko ibilbidea garatzen jarraitzeko eta Kutxabanken helburuak lortzeko bidean egiten duten ekarpena ontzeko.
- Pertsonen lorpenak aintzat hartzea, Kutxabanken Ikuspegiaren alde zenbaterainoko ekarpena egin duten arabera.

Hornitzaileak

Hornitzaileekiko jokabide-printzipioek merkataritza-trukeak behar bezala gauzatzeko bidea ematen duten harreman etikoetan dute oinarria. Halaber, garrantzitsua da bi alderdiak trukearekin pozik egotea eta hortik ateratako onurak partekatzea, jasangarritasuna kolokan jar dezakeen edozein arrisku gutxitzeko nahia baina baita.

Hori guztia lortzeko ekintzak ondoko puntu hauetara bildu dira:

- Kutxabankek, alderdikierarik eza eta objektibotasuna irizpide hartuta, hornitzaileen hautaketa prozesuak egokitzea, interes-gatazkak eta subjektibotasuna saihestuz.
- Bi alderdiek lan, zerga, ingurumen eta laneko arriskuen prebentzio arloetako araudiak betetzea, legeak esandakoari jarraituz.
- Erosteke edo kontratatzeke erabakian eragiten duten faktoreen berri ematea, alderdi ekonomikoen, kalitatezkoen, teknikoen, bai eta gizarte eta ingurumenekoen ikuspegitik ere, abiapuntu hartuta aukeraberdintasuna, elkarrenganako uste ona, isilpekotasuna eta gardentasuna.
- Bezero eta hornitzaileen arteko harremanean ezarritako baldintzak errespetatzea eta betetzea.
- Zerbitzu-ematean izan daitezkeen gorabeherak konpontzeko borondatea edukitzea, alderdien arteko akordioak bideratzen saiatuz.
- Enpresaren gizarte erantzukizunaren arloan Kutxabankek hartu duen konpromisoarekin eta bere balioekin bat egitea, gizartearen, lanaren eta ingurumenaren alorretan garatzen duen jarduerari dagokionez.
- Norbanakoaren jokabidearen inguruan Kode honetan ezarritako koherentzia printzipioen jarraipena egitea; betiere, kontuan hartuta interes-gatazkak eta

estortsio edo eroskeria kasuak saihestu behar direla, edo horien berri eman behar dela, halakorik balego.

Pertsonen jokabidearen koherentzia

Kutxabankeko giza taldeak, bere hartu-emanetan, azaldutako jokabide-printzipioak jarraitu behar ditu harremana duen pertsonetikiko.

Printzipio horiek ondoko jarrera eta gaitasun hauetatik abiatuta martxan jartzen dira:

- Lantaldeen zuzendaritza edo kudeaketaren eta balio korporatiboen arteko koherentzia.
- Profesionaltasuna eta konpromisoa hartzea, Kode honetan adierazitako atalekin.
- Onestasuna eta garbitasuna.
- Zintzotasuna.
 - Bestelako jardueren bidez ez lehiatzea.
 - Entitatearen negozioak edo lotutako pertsonenak bereiztea, eta entitatearen negozioekin edo merkataritza-jarduerekin zerikusia duen eragiketa edo mugimendurik baimenik gabe ez egitea.
 - Isilpekotasuna.
 - Hizkuntza eskubideak zaintzea.
 - Osotasuna eta burujabetasuna.
 - Harreman profesionalaren aitzakiarekin bezero, hornitzaile edo beste edozein enpresak bidaltzen digun ordainsari edo opari mota oro onartzeari uko egitea. Kortesiako opariak edo egun jakinetan (Eguberrietan, herriko jaietan, etab.) jasotzen direnak baino ez dira onartuko; betiere, balio oso txikikoak badira. Baldintza horiek betetzen ez badira, oparia itzuli egin beharko da.
 - Entitatearen eragiketa-eskuliburuetako jardunbideei eta barneko jarraibideei men egitea.

Gobernu Korporatiboa

Kutxabankek konpromisoa hartzen du bere gain kudeaketa garbia eta balio jasangarria sortzearen aldekoa egiteko, ekonomia zein gizarte mailan. Horretarako, jokabide-arau jakin batzuk ezartzen ditu, halabeharrez koherenteak izango direnak, bai balore merkatuetan izan beharreko jardunbidearekin, baita inbertsiogileei eta gizarteari, oro har, entitateak bere gobernuari buruz eskaintzen dien informazioarekin ere.

Balore merkatuetan izan beharreko jokabidea

Administrazio Kontseiluko eta Kontrol Batzordeko kide guztiek "Balore merkatuen alorrean izan beharreko jokabideari buruzko barne araudia" derrigor bete behar dute, eta, horiez gain, entitateak balore merkatuan garatzen duen jarduerarekin zuzenean edo zeharka lotutako zereginetan aritzen diren langileak ere. Eta, jakina, entitateak berak ere bete beharko du araudi hori, balore-jaulkitzaile gisa diharduenean.

Informazio esanguratsua eta gardena zabaltzea

Kutxabankek konpromisoa hartzen du bere gain inbertsiogileei eta gizarteari, oro har, informazio zehatza, egiazkoa eta osoa emateko. Zabaldutako informazioaren bitartez, entitatearen irudi zehatz eta benetakoa aurkeztuko da, eta kasuan kasuko jakinarazpenak indarrean dagoen legearen arabera egingo dira, ondoko edukiak barne dituztela:

- Urteko datu ekonomiko-finantzarioak, hirugarrenek ikuskatuak.
- Gobernu organoen egitura eta funtzionamendua.
- Organo horietako kideek jasotako ordainsariak.
- Gobernu onari dagozkion jarduera zehatzak, CNMVk finkatutako arauetan oinarrituta.
- Gertaera nabarmenak.

Informazio hori jakinarazteko bitartekoak urtero zabaltzen dira, edo bestela, gertaera nabarmenak jazotzen direnean, CNMVri horien berri eman eta gero.

- Urteko finantza txostena.
- Gobernu korporatiboaren urteko txostena.
- Inbertsiogileei informazioa emateko eta horiengandik informazioeskaerak jasotzeko webaren berriazko atala.