



Contenido

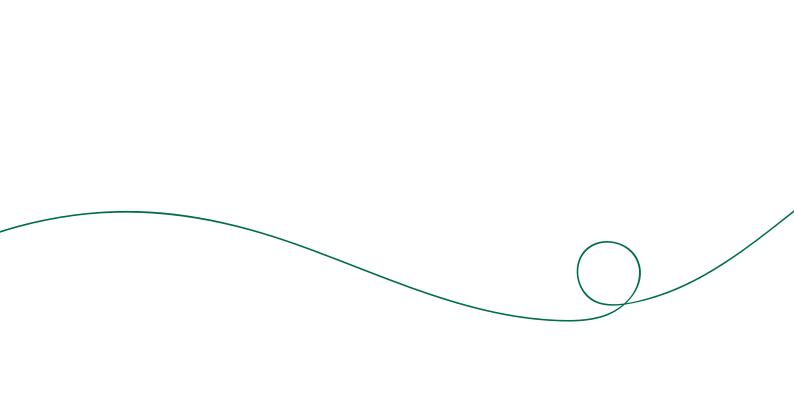
Introducción	7
Misión	8
Visión	8
Valores	8
Grupos de interés	9
Ámbito de aplicación y vigencia	9
Comunicación, difusión, formación y aplicación	10
Control del cumplimiento: canales de denuncia y sanciones	10
Áreas y órganos responsables	10
Código ético	12

Actua	Actuamos con ética y profesionalidad	
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	12
	Clientes	14
	Colectivo de trabajo	16
	Proveedores	20
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	21
	Agentes sociales	22
	Generadores de opinión	22
	Sectores y asociaciones	22
	Aliados socios	23
Somo	s una cooperativa de trabajo asociado	24
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	24
	Clientes	24
	Colectivo de trabajo	25
	Proveedores	25
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	26
	Agentes sociales	26
	Generadores de opinión	26
	Sectores y asociaciones	26
	Aliados socios	26
Creen	nos en la Igualdad entre las personas	28
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	28
	Clientes	28
	Colectivo de trabajo	28
	Proveedores	29
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	29
	Agentes sociales	29
	Generadores de opinión	30
	Sectores y asociaciones	30
	Aliados socios	30

Son	Somos solidarios	
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	31
	Clientes	31
	Colectivo de trabajo	31
	Proveedores	31
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	32
	Agentes sociales	32
	Generadores de opinión	32
	Sectores y asociaciones	32
	Aliados socios	32
Vivi	mos arraigados en nuestros pueblos y barrios	33
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	33
	Clientes	33
	Colectivo de trabajo	33
	Proveedores	34
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	34
	Agentes sociales	34
	Generadores de opinión	34
	Sectores y asociaciones	34
Apo	oyamos el asociacionismo	36
	Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)	36
	Clientes	36
	Colectivo de trabajo	36
	Proveedores	36
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	36
	Agentes sociales	37
	Generadores de opinión	37
	Sectores y asociaciones	37
	Aliados socios	37
Estc	amos implicados con la sociedad valenciana	38
	Clientes	38
	Colectivo de trabajo	38
	Proveedores	38
	Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	39
	Agentes sociales	39
	Generadores de opinión	39
	Sectores y asociaciones	39
	Aliados socios	39

Potenciamos la educación y la formación	
Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones	es) 40
Clientes	40
Colectivo de trabajo	40
Proveedores	40
Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	41
Agentes sociales	41
Generadores de opinión	41
Sectores y asociaciones	41
Aliados socios	41
Cuidamos el medio ambiente	42
Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones	es) 42
Clientes	42
Colectivo de trabajo	43
Proveedores	43
Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	43
Agentes sociales	43
Generadores de opinión	43
Sectores y asociaciones	44
Aliados socios	44
Estamos al servicio de nuestros clientes	45
Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociacion	es) 45
Clientes	45
Colectivo de trabajo	46
Proveedores	47
Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)	47
Sectores y asociaciones	47
Aliados socios	47





Introducción

El Código ético se basa en la misión y los valores de Caixa Popular, y recoge los criterios, las pautas y las conductas a seguir por todas las personas que trabajan en la entidad, tanto a título individual como colegiadamente, en los órganos de decisión o grupos de trabajo de qué puedan formar parte, en sus decisiones y actuaciones como profesionales de la cooperativa, y en su relación con los grupos de interés.

Misión

Conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Visión

Queremos ser la entidad financiera valenciana con más implicación e impacto social.

Valores

- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados en nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Estamos implicados con la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- · Cuidamos el medio ambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.

Grupos de interés

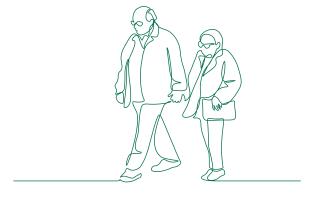
- Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)
- Clientes
- Colectivo de trabajo
- Proveedores
- Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos).
- Agentes sociales
- Generadores de opinión
- Sectores y asociaciones
- Aliados socios

Ámbito de aplicación y vigencia

El Código ético es aplicable a todas las personas que trabajan en Caixa Popular, socias de trabajo y aspirantes a socias, y a todos los órganos societarios, ejecutivos o administrativos de la entidad y recoge los principios éticos y las normas de conducta que deben regir las decisiones, las actuaciones y las relaciones con los grupos de interés.

Se complementará con los manuales y las circulares correspondientes en las materias o las funciones específicas que requieren una regulación más detallada de la que figura en este, como por ejemplo la gestión del riesgo de fraude, el manual de prevención de blanqueo de capitales, el Plan de igualdad de oportunidades, el Código de buenas prácticas bancarias, entre otras.

El Código ético, que tendrá vigencia hasta que se publique una modificación o una versión nueva, es de conocimiento y cumplimiento obligado por parte de todo el colectivo de trabajo, que, además, ayudará a llevar a cabo una implantación correcta, comunicando cualquier incumplimiento del que fuera conocedor, a través de los canales estipulados para esta finalidad.





Comunicación, difusión, formación y aplicación

El Área de Personas, y la Dirección General, serán las responsables de velar, en primera instancia, por la correcta comunicación y difusión del Código ético a las personas que trabajan en Caixa Popular, y de la formación pertinente para su aplicación. Se publicará en la intranet de la entidad a la cual tiene acceso todo el colectivo de trabajo.

El Área de Comunicación y Experiencia de Clientes, el Área de Responsabilidad Social y la Dirección General serán las responsables de difundir el Código ético entre los grupos de interés de la entidad, a través de la página web de Caixa Popular y por los medios que consideran oportunos.

La Dirección General incluirá en los objetivos de los planes estratégicos y de gestión de la entidad iniciativas para fomentar y llevar a la práctica los diferentes aspectos del Código ético.

Control del cumplimiento: canales de denuncia y sanciones

Cualquier persona física, institución, entidad, empresa, etc., podrá denunciar incumplimientos sobre la legislación y la normativa vigente o sobre el Código ético, por los cuales se rigen las buenas prácticas en Caixa Popular. Los terceros podrán hacerlo a través del Canal Ético en la página web de la entidad, y las personas trabajadoras, a través del Canal Denuncia en la intranet.

El funcionamiento del Canal Ético y el Canal Denuncia está regulado en el documento 'Reglamento del Canal Ético' que está a disposición de las personas trabajadoras de Caixa Popular en la intranet de la entidad.

Para cualquier duda o consulta, se puede dirigir al correo canaletic@caixapopular.es

Áreas y órganos responsables

La responsabilidad de la confección de propuestas de modificación que afectan al Código ético será, en primera instancia, del Comité de Ética.

Las propuestas de modificación del Código ético deberán informarse, previamente a su aprobación, a la Dirección General, al Consejo Social, al Comité de Responsabilidad Social y al Equipo de Dirección para que puedan hacer las consideraciones que crean pertinentes.

La aprobación del Código ético, y las modificaciones posteriores, es responsabilidad del Consejo Rector de Caixa Popular.

Las direcciones de Área, Zona, Oficina y Departamento velarán por el cumplimiento del Código ético en el ámbito de su responsabilidad, y cada persona del colectivo de trabajo, en su ámbito de actuación.

El seguimiento del cumplimiento será responsabilidad del Área de Auditoría, en primera instancia, el Comité de Ética, que reporta a la Dirección General, el Equipo de Dirección y el Consejo Rector.

En el caso de los incumplimientos que al parecer del Comité de Ética sean sancionables, se seguirán las pautas marcadas en el Reglamento del Canal Ético.

Si en el ejercicio de la actividad profesional, cualquier persona que trabaja en Caixa Popular tiene dudas ante una decisión o una actuación (por acción u omisión) propia o de terceros, respecto del cumplimiento de Código ético, hará falta que se plantee las preguntas siguientes para evaluarlo:

- ¿Es legal la decisión o la actuación?
- ¿He tenido en cuenta todas las personas, entidades, instituciones o grupos que se podrían ver perjudicados?
- ¿Si la decisión o la actuación se hiciera pública, se consideraría en general correcta y profesional?
- ¿Qué pensarían las personas que trabajan conmigo, mi responsable directivo, familiares o amigos si se lo comentara?
- ¿Estoy haciendo lo que toca? ¿Si la respuesta es no, debería tomar esta decisión o llevar a cabo la actuación?

Si hechas las preguntas, todavía se tienen dudas, hay que contrastarlo con la persona responsable directiva o, si procede, con el Comité de Ética, que emitirá una contestación.





Código ético

Actuamos con ética y profesionalidad

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Practicamos un modelo de gobernanza basado en la ética, la transparencia y el respeto a las personas, al medio ambiente y a los derechos humanos.
- Propiciamos el diálogo constante con todos nuestros grupos de interés.
- Buscamos la mejora continua y la innovación constante. Utilizamos todas nuestras capacidades y conocimientos para aportar ideas y sugerencias que contribuyen a la mejora de la actividad, a los resultados de la entidad y a la satisfacción de los grupos de interés.
- Contabilizamos, registramos y documentamos adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, de forma que los registros contables y operativos reflejan fielmente la realidad y pueden ser verificados.
- Generamos información verídica y rigurosa, tanto para uso propio de nuestra gestión como para terceros.
- Aplicamos las medidas de seguridad existentes en Caixa Popular para acceder a datos o contenidos del sistema informático de la entidad.
- En los terminales que son propiedad de la cooperativa, usamos exclusivamente los programas homologados e instalados por la entidad. Las contraseñas de acceso a los diferentes aplicativos informáticos, bases de datos o documentación son de uso exclusivamente individual, y tenemos que custodiarlos adecuadamente y no compartirlos, de acuerdo con el Manual de Protección de Datos.
- Utilizamos los sistemas informáticos, Internet, correo electrónico y teléfono de manera eminentemente profesional. Podemos utilizarlos con fines particulares, de forma excepcional, por razones familiares o personales justificadas, siempre que no se perjudique la imagen o los intereses de Caixa Popular, que su uso sea mínimo, que no suponga un coste para la entidad y que no se interfiera en la actividad laboral. En todo caso, cuando se utilizan, tenemos que cumplir la legalidad vigente y abstenernos de hacer usos que puedan suponer un acto ilícito, de acuerdo con el Manual de Protección de Datos y a la Política de Buen Uso de Portátiles de Caixa Popular.
- Mantenemos el secreto profesional de los datos y la información que tenemos de nuestros grupos de interés o de terceros y que no es pública, que tenemos como consecuencia de nuestras funciones profesionales, tanto de carácter personal, como comercial, procedimental, económico o estratégico.

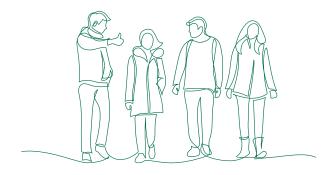


- Los datos y las informaciones mencionadas las utilizamos exclusivamente para el ejercicio de nuestra actividad profesional. Solo los facilitamos a otros profesionales o órganos de la entidad cuando lo necesitan para hacer sus funciones; a terceros cuando sea información no protegida por la Ley de protección de datos y lo autorice así el órgano pertinente de la cooperativa; o cuando sea solicitada por mandato legal o judicial. Esta obligación de secreto persiste incluso una vez acabada la relación con Caixa Popular.
- Conservamos y custodiamos diligentemente los informes, documentos y materiales de apoyo recopilados durante el ejercicio de nuestras funciones, que se utilizan para la actividad de la cooperativa y que están indicados en el Manual de Protección de Datos.
- Utilizamos los recursos, medios, bienes e instalaciones de la entidad para el logro de las finalidades a las que están destinados y en ningún caso para fines particulares.
- Hagamos uso de los activos y los recursos económicos de Caixa Popular con criterios de necesidad, oportunidad y austeridad, considerando cada gasto como una inversión, y huyendo de derroches y ostentaciones innecesarias.
- Reconocemos a la entidad la propiedad intelectual y el derecho de uso de los manuales operativos, programas, aplicaciones informáticas, cursos, proyectos, estudios, informes y, en general, cualquier otro tipo de documentación creada, desarrollada y utilizada por las personas que trabajan en Caixa Popular para su actividad profesional. Su uso se limita al ámbito interno, y no podremos utilizarlo nunca sin autorización, para fines propios o ajenos, con o sin ánimo de lucro.
- Utilizamos la marca, el anagrama, el nombre y otros elementos identificativos de Caixa Popular para uso exclusivamente profesional, relacionado con las funciones que ejercemos en la cooperativa.
- Actuamos éticamente. Conocemos y cumplimos la legislación vigente, los estatutos sociales, el reglamento de régimen interno y la normativa interna de Caixa Popular; así como los acuerdos con los órganos societarios y ejecutivos de la entidad, especialmente si afectan a nuestras funciones profesionales. Pedimos autorización cuando consideramos conveniente hacer alguna excepción de la normativa o de la decisión de los órganos internos de la cooperativa.
- Rechazamos siempre las actividades de carácter ilícito, aunque supongan oportunidades de negocio, y no aceptamos nunca rendimientos derivados de operaciones ilegales.
- Desestimamos llegar a acuerdos con la competencia sobre precios, reparto del mercado, boicots a terceros o cualquier práctica que atenta contra la libre competencia.
- En el supuesto de que participamos en actividades políticas, lo hacemos siempre a título estrictamente personal, sin utilizar recursos de la cooperativa, fuera del horario laboral y sin que afecte a la objetividad profesional ni a la neutralidad política de la cooperativa.



Clientes

- Tratamos a todos nuestros clientes, o clientes potenciales, en los contactos con ellos por cualquier canal, con respeto, amabilidad y diligencia, sin hacer ningún tipo de distinción por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad, o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- Guardamos y custodiamos los datos y la documentación de nuestros clientes cumpliendo la normativa legal vigente en cuanto a los plazos y la protección de datos.
- Mantenemos el secreto bancario y cumplimos la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Toda la información relativa a los clientes, tanto personal como económica, es objeto de la reserva más absoluta. Solo la facilitamos en el ámbito interno a otras personas del colectivo de trabajo, cuando la requieren para llevar a cabo la actividad propia de sus funciones, o cuando sea solicitada por mandato legal o judicial.
- Tratamos todos los datos de nuestros clientes introducidos en los ficheros informáticos corporativos con rigor, de forma exacta y completa, de manera que sean el reflejo fiel de lo que figura en el documento, tal como establece la normativa en cada caso. En ningún caso, incorporaremos datos aparentes, ficticios o no contrastados suficientemente.
- Utilizamos la publicidad para el posicionamiento de la marca y para informar a los clientes y clientes potenciales. Los mensajes publicitarios de la entidad son claros y objetivos, no faltan a la verdad ni evitan información relevante.



- Nos formamos, de acuerdo con nuestras funciones, para la comercialización correcta de cada producto.
- Actuamos con honestidad, ofreciendo y vendiendo nuestros productos y servicios de manera ética y profesional.
- Consideramos a nuestros clientes, o clientes potenciales, como clientes de Caixa Popular en conjunto, y les ofrecemos un trato, productos y servicios de calidad, independientemente de la oficina en la que trabaja la persona que los atiende en cada momento.
- Identificamos las necesidades, las expectativas y el perfil de nuestros clientes o clientes potenciales, con la finalidad de ofrecerles las mejores soluciones, basadas en una relación sostenible, de confianza y beneficio mutuo. No contratamos productos o servicios que no satisfacen una necesidad o suponen un beneficio, tanto para el cliente como para la entidad.
- Clasificamos nuestros clientes según las pautas establecidas por MIFID. En los casos que es necesario, hacemos test de idoneidad para determinar el perfil de riesgo del cliente y, consiguientemente, la selección adecuada de productos financieros en los casos de asesoramiento y gestión discrecional de carteras.

- Informamos a los clientes con imparcialidad, veracidad y rigor sobre los productos y los servicios, advirtiéndolos de los riesgos, explicando los elementos relevantes y los gastos y las comisiones aplicables, con un lenguaje claro, sencillo y comprensible, que garantice el conocimiento adecuado, y poniendo un énfasis especial cuando se trata de productos financieros de alto riesgo.
- Facilitamos a nuestros clientes información precisa y veraz de sus operaciones, y de las condiciones de los productos y los servicios, con una redacción comprensible de la documentación contractual.
- Cumplimos los compromisos adquiridos, en los plazos y los términos prometidos, sin generar falsas expectativas.
- Actuamos con diligencia y agilidad, evitando a nuestros clientes esperas, demoras o molestias injustificadas o innecesarias.
- Somos bilingües. Nos adaptamos al cliente o cliente potencial, respetamos su lengua, y lo entendemos cuando se exprese en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.
- Tenemos predisposición a detectar posibles insatisfacciones de nuestros clientes, para afrontarlas y tratar de enmendarlas.
- Atendemos las reclamaciones y las incidencias de los clientes con diligencia, facilitándoles información de los procedimientos para canalizar reclamaciones e incidencias y cumpliendo la normativa vigente al respecto, y agradecemos la información y la oportunidad para mejora que nos proporcionan.
- Actuamos siempre con independencia, evitando que nuestra actuación profesional sea influenciada por vinculaciones económicas, familiares o de amistad, con los clientes o clientes potenciales. En especial, en la concesión y la fijación de condiciones de operaciones de riesgo, financieras, de compraventa, de contratación de bienes o servicios en general, así como cualquier otra que supongo un riesgo para Caixa Popular.
- No aceptamos el apoderamiento, la representación o el mandato de los clientes sin autorización expresa de la entidad.
- Están prohibidos los tratos de favor a los clientes, así como pedirles dinero para uso personal.
- Evitamos cualquier tipo de influencia que pueda afectarnos en el proceso de toma de decisiones de acuerdo con la Política Anticorrupción de Caixa Popular.
- No ejecutamos operaciones ficticias o simuladas, con personas interpuestas, ni cualquier otra, sin conocimiento o consentimiento del cliente, o que puedan ocultar o alterar la realidad o la identidad final de los clientes o sus operaciones.
- No está permitida la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o que impida acceder a otras personas del colectivo de trabajo o canales de la entidad.
- Estamos especialmente alerta contra los intentos de utilización de nuestra red comercial en operaciones de blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas. En ningún caso hacemos operaciones que puedan servir de cobertura operativa o financiera a actividades terroristas. Colaboramos activamente en la detección y el seguimiento de las situaciones mencionadas.



Colectivo de trabajo

- Actuamos en todo momento, en el ejercicio de nuestras responsabilidades profesionales, con honradez, transparencia y coherencia con el Código ético.
- Fomentamos activamente el desarrollo personal y profesional del equipo de Caixa Popular, a través de la igualdad de oportunidades, la conciliación, la formación, ofreciendo unas condiciones de trabajo dignas y creando un ambiente de trabajo seguro y saludable, a la vez que potenciamos su bienestar y el de sus familias,
- Colaboramos de manera activa y leal con los compañeros y compañeras, con el fin de llevar a cabo la misión, la visión, las estrategias, los procedimientos, la normativa y los objetivos de Caixa Popular. Trabajamos en equipo, con una actitud solidaria, de empatía y apoyo mutuo, y una visión global. Los intereses colectivos prevalecen sobre los intereses individuales, o los de una oficina, un departamento, una zona o un área.
- Nos relacionamos siempre con el resto de las personas del colectivo de trabajo con honestidad y respeto mutuo, evitando cualquier tipo de discriminación, humillación y acoso, por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión ocredo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad, o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- Evitamos cualquier tipo de chantaje profesional o personal. basado en una posición de dominio por cualquier razón. Hacemos mención expresa al mobbing o la agresión sexual, llevados a cabo mediante actos físicos, verbales o gestos.
- Tenemos actitud de autoformación continua. Aprovechamos los medios que nos proporciona la entidad, y otros que podamos tener a nuestro alcance, para incrementar la formación y ejercer adecuadamente las funciones que tenemos asignadas; para actualizar conocimientos y capacidades y adaptarnos permanentemente a los cambios en la sociedad, el mercado, el sector, la organización, la tecnología y las innovaciones en los productos y los servicios.
- Compartimos con los compañeros y compañeras la información de la que disponemos y que es necesaria para el logro de los resultados.
- Proporcionamos siempre información fiable, sin ocultar errores o incumplimientos, para las acciones y los seguimientos necesarios de la actividad de la entidad. Corregimos las carencias y los errores que detectamos.
- Cumplimos los plazos y las citas acordadas con el resto de las personas del colectivo de trabajo y avisamos con tiempo si extraordinariamente no podemos cumplirlos.
- Respetamos y valoramos las opiniones, las sugerencias y las propuestas de los compañeros y compañeras de Caixa Popular que tienen como finalidad lograr los objetivos establecidos y las innovaciones de mejora.
- Hacemos siempre la selección, formación, evaluación, promoción y retribución con criterios de meritocracia, de manera objetiva, basándonos en las competencias, la calificación, las funciones, el desempeño y los resultados que se determinan por parte de la cooperativa.
- Asumimos, en el ejercicio de nuestras funciones directivas, la responsabilidad de nuestras actuaciones y las de las personas de nuestro equipo de colaboradores.
- Potenciamos las capacidades, los conocimientos y las habilidades de las personas de nuestro equipo, de quien tenemos la responsabilidad directiva, mediante la información, la formación y compartiendo conocimientos teóricos y prácticos, para desarrollar su potencial; así como





también los compartimos con el conjunto de la entidad porque pueda divulgarlos al colectivo de trabajo.

- Promovemos la motivación y la satisfacción de las personas de nuestro equipo, de quien tenemos la responsabilidad directiva, mediante el conocimiento de cada persona, y de sus motivaciones y necesidades, de la consideración y el respeto como profesionales y como personas, fomentando la profesionalidad y los valores, y la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Practicamos la evaluación continua de las personas de nuestro equipo, de quien tenemos la responsabilidad directiva, con criterios de objetividad, imparcialidad y equidad, informándoles personal e individualmente de los resultados, y con el objetivo de facilitar la mejora profesional de cada persona colaboradora.
- Colaboramos en la implantación de las medidas preventivas de seguridad y salud laboral.
 Comunicamos cualquier situación que pueda poner en peligro o menoscabar la salud o la seguridad de las personas en nuestras instalaciones o la del colectivo de trabajo en la realización de su actividad profesional.
- Tenemos un comportamiento adecuado. Dentro del horario laboral, no consumimos bebidas alcohólicas, ni cualquiera sustancia que pueda afectar el ejercicio profesional adecuado, ni sustancias psicotrópicas, salvo las prescritas por un médico colegiado. Somos prudentes en el consumo de estas sustancias y con otros hábitos que puedan afectar al ejercicio profesional adecuado o la imagen de la entidad.
- Tenemos exclusividad profesional. Dedicamos el cien por cien del tiempo a la actividad profesional y al ejercicio de las funciones que tenemos en Caixa Popular. No tenemos ningún ingreso económico derivado de otras actividades profesionales. Excepcionalmente, se podrá compatibilizar el trabajo en la entidad con otras actividades profesionales cuando se desarrolla la actividad a tiempo parcial por voluntad de la cooperativa. Las actividades profesionales externas a Caixa Popular no se podrán hacer si son competencia de la entidad o se enfrentan a los intereses de esta.
- La realización de actividades externas, no remuneradas, que puedan interferir en la actividad profesional en la entidad, y los cargos que, por su notoriedad, puedan condicionar la independencia profesional, tendrán que comunicarse a Caixa Popular, previamente a la 'aceptación o la realización.
- Propiciamos la objetividad, para valorar con objetividad las actuaciones profesionales de las personas del colectivo de trabajo, especialmente cuando tenemos la responsabilidad directiva, y evitar que las relaciones afectivas puedan distorsionar la valoración mencionada y las actuaciones consiguientes, y crear situaciones comprometidas o conflictivas; no se admitirán en los procesos de selección de Caixa Popular las parejas y familiares directos, hasta el segundo grado de consanguinidad, de las personas del equipo de la entidad. Si dos personas que ya trabajan en la cooperativa forman pareja, el Área de Personas gestionará los cambios necesarios para que no haya relación directiva entre ellas y para que trabajen en oficinas y áreas diferentes.
- Las personas del colectivo de trabajo que, por sus funciones, tengan la facultad de autorizar operaciones de riesgo o hacer excepciones en las condiciones de productos o servicios, o disponen de poderes para la contratación, se abstendrán de intervenir o influir de cualquier manera en los procedimientos relativos a las operaciones en las que, como titulares o garantes, figuran ellos mismos, sus parejas, familiares, hasta el segundo grado, o personas físicas o jurídicas con quien consideramos que tienen una relación personal próxima, o comparten intereses económicos, o figuran como administradores o apoderados. Las condiciones financieras en productos o servicios, en los que sea titular una persona del colectivo de trabajo tendrán que ser gestionadas por una persona del equipo de trabajo diferente del titular.

- Tenemos acceso, como personas del colectivo de trabajo, o nuestras parejas y familiares, hasta el segundo grado, a la compra de los bienes muebles e inmuebles procedentes de clientes deudores de la entidad, en igualdad de condiciones que el resto de los grupos de interés, con autorización previa de la persona responsable del Área en la que se tramitan los inmuebles, y a condición de que el bien mencionado sea para uso por parte de la persona compradora, y que la persona compradora no trabaje, o sea familiar de una persona que trabaje, en la misma oficina de donde procede el bien del cliente deudor.
- No entramos como participantes en los sorteos que la entidad convoque para los clientes, o clientes potenciales, las personas del colectivo de trabajo, nuestras parejas y los hijos no emancipados. Sí tenemos acceso a los obsequios directos que se puedan dar por la contratación de un producto o servicio, en iguales condiciones que el resto de los clientes.
- Informamos a la persona que tiene nuestra responsabilidad directiva, al Área de Personas y al Comité de Cumplimiento Normativo, previamente a la aceptación de cualquier cargo público con el fin de que determinan la existencia, o no, de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.
- Informamos al Área de Personas en el supuesto de que resultemos investigados, imputados, inculpados o acusados en un procedimiento judicial penal. También debemos informar de la existencia de expedientes administrativos que nos afecten, sea como presuntos responsables, testigos o en otro concepto, que se tramitan por las autoridades o los organismos supervisores.
- No operamos en el mercado de valores, ni de compraventa de divisas, en descubierto, o sin provisión suficiente de fondos, ni hacemos operaciones especulativas, "intradía", ni aquellas que, por el riesgo y la cuantía requieren un seguimiento que pueda interferir en la actividad profesional.
- Evitamos invertir en activos de clientes o proveedores de la entidad, salvo que se trate de activos que cotizan en los mercados regulados.
- No actuamos como prestatarios o prestamistas (dejar o recibir dinero con intereses), ni
 cogemos dinero a préstamo sin intereses, respeto a otras personas, sociedades, entidades, etc.
 Efectuamos siempre este tipo de operaciones dentro del marco de actuación de las entidades
 financieras autorizadas legalmente para operar como tal o fruto de las relaciones familiares.
- No utilizamos, en el ámbito personal, información o relaciones privilegiadas a las que tenemos acceso como consecuencia de nuestra actividad profesional en la entidad, en beneficio propio o de terceros.
- Actuamos de acuerdo con la política anticorrupción de la entidad en los casos en que se intenta influir en nuestras decisiones con contraprestaciones o haya tráfico de influencias.
- Requerimos autorización previa de la entidad para las relaciones de negocio, distintas de las de cliente, con la entidad; como por ejemplo, la adquisición de bienes y derechos del patrimonio de Caixa Popular o cualquier otra situación susceptible de ser considerada como conflicto de intereses, hecho por una persona del colectivo de trabajo, de su pareja o de familiares, hasta el segundo grado.
- A la competencia la tratamos con el respeto debido; en caso de hacer referencia por cualquier circunstancia lo hacemos basándonos en informaciones públicas



Proveedores

- Colaboramos con los proveedores para el logro del beneficio mutuo y cumpliendo la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad.
- Actuamos con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismo o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, de vinculación personal o económica y cumpliendo la 'Política y normativa de compras y contratación con proveedores'.
- No interferimos, más allá de proporcionar información objetiva, en la toma de decisiones sobre proveedores, y evitamos hacer recomendaciones motivadas por intereses personales o tratos de favor.
- Buscamos relaciones comerciales próximas y duraderas, basadas en la relación sincera y respetuosa, en el diálogo, el conocimiento mutuo y la confianza derivada del cumplimiento de los compromisos pactados.
- No tenemos relaciones de exclusividad con ningún proveedor, salvo que las circunstancias del mercado lo justifiquen.
- Escogemos a los proveedores en base a lo que se establece en los manuales de compras de la entidad, de los estándares de profesionalidad y calidad, de la relación calidad-precio y del cumplimiento previsible de las condiciones pactadas contractualmente.
- Exigimos que el comportamiento de los proveedores sea ético, legal, honesto, respetuoso con la sociedad y el medio ambiente, con los derechos humanos y con la legislación y escrupuloso en la confidencialidad de la información a la que tienen acceso por la relación contractual con la entidad, y en general con los principios recogidos en este Código ético. No contratamos, o rescindimos el contrato, en los casos en los que haya conocimiento de actuaciones que incumplan las condiciones contractuales o comportamientos que contradicen lo que se exige.
- Las posibles compensaciones o ventajas que nos ofrecen los proveedores por la contratación de sus servicios serán en forma de *rappels*, rebajas de precios, mejoras del producto o servicio, etc., y redundarán en beneficio para Caixa Popular. En el caso de producirse la entrega de algún regalo, se ajustará a lo que establece en la política de anticorrupción.
- Rechazamos cualquier tipo de influencia que pueda afectarnos en el proceso de toma de decisiones, razón por la cual nos regimos por la política anticorrupción de la entidad en la aceptación de contrapartidas.
- No ofrecemos ni aceptamos, directamente ni a través de terceros, beneficios o ventajas no justificadas por parte de los proveedores y que tengan por objeto influir en nuestras decisiones o en las de terceros para obtener un beneficio para la entidad, para sí mismo o para un tercero.
- Creemos en la libre competencia, aplicada con honestidad y ética. Respetamos a las entidades y al personal de nuestra competencia. No utilizamos la descalificación, el engaño o cualquier otro método parecido ni difundimos información maliciosa o falsa de la competencia.
- Recaudamos información de la competencia por medios legales, y rechazamos la que procede de actuaciones fraudulentas, ilegales o que vulnera las normas de confidencialidad.
- No facilitamos información confidencial de Caixa Popular a la competencia.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

- Nos relacionamos con las instituciones, los organismos y las administraciones públicas desde el respeto institucional, colaborando y cumpliendo la legislación vigente y las resoluciones que dictan. Atendemos a las comunicaciones, los requerimientos y las solicitudes de información con diligencia y cumplimos los plazos establecidos.
- Guardamos y custodiamos los datos y la documentación de nuestros clientes cumpliendo la normativa legal vigente en cuanto a plazos y protección de datos.
- Evitamos prácticas que supongan eludir de manera ilícita el pago de impuestos y tributos de cualquier tipo en perjuicio de la Hacienda pública.
- No hacemos operaciones con entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.
- Colaboramos en la prevención de blanqueo de capitales. Estamos especialmente alerta contra los intentos de utilización de nuestra red comercial en operaciones de blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas. En ningún caso hacemos operaciones que puedan servir de cobertura operativa o financiera a actividades terroristas. Prestamos siempre colaboración activa en la detección y el seguimiento de las situaciones mencionadas.
- No falseamos ni ocultamos condiciones que impiden la concesión de subvenciones, desgravaciones o ayudas de las administraciones públicas, ni las destinamos a una finalidad distinta para la que se han concedido.
- No ofrecemos puestos de trabajo o contratos a cargos públicos, autoridades en activo o
 que han estado en activo en los últimos tres años, o que estén o hayan estado implicados
 recientemente en asuntos que afectan directamente a los intereses de la entidad.
- Estamos comprometidos con la transparencia en nuestras relaciones con las entidades públicas, de acuerdo con nuestra política anticorrupción. No admitimos ninguna conducta vinculada al soborno, el tráfico de influencias o la corrupción en las transacciones.





Agentes sociales

- Actuamos siempre respetando el ordenamiento jurídico vigente y los derechos humanos.
- No operamos, ni financiamos actividades ilegales que atentan contra la dignidad humana o tengan como finalidad principal la venta de productos o servicios que propician las adicciones, o la violencia, como por ejemplo la fabricación de armas, la prostitución, la venta de estupefacientes, etc.
- No recibimos a título personal las retribuciones, los regalos o las compensaciones económicas percibidas como representantes de la entidad en sociedades, organismos y organizaciones de cualquier tipo, o como ponentes de sesiones formativas o divulgativas, y las ponemos siempre a disposición de la entidad con los mismos criterios recogidos para los regalos en la política anticorrupción.
- Si de modo personal utilizamos las redes sociales, lo haremos siguiendo criterios éticos. No podremos hacer comentarios, ni dar opiniones o compartir información en nombre de Caixa Popular. Tampoco utilizar el nombre, la imagen o las marcas de la entidad para abrir cuentas o darnos de alta en foros o redes sociales.
- Nos coordinamos previamente con el Área de Comunicación y Experiencia de Clientes cuando participamos como ponentes, en representación de la entidad, en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que nuestras opiniones, declaraciones o la información que se difunda sean atribuibles a Caixa Popular.

Generadores de opinión

- Facilitamos siempre información veraz a los medios de comunicación.
- Enviamos o facilitamos siempre a los medios de comunicación la información o las noticias sobre Caixa Popular a través o con coordinación previa del Área de Comunicación, tanto si es por iniciativa propia como requerimiento de los mismos medios o de terceros.
- Informamos siempre al Área de Comunicación si cualquier actividad, actuación o incidencia relacionada con la entidad o con las personas del colectivo de trabajo que tiene repercusión en los medios de comunicación.
- No hacemos, ni recibimos, regalos, donaciones, comisiones o retribuciones de profesionales o empresas de comunicación, excepto los reclamos publicitarios de bajo valor económico que se ofrecen habitualmente a los clientes. No entran en este apartado la contratación de publicidad, esquelas u otros servicios legítimos, ni el patrocinio de determinadas secciones, en coherencia con la misión y los valores de la entidad.

Sectores y asociaciones

Buscamos relaciones comerciales próximas y duraderas, basadas en la relación sincera y respetuosa, en el diálogo, el conocimiento mutuo y en la confianza del cumplimiento de los

compromisos pactados en los convenios de colaboración firmados con las entidades y las asociaciones representantes de los diferentes sectores.

Aliados socios

- Colaboramos con las entidades con que tenemos alianzas para el logro del beneficio mutuo, y el cumplimiento de la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad.
- Buscamos relaciones de colaboración próximas y duraderas, basadas en la relación sincera y respetuosa, en el diálogo y el conocimiento mutuo y en la confianza derivada del cumplimiento de los compromisos pactados en los contratos y convenios de prestación de servicios, venta de productos y defensa de los intereses comunes y mutuos.





Somos una cooperativa de trabajo asociado

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Seguimos los principios de la Alianza Cooperativa Internacional.
- Respetamos el pluralismo político de la sociedad. Toda nuestra actividad se rige por la neutralidad política.
- Consideramos el beneficio económico como un medio para conseguir las finalidades siguientes: a) garantizar el futuro de la entidad; b) hacer realidad nuestra misión; c) mantener y crear puestos de trabajo dignos y estables; d) crear riqueza en la Comunidad Valenciana mediante el trabajo asociado y e) generar valor para las personas físicas y jurídicas socias de la cooperativa.
- Llevamos a cabo una gestión eficaz y eficiente que propicie el crecimiento de Caixa Popular.
- Somos una cooperativa mixta, formada por personas socias de trabajo, cooperativas socias, personas físicas socias y personas jurídicas socias.
- Capitalizamos los beneficios para garantizar la solvencia y la capacidad de crecimiento de la entidad.

Clientes

• Tenemos en cuenta los intereses de los clientes en los órganos societarios de la entidad. En el Consejo Rector a través de los representantes de las cooperativas asociadas y en la Asamblea General a través de las personas físicas socias y de los representantes de las cooperativas y las personas jurídicas socias.





- Somos copropietarios de la cooperativa, trabajamos para nosotros mismos y lo hacemos cooperativamente, porque creemos que "la unión hace la fuerza" y que esta es una fórmula empresarial eficaz, solidaria y equitativa.
- Entramos a trabajar en la cooperativa, a efectos internos, como personas aspirantes a socias. En un periodo máximo de 2 años, si el desempeño de nuestras funciones es el adecuado según la valoración objetiva de la dirección de oficina o departamento, se nos propondrá integrarnos como personas socias de trabajo de la cooperativa, con el visto bueno de la Dirección de Zona o Área y del Área de Personas. En el supuesto de que el desempeño no haya sido el adecuado o no aceptemos la propuesta de asociación, dejaremos de trabajar en la entidad.
- Utilizamos los recursos, los medios, los bienes y las instalaciones de la cooperativa para el logro de las finalidades a las que están destinados y no para fines particulares.
- Hacemos uso de los activos y los recursos económicos de Caixa Popular con criterios de necesidad, oportunidad y austeridad, considerando cada gasto como una inversión, y huyendo de derroches y ostentaciones innecesarias.
- Tenemos exclusividad profesional. Dedicamos el 100% del tiempo de actividad profesional al ejercicio de las funciones que tenemos en la cooperativa, y no tenemos ningún ingreso económico derivado de otras actividades profesionales que no sean las de Caixa Popular. Excepcionalmente se puede compatibilizar el trabajo en la entidad con otras actividades profesionales cuando nuestra actividad en la entidad es a tiempo parcial por voluntad de la cooperativa. En este caso, las demás actividades profesionales externas a la cooperativa no se podrán hacer cuando sea en entidades, venta de productos o prestación de servicios competencia de Caixa Popular o que se enfrentan a los intereses de esta.
- Actuamos siempre de forma que nuestros intereses particulares, y los de nuestros familiares o conocidos, no prevalezcan sobre los de Caixa Popular.
- Retribuimos a las personas del colectivo de trabajo de manera equitativa y de acuerdo con las responsabilidades, las funciones, el desempeño y los resultados profesionales de cada persona, manteniendo una proporcionalidad entre la retribución más baja y la más alta y siguiendo los criterios marcados por la economía del bien común.

Proveedores

• Practicamos la intercooperación, fomentando las relaciones profesionales, económicas, formativas, sociales y sectoriales con otras cooperativas, en especial las que son socias de Caixa Popular.



 Priorizamos como proveedores de productos y servicios a las cooperativas, siempre que sus condiciones de calidad, precio, servicio, etc., sean equiparables al resto de los competidores y que sigan los comportamientos exigidos a todos los proveedores, en coherencia con lo que se establece en este Código ético y en la normativa de la entidad.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

- Nos regimos por la legislación cooperativa vigente a escala autonómica, estatal e internacional.
- Cooperamos con los organismos públicos en la difusión y la potenciación del cooperativismo en la Comunidad Valenciana.

Agentes sociales

 Tenemos espíritu asociativo. Creemos en la sociedad civil y en su capacidad de organizarse para resolver los problemas comunes y de vertebrar la sociedad a través de asociaciones de todo tipo: económicas, medioambientales, culturales, solidarias, educativas, deportivas, lúdicas, festivas, etc..

Generadores de opinión

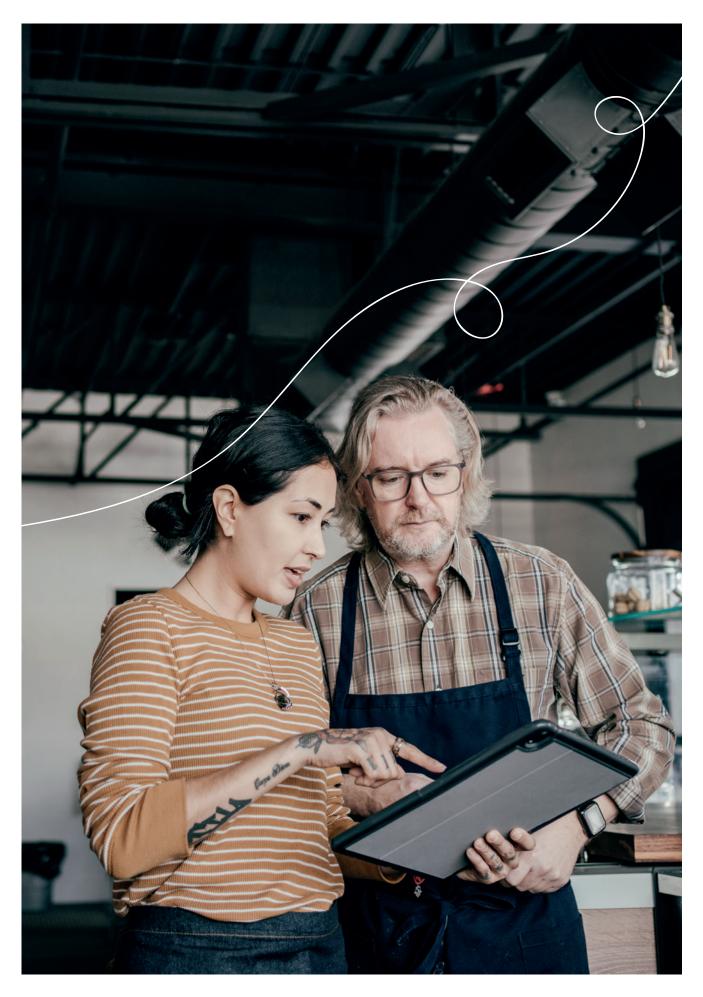
 Divulgamos el cooperativismo a través de la colaboración con medios de comunicación y personas influyentes en la sociedad.

Sectores y asociaciones

 Cooperamos con las entidades y las asociaciones representantes de los diferentes sectores de actividad, gestión o formación empresarial, comercial y económica, para la mejora y el desarrollo de la Comunidad Valenciana.

Aliados socios

 Apoyamos y fomentamos el cooperativismo y la cooperación entre cooperativas, principalmente a través del fondo de formación y promoción cooperativa.





Creemos en la Igualdad entre las personas

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Practicamos un modelo de gobernanza basado en la ética, la transparencia y el respeto a las personas, al medio ambiente y a los derechos humanos.
- Basamos nuestras relaciones con las personas en el respeto a su dignidad, sin hacer ningún tipo de discriminación por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- Establecemos sistemas que detectan, mitigan y minimizan los riesgos de actuaciones de las personas trabajadoras y socias de Caixa Popular que puedan vulnerar los derechos fundamentales de las personas.
- Propiciamos el diálogo y la colaboración con los grupos de interés para fomentar y apoyar las conductas respetuosas con la dignidad, los derechos fundamentales y la no discriminación de las personas.

Clientes

- Tratamos a todos nuestros clientes o clientes potenciales, en los contactos con ellos por cualquier canal, con respeto, amabilidad y diligencia, sin hacer ningún tipo de distinción, por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- No operamos, ni financiamos actividades ilegales o que atentan contra la dignidad humana, o tengan como finalidad principal la venta de productos o servicios que propician las adicciones, o la violencia (p. e. fabricación de armes, prostitución, venta de estupefacientes, etc.).

Colectivo de trabajo

 Nos relacionamos siempre con el resto de las personas del colectivo de trabajo con honestidad y respeto mutuo, evitando cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad,

- religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- Evitamos cualquier tipo de "chantaje" profesional o personal basado en una posición de dominio por cualquier razón, haciendo mención expresa del mobbing y del acoso o la agresión sexual, llevados a cabo mediante actos físicos, verbales o gestos.
- Hacemos siempre la selección, formación, evaluación, promoción y retribución con criterios de meritocracia, de manera objetiva, basándonos en las competencias, los conocimientos, la calificación, las funciones, el desempeño y los resultados que se determinan por parte de la entidad.
- Practicamos la evaluación continua del desempeño de las personas de nuestro equipo, de quien tenemos la responsabilidad directiva, con criterios de objetividad, imparcialidad y equidad, informándoles personal e individualmente de los resultados, y con el objetivo de facilitar la mejora profesional de cada persona colaboradora.
- Evitamos situaciones que puedan crear situaciones de desigualdad o conflicto de intereses en la gestión de nuestro patrimonio personal, y no aceptamos ni pedimos condiciones preferenciales o ventajosas en los productos y servicios de Caixa Popular, que sean diferentes a lo regulado para todas las personas del colectivo de trabajo.

Proveedores

- Actuamos concriterios de independencia, objetividad, imparcialidade igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismo o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, o de vinculación personal o económica.
- Acordamos las condiciones con los proveedores que exigen un respeto estricto de los derechos humanos y laborales en sus actuaciones y comportamientos.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

• Cumplimos escrupulosamente la legislación vigente que protege la no discriminación y los derechos fundamentales de las personas.

Agentes sociales

 Creemos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y, por lo tanto, en la igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de todas las personas, sin discriminaciones en función del género, la orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.



 Colaboramos y apoyamos a entidades y organizaciones en iniciativas, actividades y proyectos que son coherentes con los valores de Caixa Popular y que tienen como finalidad la protección de los derechos humanos, a través de la cooperación al desarrollo, la formación y capacitación, la atención sanitaria, etc.

Generadores de opinión

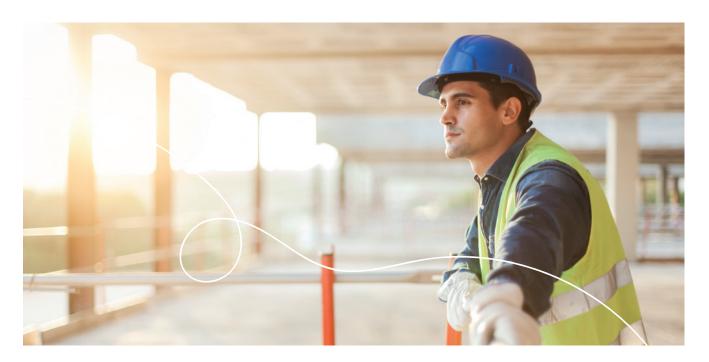
 Divulgamos el respeto a los derechos humanos y las actividades de las organizaciones que los defienden y los impulsan, a través de la colaboración con medios de comunicación y personas influyentes en la sociedad.

Sectores y asociaciones

Fomentamos las prácticas respetuosas con los derechos humanos en nuestras relaciones con las asociaciones sectoriales, formativas o de cualquier tipo con las que colaboramos.

Aliados socios

 Fomentamos las prácticas respetuosas con los derechos humanos en nuestras relaciones con las entidades con las que tenemos convenios o contratos de colaboración, de defensa de intereses comunes y mutuos o de prestación de servicios.



Somos solidarios

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Creemos en la solidaridad, entendiéndola como una relación de fraternidad entre los seres humanos de modo recíproco, que a liga los diversos miembros de una colectividad en el sentimiento de pertenencia a un mismo grupo y en la conciencia de unos intereses comunes.
- Consideramos la solidaridad como uno de los valores básicos del cooperativismo, y por tanto de Caixa Popular.

Clientes

- Ayudamos a los clientes a buscar soluciones en sus problemas financieros, en momentos de dificultades que, sin incurrir en riesgo los intereses legítimos de la entidad, puedan mejorar su situación.
- No hacemos desahucios forzosos de la vivienda habitual, de familias que no disponen de otra vivienda, ni de recursos económicos para disponer de una. Buscamos soluciones a medio y largo plazo que, sin perjudicar los intereses legítimos de la entidad, facilitan la permanencia en la vivienda habitual.

Colectivo de trabajo

 Trabajamos en equipo con el resto de las personas del colectivo de trabajo, con una actitud solidaria, de empatía y apoyo mutuo.

Proveedores

- Trasladamos a los proveedores la importancia de trabajar por una sociedad más sostenible, social, económica y concienciada con el medio ambiente.
- Exigimos que el comportamiento de los proveedores sea ético, legal, honesto, respetuoso social y medioambientalmente, respetuoso con los derechos humanos y con la legislación general, laboral y de seguridad y salud laboral.



Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

 Colaboramos con las diferentes administraciones públicas en actuaciones y proyectos de acción social, desarrollo, etc., con financiación o con los medios y productos o servicios de los que disponemos.

Agentes sociales

- Tenemos sensibilidad por los problemas de la sociedad en general, con atención especial a los
 colectivos más desfavorecidos y al medio ambiente, contribuyendo a su mejora y resolución
 institucional y personalmente, en la medida de nuestras posibilidades, preferentemente a
 través de fórmulas asociativas, en coherencia con nuestros valores.
- Colaboramos y apoyamos a entidades y organizaciones en iniciativas, actividades y proyectos solidarios que son coherentes con los valores de Caixa Popular, y que tienen como finalidad la protección de los derechos humanos, a través de la cooperación al desarrollo, la formación y la capacitación, la atención sanitaria, etc.

Generadores de opinión

 Divulgamos las actividades y los proyectos de las organizaciones que desarrollan acciones y programas de cooperación local o internacional, a través de la colaboración con medios de comunicación y personas influyentes en la sociedad.

Sectores y asociaciones

Fomentamos las prácticas solidarias en nuestras relaciones con las asociaciones sectoriales, formativas o de cualquier tipo con las que colaboramos.

Aliados socios

 Fomentamos las prácticas solidarias en nuestras relaciones con las entidades con las que tenemos convenios o contratos de colaboración, de defensa de intereses comunes y mutuos, o de prestación de servicios.

Vivimos arraigados en nuestros pueblos y barrios

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

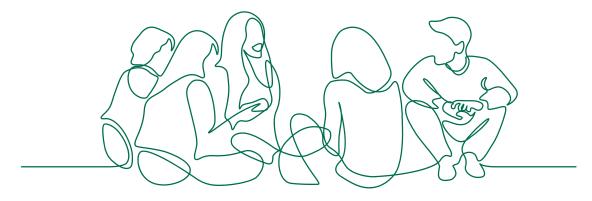
- Creemos en nuestra pertenencia a las colectividades en las que desarrollamos nuestra actividad.
- Somos sensibles a su realidad, problemas, costumbres, etc.
- Participamos en sus manifestaciones colectivas propias de tipo cultural, deportivo, lúdico, festivo, etc.

Clientes

 Conocemos y somos sensibles a los problemas de los clientes de los barrios y pueblos donde desarrollamos nuestra actividad, y buscamos y ofrecemos soluciones financieras adecuadas para resolverlos o mejorarlos.

Colectivo de trabajo

- Nos informamos de la situación y las problemáticas de los barrios y pueblos donde desarrollamos nuestra actividad, y actuamos para ofrecer soluciones financieras adecuadas para resolverlas o mejorarlas.
- Nos integramos en la vida social de los barrios y pueblos, a través de la participación en las actividades colectivas de todo tipo y en las asociaciones de empresarios, comerciantes, culturales, deportivas, festivas, etc.





Proveedores

 En el baremo para la elección de proveedores tenemos en cuenta la pertenencia o la proximidad de estos a los barrios o pueblos donde hay que prestar el servicio, y la relación como clientes de las personas o las empresas que optan a prestarnos servicios o vendernos productos.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

 Colaboramos con las administraciones públicas locales, en actuaciones y proyectos de acción social, desarrollo económico, etc., y con financiación y servicios a las mismas administraciones locales.

Agentes sociales

- Actuamos localmente. Conocemos y nos implicamos en el entorno a los pueblos o barrios donde desarrollamos nuestra actividad profesional. Asistimos a actos públicos significativos que se convocan en la localidad o el barrio. Conocemos las necesidades y las problemáticas de estos, y las asociaciones de cualquier tipo que operan.
- Nos integramos en la vida social de los barrios y pueblos, a través de la participación en las asociaciones de empresarios, comerciantes, culturales, deportivas, festivas, etc., y, cuando sea posible, de la participación en las actividades colectivas de todo tipo que estas convocan.
- Patrocinamos y apoyamos a actividades y proyectos de las asociaciones locales de los pueblos y barrios donde desarrollamos nuestra actividad, especialmente las más próximas a nuestros valores.

Generadores de opinión

Colaboramos con los medios de comunicación locales, a través de convenios y patrocinios.

Sectores y asociaciones

 Colaboramos y participamos, a través de convenios, patrocinios, formación, etc., en las asociaciones locales o comarcales de empresarios y comerciantes, con el fin de dinamizar la economía de los pueblos, las comarcas y los barrios donde desarrollamos nuestra actividad, que estén relacionadas con las políticas estratégicas de la entidad.





Apoyamos el asociacionismo

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Creemos en el asociacionismo como un medio eficaz para resolver los problemas y defender los derechos y los intereses de la sociedad y de las personas.
- Consideramos el espíritu del asociacionismo uno de los valores básicos del cooperativismo y, por lo tanto, de Caixa Popular.

Clientes

 Colaboramos y participamos, a través de acuerdos de colaboración, patrocinios, formación, etc., en las asociaciones de empresarios y comerciantes, con el fin de dinamizar el comercio local y el tejido empresarial para estimular la economía valenciana.

Colectivo de trabajo

- Tenemos espíritu asociativo, por el hecho de ser cooperativistas.
- Participamos en el ámbito profesional y, si es posible, personal, en asociaciones y entidades sociales de todo tipo: culturales, deportivas, educativas, etc.

Proveedores

 Nos asociamos a otras entidades y en agrupaciones sectoriales o territoriales para recibir mejores condiciones o productos y servicios más adecuados a nuestras necesidades específicas.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

 Colaboramos con las administraciones públicas, principalmente locales, en el apoyo a las actividades de las asociaciones de las localidades donde estamos establecidos.

Agentes sociales

 Patrocinamos y apoyamos actividades y proyectos de las asociaciones locales de los pueblos y barrios donde desarrollamos nuestra actividad, especialmente las más próximas a nuestros valores.

Generadores de opinión

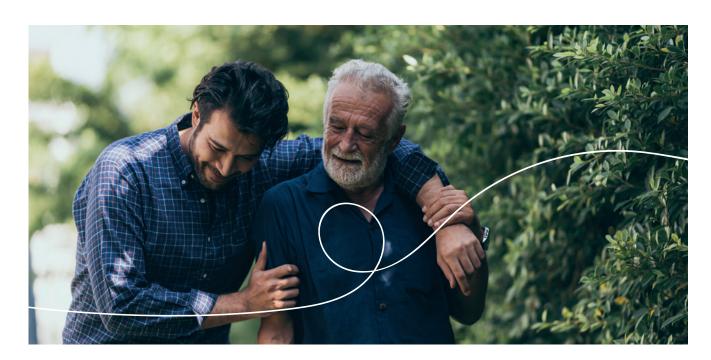
 Divulgamos actividades y proyectos de las asociaciones con las que tenemos relación, a través de la colaboración con medios de comunicación o de las plataformas digitales.

Sectores y asociaciones

 Colaboramos y participamos, a través de acuerdos de colaboración, patrocinios, formación, etc., en las asociaciones de empresarios y comerciantes, con el fin de dinamizar el comercio local y el tejido empresarial para estimular la economía valenciana.

Aliados socios

 Nos asociamos con otras entidades, con las que compartimos intereses, propósitos, problemáticas u objetivos, para la mejor consecución y defensa de estos.





Estamos implicados con la sociedad valenciana

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Somos una cooperativa valenciana.
- Estamos implicados en el desarrollo económico, social y cultural de la Comunidad Valenciana, en la conservación y la promoción de la cultura y la lengua autóctonas y del medio ambiente.
- Creamos riqueza en la Comunidad Valenciana, reinvirtiendo en nuestro territorio los recursos captados de nuestros clientes, y creando trabajo digno y estable.

Clientes

- Diseñamos y comercializamos productos y servicios financieros que atienden a las necesidades de la sociedad.
- Somos bilingües. Nos adaptamos al cliente o cliente potencial, respetamos su lengua, y lo entendemos cuando se expresa en cualquier de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Colectivo de trabajo

- Nos informamos de la situación y las problemáticas sociales y económicas de la Comunidad Valenciana, y de sus habitantes, y actuamos para dar respuesta y ofrecer soluciones financieras adecuadas.
- Formamos parte de la sociedad de la Comunidad Valenciana, conocemos la cultura y la lengua autóctonas, y participamos en su conservación y promoción.

Proveedores

En el baremo para elegir proveedores tenemos en cuenta su radicación en la Comunidad
 Valenciana, con el fin de crear riqueza local.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

- Nos relacionamos con las administraciones públicas de la Comunidad Valenciana, en los diferentes niveles, con criterios de independencia y respeto institucionales.
- Colaboramos con las administraciones públicas autonómicas y locales, con el fin de propiciar el desarrollo económico, social y cultural de la Comunidad Valenciana.

Agentes sociales

 Colaboramos con los diferentes actores sociales (asociaciones, ONG, entidades educativas, foros sociales, etc.), con el fin de propiciar el desarrollo económico, social y cultural de la Comunidad Valenciana, y la conservación y la promoción de la cultura y la lengua autóctonas de sus comarcas.

Generadores de opinión

 Colaboramos con los medios de comunicación locales, comarcales o regionales, con el fin de propiciar el desarrollo económico, social y cultural de la Comunidad Valenciana, y la conservación y la promoción de la cultura y la lengua autóctonas de sus comarcas.

Sectores y asociaciones

 Colaboramos y participamos, a través de acuerdos de colaboración, patrocinios, formación, etc., en las asociaciones de empresarios y comerciantes, con el fin de dinamizar el comercio local y el tejido empresarial para estimular la economía valenciana.

Aliados socios

 Nos asociamos con otras entidades de la Comunidad Valenciana, con las que tenemos intereses, propósitos, problemáticas u objetivos comunes, para la mejor consecución y defensa de estos.



Potenciamos la educación y la formación

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

 Creemos en la educación y la formación como el medio más adecuado y eficaz para promover el desarrollo y la igualdad de oportunidades de las personas, y el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad.

Clientes

 Promovemos finanzas inclusivas y la educación financiera de nuestros clientes, para conseguir unas relaciones financieras sostenibles.

Colectivo de trabajo

- Nos formamos, de acuerdo con nuestras funciones, para la comercialización correcta de cada producto.
- Tenemos actitud de autoformación continua. Aprovechamos los medios que nos proporciona la
 entidad, y otros que podamos tener a nuestro alcance, para incrementar la formación propia,
 actualizando conocimientos y capacidades para adaptarnos permanentemente a los cambios
 en la sociedad, el mercado, el sector, la organización, la tecnología y las innovaciones en los
 productos y los servicios y poder ejercer adecuadamente las funciones que tenemos asignadas.
- Compartimos los conocimientos teóricos y prácticos que hemos adquirido, con las personas de nuestro equipo que, por sus funciones y menor formación o experiencia, así lo requieren, para conseguir un desempeño adecuado y desarrollar su potencial, y con la entidad, para que pueda divulgarlos a todo el colectivo de trabajo.
- Potenciamos las capacidades, los conocimientos y las habilidades de las personas de nuestro equipo, de quien tenemos la responsabilidad directiva, mediante la información y la formación in situ.

Proveedores

Aportamos a nuestros proveedores información, ideas y problemáticas que puedan contribuir a su mejora profesional.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

 Colaboramos con las administraciones públicas en la realización y la divulgación de actividades formativas y educativas.

Agentes sociales

 Colaboramos con las entidades educativas y con organizaciones y asociaciones, en la realización y la divulgación de actividades formativas y educativas, a través de patrocinios, organización de foros, impartición de sesiones de educación financiera, etc.

Generadores de opinión

 Colaboramos con los medios de comunicación en la divulgación de actividades formativas y educativas.

Sectores y asociaciones

• Colaboramos y participamos, en las asociaciones de empresarios y comerciantes, en la impartición de formación empresarial y financiera a sus empresas o personas asociadas.

Aliados socios

 Compartimos con las entidades con las que tenemos alianzas, conocimientos y recursos formativos que redundan en el beneficio común.





Cuidamos el medio ambiente

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Practicamos un modelo de gestión basado en la ética, la transparencia y el respeto a las personas, al medio ambiente y a los derechos humanos.
- Creemos en el derecho de todas las personas a vivir en un entorno ambientalmente saludable.
- Creemos en un mundo y una economía sostenibles como garantía de futuro, propiciando un desarrollo sostenible del entorno en el que actuamos.
- Tenemos sensibilidad por los problemas del medio ambiente y el cambio climático, y contribuimos con nuestras actuaciones y actividades a su mejora y resolución siguiendo los criterios de reducción, reutilización, reciclaje y de respeto a la naturaleza, tal como se indica en la Política Medioambiental.
- Establecemos sistemas que detectan, mitigan y minimizan los riesgos de actuaciones de las personas de Caixa Popular que puedan deteriorar el medio ambiente.
- Implantamos procesos de gestión ambiental con la finalidad de evitar el deterioro del medio ambiente y de contribuir a su mejora, a la vez que mejoramos la eficiencia de la entidad.
- Utilizamos los activos y los recursos económicos de la cooperativa con criterios de necesidad, oportunidad y austeridad, considerando cada gasto como una inversión, y huyendo de derroches y ostentaciones innecesarias.

Clientes

- Diseñamos y comercializamos productos y servicios financieros que atiendan a la mejora medio ambiental.
- Incorporamos criterios ambientales en las políticas de concesión de inversión de la entidad.
- Diseñamos los espacios de atención al público y los procesos de comercialización y contratación de productos y servicios de forma que facilitamos a nuestros clientes o clientes potenciales comportamientos respetuosos con el medio ambiente.
- Sensibilizamos a nuestros clientes sobre buenas prácticas medioambientales, a través de nuestras relaciones con ellos por los diferentes canales.

Colectivo de trabajo

- Creemos en el desarrollo sostenible del entorno en el que actuamos.
- Promovemos un comportamiento responsable con el medio ambiente de las personas del colectivo de trabajo, en el ámbito profesional y personal, a través de acciones formativas.
- Aplicamos buenas prácticas medioambientales en las actividades profesionales: reducir, reutilizar y reciclar.

Proveedores

- Colaboramos con nuestros proveedores para que apliquen prácticas respetuosas con el medio ambiente en la prestación de los servicios que nos proporcionan.
- Exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de la legislación ambiental y las buenas prácticas medioambientales en su actividad.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

Cumplimos los requisitos ambientales legales vigentes

Agentes sociales

- Colaboramos y apoyamos a entidades y organizaciones en iniciativas, actividades y proyectos de sensibilización, defensa y mejora del medio ambiente, que son coherentes con los valores de la cooperativa, y que tienen como finalidad la protección del derecho de las personas a vivir en entorno sostenible y saludable.
- Colaboramos con entidades educativas y asociaciones de defensa del medio ambiente en la formación y la promoción de buenas prácticas medioambientales.
- Apoyamos, patrocinamos y participamos en actividades de cuidado y conservación del medio ambiente organizadas por asociaciones locales de los pueblos o barrios en los que estamos establecidos.

Generadores de opinión

 Divulgamos el respeto y las buenas prácticas medioambientales, y actividades de las organizaciones y asociaciones que las defienden y las impulsan, a través de la colaboración con medios de comunicación y personas influyentes en la sociedad.



Sectores y asociaciones

- Fomentamos las prácticas respetuosas con el medio ambiente en nuestras relaciones con las asociaciones sectoriales, formativas o de cualquier tipo con las que colaboramos.
- Apoyamos, patrocinamos y participamos en actividades de cuidado y conservación del medio ambiente de la Comunidad Valenciana, organizadas por asociaciones de defensa del medio ambiente.

Aliados socios

• Fomentamos las buenas prácticas medioambientales en nuestras relaciones con las entidades con las que tenemos convenios o contratos de colaboración, de defensa de intereses comunes y mutuos o de prestación de servicios.



Estamos al servicio de nuestros clientes

Socios propietarios (socios de trabajo, cooperativas, empresas, particulares, instituciones y asociaciones)

- Creemos que los clientes son una parte fundamental en nuestro negocio, y tenemos siempre presentes sus necesidades, expectativas y motivaciones.
- Tenemos el reto de la mejora permanente para conseguir unos altos estándares de calidad en el servicio que prestamos a nuestros clientes.
- Diseñamos nuestros productos y servicios teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes o clientes potenciales.
- Utilizamos la publicidad como mediano de información a los clientes y clientes potenciales, de forma que los mensajes publicitarios de Caixa Popular sean claros y objetivos, y no lleven a engaño o falta de información relevante.
- Consideramos a nuestros clientes, o clientes potenciales, como clientes de Caixa Popular en conjunto, y les ofrecemos un trato, productos y servicios de calidad, independientemente de la persona del colectivo de trabajo o la oficina, donde sean atendidos en cada momento.
- Facilitamos a nuestros clientes información precisa y veraz de sus operaciones, y de las condiciones de los productos y servicios, con una redacción comprensible de la documentación contractual.

Clientes

- Tratamos a todos nuestros clientes o clientes potenciales, en los contactos con ellos por cualquier canal, con respeto, amabilidad y diligencia, sin hacer ningún tipo de distinción, por razones de género, orientación sexual, raza, etnia, identidad cultural, nacionalidad, religión o credo, ideología, discapacidad, enfermedad, edad o cualquier otra causa protegida constitucionalmente.
- Actuamos con honestidad, ofreciendo y vendiendo nuestros productos y servicios de manera ética y profesional.
- Escuchamos a los clientes. Identificamos las necesidades, las expectativas y el perfil de cada cliente o cliente potencial, con la finalidad de ofrecerle las mejores soluciones, basadas en una relación a largo plazo, de confianza y beneficio mutuo. No contratamos productos o servicios que no impliquen la satisfacción de una necesidad o un beneficio, tanto para el cliente como para la entidad.
- Informamos a los clientes con imparcialidad, veracidad y rigor sobre los productos y servicios, advirtiéndoles de los riesgos, explicando los elementos relevantes, los gastos y las



- comisiones aplicables, con un lenguaje claro, sencillo y comprensible, que garantice el conocimiento adecuado, y poniendo un énfasis especial cuando se trate de productos financieros de alto riesgo.
- Trasladamos a nuestros clientes nuestra misión, nuestros valores y nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente, mostrando en nuestra actividad cotidiana un comportamiento coherente con esos valores.
- Cumplimos los compromisos adquiridos, en los plazos y las condiciones prometidos, sin generar falsas expectativas.
- Actuamos con diligencia y agilidad, evitando a nuestros clientes esperas, demoras o molestias injustificadas o innecesarias.
- Somos bilingües. Nos adaptamos al cliente o cliente potencial, respetamos su lengua, y lo entendemos cuando se expresa en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.
- Tenemos predisposición a detectar posibles insatisfacciones de nuestros clientes, para afrontarlas y tratar de enmendarlas.
- Facilitamos anuestros clientes información de los procedimientos para canalizar reclamaciones e incidencias.
- Atendemos a las reclamaciones y las incidencias de los clientes con diligencia, cumplimiento de la normativa vigente al respecto, y agradecimiento, por la información y la oportunidad de mejora que nos proporcionan.

Colectivo de trabajo

- Guardamos y custodiamos los datos y la documentación de nuestros clientes cumpliendo la normativa legal vigente en cuanto a plazos y protección de datos.
- Mantenemos el secreto bancario y cumplimos lo que se establece en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Toda la información relativa a nuestros clientes, tanto personal como económica, es objeto de la reserva más absoluta. Solo la facilitamos en el ámbito interno a otras personas del colectivo de trabajo de la entidad, cuando la requieren para llevar a cabo la actividad propia de sus funciones, o cuando sea solicitada por mandato legal o judicial.
- Tratamos todos los datos de nuestros clientes introducidos en los ficheros informáticos corporativos con rigor, de forma exacta y completa, de modo que sean el reflejo fiel de lo que figura en el documento, tal como establece la normativa en cada caso. En ningún caso incorporaremos datos aparentes, ficticios o no contrastados suficientemente.
- En el ejercicio de nuestras responsabilidades profesionales actuamos en todo momento con honradez, transparencia y coherencia con este Código ético.
- Nos formamos, acuerdo con nuestras funciones, para la comercialización correcta de cada producto.
- Clasificamos a nuestros clientes según las pautas establecidas por MIFID. En los casos que es necesario, hacemos test de idoneidad para determinar el perfil de riesgo del cliente y, consiguientemente, la selección adecuada de productos financieros en los casos de asesoramiento y gestión discrecional de carteras.

 No ejecutamos operaciones ficticias o simuladas, con personas interpuestas, ni cualquier otra, sin conocimiento o consentimiento del cliente, o que puedan ocultar o alterar la realidad o la identidad final de los clientes o sus operaciones.

Proveedores

• En la contratación de productos y servicios a los proveedores tenemos en cuenta que contribuyan a satisfacer las necesidades de nuestros clientes o clientes potenciales.

Administraciones públicas (administraciones, reguladores, ayuntamientos)

• En los servicios en que actuamos como intermediarios entre nuestros clientes y las administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social, ayuntamientos, etc.) lo hacemos con rigor y profesionalidad, evitando demorar plazos o cometer errores que puedan perjudicar a los clientes, y les informamos cuando nos presentan la documentación fuera de los plazos establecidos por la Administración correspondiente.

Sectores y asociaciones

• En nuestros convenios y relaciones con las asociaciones sectoriales de actividad, tenemos en cuenta los intereses y las necesidades de nuestros clientes o clientes potenciales.

Aliados socios

• En nuestras alianzas, convenios y relaciones con otras entidades, tenemos en cuenta los intereses y las necesidades de nuestros clientes o clientes potenciales.





caixapopular.es