

Código ético

26 Junio 2026

(Rango 1): Consejo de Administración

CaixaBank

© Caixabank, S.A. 2026

Control de versiones

Versión	Fecha y órgano que aprueba	Dirección propietaria de la política	Control
1	31 enero 2019 Consejo de Administración	*Compliance*	Versión inicial aprobada por el Consejo de Administración
2	24 marzo 2021 Consejo de Administración	*Compliance*	Revisión y actualización del Código ético Introducción y ámbito. ▪ Refuerzo del Código como marco rector, alineado con políticas internas y con enfoque de tolerancia cero. ▪ Apartado 3.1. Cumplimiento de las leyes. Refuerzo del principio de legalidad y rechazo de conductas ilícitas. ▪ Apartado 3.2. Respeto (medio ambiente). Incorporación del compromiso medioambiental. ▪ Apartado 3.3. Integridad. Integración de normativa interna clave (competencia, conflictos de interés y conducta). Apartado 4. Canal de consultas y denuncias. Actualización y mejora de accesos y uso.
3	25 mayo 2023 Consejo de Administración	*Compliance*	Revisión y actualización del Código ético: ▪ Título y mensaje institucional. Simplificación del nombre del documento e incorporación de un mensaje del Presidente. ▪ Estructura general. Reorganización del contenido y nueva lógica de apartados (identidad, principios, etc.), con enfoque más claro y estratégico. ▪ Apartado 3. Principios de actuación. Eliminación del listado formal y desarrollo integrado de los principios. ▪ Apartado 3.1 Cumplimiento de las leyes. Ajuste en la gestión de procedimientos judiciales y administrativos.

© Caixabank, S.A. 2026.

			▪ Apartado 3.2 Respeto. Ampliación del principio, incorporando diversidad y refuerzo medioambiental ▪ Apartado 3.3 Integridad. Refuerzo del contenido con foco en anticorrupción, conflictos de interés, canal de consultas y marco de conducta. ▪ Apartado 3.4 Transparencia. Refuerzo del enfoque hacia el cliente y la claridad en la información. ▪ Apartado 4. Función de Cumplimiento Normativo. Incorporación de un apartado específico sobre la función de *Compliance*. ▪ Apartado 5. Canales. Separación de los canales de consultas y denuncias.
4	16 enero 2025 Consejo de Administración	*Compliance*	Revisión y actualización del Código ético: ▪ Apartado "1. Nuestra identidad y misión", inclusión de la definición de cultura corporativa de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Directiva CSRD. ▪ Apartado "3. Principios de actuación", inclusión de la definición de conducta empresarial de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Directiva CSRD. Apartado "5. Canal de denuncias", actualización de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/2023 de protección al denunciante, haciendo referencia al sistema interno de información.
5	26 junio 2026 Consejo de Administración	*Compliance*	Revisión y actualización del Código ético: ▪ Nombre: Cambio del nombre de Código ético de CaixaBank a Código ético para reforzar la visión corporativa ▪ Mensaje institucional: reforzando la idea de una banca inclusiva ▪ Accesibilidad y discapacidad: inclusión transversal de referencias a: ▪ Accesibilidad universal ▪ Eliminación de barreras físicas, digitales y comunicativas ▪ Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad ▪ Apartado 3:

			-Nuevo Apartado. Uso responsable y ético de Inteligencia Artificial: incorporación de los principios éticos específicos de IA: transparencia, equidad, privacidad, supervisión humana, robustez, rendición de cuentas, sostenibilidad y respeto a los derechos fundamentales. -Refuerzo explícito del rechazo de prácticas anticompetitivas y del compromiso con la libre competencia leal. -Integración de derechos humanos. Se incorpora el compromiso explícito de: -Realizar procesos de debida diligencia en derechos humanos -De acuerdo con los principios internacionales aplicables -RIC: Mención específica a criptoactivos ▪ Apartado 4: Función de Cumplimiento Normativo: refuerzo de la promoción de una cultura ética, y de la independencia, objetividad y autonomía de la Función de Cumplimiento, y su alineación expresa con la Política corporativa de Cumplimiento Normativo. ▪ Apartado 5: Sistema interno de información: ampliación del apartado con mención específica al Canal de Consultas.

© Caixabank, S.A. 2026.

Índice

Mensaje institucional 5

1. Nuestra identidad y misión 6

2. Nos aplica a todas y todos 7

3. Los principios de actuación 7

3.1 El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente 8

3.2 Respeto 11

3.3 Integridad 13

3.4 Transparencia 16

3.5 Excelencia y profesionalidad 18

3.6 Confidencialidad 19

3.7 Responsabilidad social 19

4. Función de cumplimiento normativo 21

5. Sistema interno de información y canales de comunicación 22

Anexo 1 - Guía para tomar decisiones 23

© Caixabank, S.A. 2026.

Mensaje institucional

Desde CaixaBank tenemos un firme propósito: estar cerca de las personas para todo lo que importa, apoyando a la sociedad, empresas y familias. Esto es lo que nos define y conecta con nuestro ADN y nuestros valores de calidad, confianza y compromiso social.

Valores que conforman nuestra cultura corporativa e inspiran el presente Código ético, que fija nuestras pautas de comportamiento deontológico y profesional que todas las personas que formamos parte del Grupo CaixaBank, empezando por el compromiso inequívoco del Consejo de Administración, debemos cumplir y hacer cumplir.

En este ámbito, como en cualquier otro ámbito de gestión, solo el ejemplo legitima el liderazgo y, para ello, publicamos esta norma interna de máximo nivel, que recoge los principios que guían nuestra forma diferencial de hacer banca: más inclusiva y cercana a la sociedad, basada en la responsabilidad y la ética, y en la que ningún objetivo ni resultado está por encima de nuestros principios.

El presente Código ético también representa la relación que desde el banco queremos tener con nuestros diferentes grupos de interés y, sobre todo, nuestra voluntad de avanzar hacia la inclusión, el crecimiento y el progreso de la sociedad de la que formamos parte.

A los más de 45.000 profesionales del Grupo CaixaBank nos impulsan estos valores y principios, con los que estamos firmemente comprometidos. Nos hemos mantenido fieles a ellos durante más de 120 años y explican nuestro compromiso social y de acompañamiento al desarrollo económico y social de nuestros clientes y de toda la sociedad. Ambos son hoy más actuales y necesarios que nunca.

Tomás Muniesa

Presidente de CaixaBank

© *Caixabank, S.A. 2026.*

1. Nuestra identidad y misión

Nuestra actuación empresarial y social se fundamenta en los valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social.

Calidad: voluntad de servir a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades.

Confianza: la suma de integridad y profesionalidad. La cultivamos con empatía, dialogando, siendo cercanos y accesibles.

Compromiso social: compromiso no solo de aportar valor a clientes, accionistas y empleados, sino también de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es nuestro origen, nuestra esencia fundacional, lo que nos distingue y nos hace únicos.

En Caixabank S.A., como entidad de crédito y cabecera de un grupo (en adelante, "Grupo CaixaBank" o "el Grupo"), que presta servicios financieros y de inversión, tenemos como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras de nuestros clientes mediante una oferta de productos y servicios adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

Nuestra cultura corporativa nace de nuestras raíces fundacionales y es la forma de ser y hacer de todos los que integramos el Grupo CaixaBank. Basada en nuestros valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social, plasma su esencia en los principios de actuación recogidos en nuestro Código ético que son de obligado cumplimiento, vertebran el conjunto de políticas internas del Grupo y la toma de decisiones en todos los estamentos de la Entidad. Así mismo, se hace extensiva a nuestros proveedores.

En Grupo CaixaBank estamos comprometidos en realizar nuestra actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de nuestros clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con nosotros.

Con la aprobación del presente Código, el Consejo de Administración de CaixaBank, pone de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de CaixaBank y de todos los empleados/as, directivos/as y miembros de su Órgano de Gobierno. En CaixaBank no ignoramos, ni excusamos, ni toleramos comportamientos contrarios a estos valores y principios



© Caixabank, S.A. 2026.

2. Nos aplica a todas y todos

1. El presente Código es de aplicación a todas las personas que formamos parte de CaixaBank, es decir, a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank. Todos debemos conocer y cumplir el presente Código.

2. En nuestra actividad profesional, en nuestras relaciones profesionales internas con la Entidad y en las externas con los accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general, debemos respetar los valores, principios y normas contenidas en este Código.

3. Este Código es corporativo, por lo que es de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de dichas sociedades deben adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de este Código, bien aprobando su propio Código de acuerdo con los principios establecidos en este documento o bien adhiriéndose al de CaixaBank debidamente adaptado en su caso.

4. Las infracciones del presente Código ético serán objeto de sanción de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los trabajadores, el Convenio colectivo y demás normativa aplicable.

5. Los valores y principios plasmados en este Código se trasladan a los proveedores de Grupo CaixaBank a través del Código de conducta de proveedores, que difunde y promueve los mencionados valores y principios a la actividad de nuestros proveedores, así como a aquellos terceros cuya vinculación contractual requiera de su cumplimiento.

6. Debemos actuar de forma coherente con los principios de accesibilidad, inclusión y no discriminación, contribuyendo desde nuestro ámbito de responsabilidad a la eliminación de barreras y al respeto de los derechos de las personas con discapacidad, garantizando su autonomía personal y los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

7. El Código está disponible en la web corporativa de CaixaBank, así como en los portales de *Compliance* y Sostenibilidad.

En el *Anexo 1 – Guía para tomar decisiones* se incluye un cuestionario para ayudar en la toma de decisiones conforme a lo establecido en este Código.

3. Los principios de actuación

El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social son nuestros principios básicos de actuación.

Nuestra conducta empresarial pone en el centro a las personas y basa su compromiso en las más altas exigencias jurídicas y éticas reflejadas en este Código ético, como son: la transparencia frente a nuestros clientes, accionistas e inversores; la prevención del blanqueo de capitales; la lucha contra la corrupción y

© Caixabank, S.A. 2026.

el soborno; la no contratación de servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades; y un estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y el respeto a las normas de defensa de la competencia, promoviendo una actuación basada en la libre competencia leal y rechazando prácticas anticompetitivas.

De forma alineada con la cultura corporativa del Grupo CaixaBank, nuestra conducta empresarial está arraigada en un sólido gobierno corporativo, impregnando la toma de decisiones y permitiendo alcanzar la sostenibilidad en el desarrollo de cualquier proyecto. De la misma manera, fomentamos que se haga extensiva a toda la cadena de valor.

Las políticas y procedimientos internos de CaixaBank adecúan su contenido a los valores y principios de actuación recogidos en este Código.



3.1 El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento guían nuestra actuación.

I. El respeto de las leyes como máxima

1. CaixaBank mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, así como cualquier normativa o circular interna. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de dichas normas y garantizar su cumplimiento, en CaixaBank realizamos formación periódica sobre aquellas materias que resultan relevantes para el desarrollo de nuestra actividad.
2. En coherencia con este compromiso, CaixaBank impulsa la accesibilidad universal y el respeto a los derechos de las personas con discapacidad como parte integrante de su actuación responsable. A tal efecto, orientamos el diseño y la presentación de nuestros productos, servicios, canales de

© Caixabank, S.A. 2026.

atención y entornos, tanto físicos como digitales, a favorecer la igualdad de oportunidades, la no discriminación y una experiencia accesible para todas las personas, de conformidad con la legislación aplicable.

3. En CaixaBank cumplimos estrictamente con las normas que desarrollan el modelo de prevención penal para prevenir, detectar, evitar, y en su caso, informar, de la posible comisión de delitos. En CaixaBank rechazamos terminantemente cualquier conducta de carácter ilícito, delictivo o que suponga el incumplimiento de la normativa interna bajo la premisa que se está actuando a favor de la Entidad, con independencia del posible beneficio económico generado.
4. En el desempeño de nuestras funciones debemos actuar siempre de manera lícita, ética y profesional, cumpliendo en todo caso con las leyes, reglamentos y demás normas jurídicamente obligatorias. Nuestros principios de actuación y nuestra reputación no pueden verse comprometidos.
5. Todos debemos cooperar con cualquier investigación o auditoría, interna o externa, que se realice por o en CaixaBank.
6. CaixaBank se compromete a identificar, prevenir y mitigar y, en su caso, remediar impactos negativos sobre los derechos humanos derivados de su actividad, relaciones comerciales o decisiones financieras. En este sentido, CaixaBank se compromete a realizar un proceso de debida diligencia de derechos humanos tal y como se indica en los Principios de Derechos Humanos.

II. El blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

1. La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo constituye una prioridad para nosotros. Por ello disponemos, de acuerdo con la legislación vigente, de normativa interna para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, lo que incluye el cumplimiento de los programas de sanciones financieras internacionales, que resulta de obligado cumplimiento.
2. En caso de cualquier duda que pueda surgirnos en la actividad diaria sobre esta materia debemos consultar de inmediato con nuestros superiores o con los responsables de prevención de blanqueo de capitales de la Entidad.

III. Uso responsable y ético de Inteligencia Artificial

1. CaixaBank promueve el uso responsable de la Inteligencia Artificial[1] (en adelante, IA) desde su ideación, construcción y posterior utilización en el desarrollo de la actividad de los y las profesionales de la Entidad, siempre de conformidad con la normativa vigente, los valores corporativos, los principios rectores recogidos en este Código ético y con absoluto cumplimiento y respeto de los derechos fundamentales recogidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

[1] *Definición contenida en la Política corporativa de gestión de los usos y riesgos de la Inteligencia Artificial.*

© **Caixabank, S.A.** 2026.

2. Todo el personal debe usar y desarrollar las herramientas que contienen IA con prudencia, criterio profesional y en base a los Principios de IA responsable que se detallan a continuación.

3. No se utilizarán ni desarrollarán herramientas basadas en Inteligencia Artificial de forma que pueda vulnerarse la legalidad, los derechos de las personas o los principios de igualdad y no discriminación. Respetamos en todo momento las normas internas y externas en materia de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información, promoviendo siempre un uso de la IA que respete la dignidad humana, garantice la protección de las personas y asegure un trato justo e igualitario para todos los colectivos.

4. Asimismo, para garantizar un uso responsable se aplicarán los siguientes Principios Éticos de IA:

    - Transparencia y explicabilidad: actuar con claridad y honestidad, proporcionando información comprensible y suficiente cuando el uso de herramientas de IA pueda afectar a clientes, accionistas u otros grupos de interés. Por lo que refiere al diseño y desarrollo de los sistemas de IA, sus procesos y toma de decisiones serán comprensibles y accesibles para los usuarios y resto de partes interesadas.

    - Equidad y privacidad: evitar cualquier uso, diseño o desarrollo de IA que genere trato injusto, discriminatorio o perjudicial para determinados grupos de personas, garantizando además la legitimidad de los tratamientos de datos, de modo que los sistemas de IA y los datos utilizados sean los necesarios, adecuados y pertinentes para su finalidad.

    - Robustez y seguridad: compromiso de garantizar que los sistemas de IA utilizados dentro del Grupo CaixaBank sean siempre seguros, confiables y sólidos, de modo que podamos proteger los datos y los activos minimizando cualquier riesgo de daño.

    - Acción y supervisión humanas: mantener en todo momento el criterio profesional, sin delegar de forma automática en herramientas digitales de Inteligencia Artificial decisiones que requieran valoración humana. A tal efecto, las normas internas que regulan el uso de los medios corporativos incorporan pautas de uso de la Inteligencia Artificial en el entorno laboral.

    - Rendición de cuentas: diseñar, desarrollar y utilizar sistemas de IA de forma responsable desde su concepción, asegurando que sus decisiones, datos y procesos puedan ser evaluados, que los riesgos y efectos negativos estén identificados y se minimicen antes de su uso, y que existan mecanismos efectivos para corregir y mitigar impactos adversos cuando se produzcan.

    - Respeto de los derechos fundamentales: el uso, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de IA deberá respetar en todo momento la salud, seguridad y los derechos fundamentales de las personas establecidos en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en la Constitución Española.

    - Sostenibilidad medioambiental: considerar los posibles impactos ambientales relevantes asociados al uso de sistemas de IA y adoptar medidas proporcionadas para evitar efectos negativos, en coherencia con sus políticas internas y el marco normativo aplicable.

© Caixabank, S.A. 2026.

IV. Prevención, salud y bienestar

1. La prevención, salud y bienestar de las personas trabajadoras son una prioridad fundamental para CaixaBank. Por eso, además de cumplir escrupulosamente con toda la normativa aplicable, disponemos de un portal interno en la intranet de CaixaBank donde todas las personas trabajadoras podemos consultar la normativa interna, políticas y diferentes informaciones sobre prevención, salud y bienestar. Además, entendemos que cuidar nuestro bienestar no es simplemente una obligación legal o ética, sino que se trata de construir una cultura de cuidado y compromiso en nuestra organización.
2. En CaixaBank implementamos medidas y políticas que promueven un ambiente de trabajo seguro y saludable. En ese sentido, hemos desarrollado nuestra política y manual de prevención de riesgos laborales. Además, ofrecemos a través de nuestra intranet información preventiva de salud y bienestar en el trabajo, así como instrucciones y protocolos de actuación necesarios en caso de cualquier incidente que se pueda producir.
3. Además, en CaixaBank valoramos también la salud y seguridad en el ámbito emocional y mental. Ofrecemos programas y beneficios que ayudan a mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal que proporcionan un ambiente laboral respetuoso y colaborativo que fomenta la comunicación abierta y el apoyo mutuo

V. Procedimientos judiciales o administrativos

1. Estamos obligados a colaborar activa y diligentemente con la Entidad según las instrucciones que recibamos desde Asesoría Jurídica en la defensa de los intereses de CaixaBank ante cualquier instancia judicial, arbitral o administrativa.
2. En particular, será obligatorio que comparezcamos ante órganos judiciales, administrativos o arbitrales cuando recibamos una citación de los referidos organismos, bien sea en el domicilio personal o profesional como cuando así sea solicitado desde Asesoría Jurídica. Asimismo, deberemos colaborar con la Entidad cuando así se solicite para preparar o atender una comparecencia o declaración en cualquier proceso.
3. Si recibimos, bien en el domicilio personal o profesional, una citación, resolución o notificación de un órgano judicial, administrativo o arbitral por hechos relacionados con el ejercicio de nuestras funciones en CaixaBank, debemos comunicarlo a través de los circuitos establecidos en las normas internas, informando siempre a algún superior jerárquico.

3.2 Respeto

Respetamos a las personas, las culturas y su diversidad, las instituciones, el pluralismo de los territorios en los que operamos y el medioambiente.

I. Respeto a las personas

1. En CaixaBank asumimos como valor fundamental de actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribimos en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto

© Caixabank, S.A. 2026.

Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales. También asumimos y respetamos la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y manifestamos nuestro compromiso con la promoción de unas condiciones de trabajo que siendo conformes con la legalidad, impliquen el rechazo de prácticas de empleo no regular y fomenten, en el marco de nuestra actividad y relaciones, medidas orientadas a prevenir y mitigar posibles impactos negativos asociados a este tipo de situaciones..

2. Debemos tratar con respeto a las personas que trabajan en la Entidad y, en general, a cualquier persona que interactúe con ella.
3. En CaixaBank nos relacionamos con las personas que trabajan en la Entidad y, en general, con cualquier persona que interactúe con ella de manera justa y respetuosa, sin discriminación alguna por razón de, nacimiento,, edad, estado civil, lengua, origen, racial o étnico, sexo, orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, o características sexuales, religión, convicción u opiniones, ideas políticas, afiliación o no a sindicatos, discapacidad, enfermedad o condición de salud, estado serológico, predisposición genética, situación socioeconómica, ni por cualquier otra condición o situación personal o social protegidas por el derecho.
4. Mostramos todo rechazo ante cualquier tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso, así como ante cualquier conducta que pueda considerarse ofensiva, impropia o inapropiada. En CaixaBank rechazamos cualquier propuesta o sugerencia sexual y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.
5. En CaixaBank promovemos un entorno inclusivo que garantice la plena participación de las personas con discapacidad, respetando su dignidad, autonomía e independencia. Nos comprometemos a eliminar gradualmente las barreras físicas, digitales, comunicativas y cualesquiera otras barreras que puedan limitar la participación plena de las personas, y a adoptar las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, tanto en el ámbito laboral como en la relación con clientes y otros grupos de interés.
6. Promovemos que las personas responsables de equipos fomenten la conciliación entre la vida personal y laboral de las personas que integran la Entidad, así como la igualdad de oportunidades entre los empleados y empleadas basada en la meritocracia y de conformidad con las leyes y los acuerdos suscritos con la representación de los/las trabajadores/as y otras instituciones que promueven la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, el bienestar y la conciliación.

II. Respeto a las culturas y su diversidad

En CaixaBank respetamos las culturas locales de las comunidades y países donde operamos, así como su diversidad, siempre bajo la guía del respeto a los derechos humanos, y adoptamos una actitud activa y comprometida con las diferentes comunidades y países, contribuyendo al progreso y desarrollo socioeconómico de estos.

© Caixabank, S.A. 2026.

III. Respeto a las instituciones

Nos relacionamos con las instituciones, incluyendo las Administraciones públicas, siempre de acuerdo con la legalidad vigente, con respeto a la institución y colaborando de forma constructiva con las mismas.

IV. Respeto al pluralismo político

1. Respetamos el pluralismo político de las sociedades en donde estamos presente y en consecuencia toda nuestra actividad se rige por el principio de neutralidad política.
2. Cualquier vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos debe llevarse a cabo dejando claro su carácter personal, evitando involucrar o comprometer el nombre, la imagen corporativa o los legítimos intereses de CaixaBank.

V. Respeto del medio ambiente

Trabajamos para limitar el impacto medioambiental derivado de nuestra actividad y de nuestras operaciones. Actuamos para aumentar el impacto positivo de nuestro negocio y promover un futuro sostenible para la sociedad y el entorno.



Consideramos los impactos directos e indirectos sobre el medio ambiente que resultan de nuestras acciones y cumplimos con los criterios establecidos en nuestras políticas internas relativas al medio ambiente y al cambio climático.

3.3 Integridad

Siendo íntegros generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Principios generales

1. La confianza de los accionistas, de los clientes y en general del entorno en el que operamos se halla en la base de nuestra actividad empresarial. La confianza solo puede existir si nuestra integridad está fuera de toda duda.

© Caixabank, S.A. 2026.

2. En CaixaBank creemos en la libre competencia, honesta y leal. Disponemos de normativa interna en materia de derecho de la competencia cuyo principal objetivo es asegurar el cumplimiento de los estándares en la materia.
3. En el ejercicio de nuestra actividad profesional podemos encontrarnos ante un dilema sobre el que debamos tomar una decisión. En estos casos, debemos aplicar el sentido común y plantearnos las cuestiones que se recogen en el *Anexo 1 - Guía para tomar decisiones*. En cualquier caso, tenemos a nuestra disposición el ***Canal de consultas de CaixaBank***.



Anticorrupción

1. En CaixaBank tomamos una posición activa de rechazo ante cualquier acción u omisión que se encuentre relacionada, directa o indirectamente, con actos de corrupción en todos los mercados en los que operamos. Con este objetivo, disponemos de una Política corporativa de anticorrupción que se constituye como una herramienta esencial para impedir que tanto CaixaBank, las sociedades del Grupo y sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.
2. Entre los estándares de conducta que recoge esta Política se encuentran nuestros criterios corporativos en materia de aceptación y concesión de **regalos**, y de gastos de viaje y hospitalidades e invitaciones.



Conflictos de interés

1. En CaixaBank respetamos la vida privada de las personas trabajadoras sin inmiscuirnos en las actividades o conductas que se observen fuera del ámbito de trabajo en la Entidad, siempre que dichas actividades o conductas no afecten a nuestro buen nombre o a nuestros intereses legítimos.
2. Nuestra reputación depende, entre otras cosas, de la percepción que consigamos generar en la sociedad, a través de la actividad desarrollada en todos los ámbitos de actuación, y de nuestra conducta. En el ejercicio de actividades privadas no involucraremos o utilizaremos el nombre o la imagen de CaixaBank, especialmente si pueden tener una repercusión pública a través de medios de comunicación o redes sociales. Rechazamos toda práctica que contravenga nuestros valores y principios de actuación en cualquier situación.
3. Tenemos la obligación de promover los intereses de CaixaBank y la prohibición de beneficiarnos personalmente de oportunidades surgidas en el marco de nuestra actividad profesional o a través del uso de activos o información de CaixaBank o de beneficiar con ellas a terceros. No toleramos que se antepongan los intereses personales a los de los clientes o a los intereses de CaixaBank y sus accionistas.
4. Debemos evitar incurrir en situaciones de conflicto de intereses reales o potenciales, incluidas las derivadas de relaciones de parentesco u otras afines. En tales situaciones, la persona afectada por el conflicto de interés deberá abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación

© Caixabank, S.A. 2026.

de que se trate. En consecuencia, debemos abstenernos de participar en transacciones de cualquier tipo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona o entidad vinculada.

5. No debemos hacer uso en beneficio propio o de terceros de la información confidencial y privilegiada de la que se dispongamos como consecuencia del ejercicio de nuestra actividad profesional.

6. Disponemos de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de prevención de conflictos de interés en distintos ámbitos, que debemos observar por su propio carácter y como desarrollo de los principios generales contenidos en este apartado. Esta normativa proporciona un marco global, principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés y cuya máxima expresión es la Política corporativa de conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, que, entre otros, recoge la obligación para las personas trabajadoras de comunicar ciertas actividades que, por su naturaleza, puedan suponer un conflicto de interés, normas internas de conducta en el ámbito del mercado de valores y normas de concesión de riesgos a personas vinculadas con la Entidad.



Reglamento interno de conducta

1. El Reglamento interno de conducta nos aplica a todos los empleados/as, directivos, miembros de los Órganos de Gobierno y los agentes de CaixaBank y su Grupo. Aquellas personas que desarrollan su trabajo en áreas relacionadas con los mercados de valores, criptoactivos o que tengan habitualmente acceso a información privilegiada tienen adicionalmente obligaciones en cuanto a su operativa personal.

2. Si operamos en el ámbito del mercado de valores o de criptoactivos no debemos realizar transacciones con instrumentos financieros sobre los que tengamos información privilegiada ni recomendar a terceros la adquisición o enajenación de estos. A su vez, no debemos realizar operaciones que conlleven manipulación de mercado sobre instrumentos financieros o criptoactivos, transmitiendo señales falsas o engañosas o impactando en el precio o volumen de estos.

   En el caso de disponer de información privilegiada debemos ponerlo en conocimiento de la Dirección de *Compliance* a través del Canal de consultas que se encuentra disponible en la intranet de CaixaBank.

3. Si detectamos operaciones sospechosas de clientes por uso o intento de uso de información privilegiada o manipulación o intento de manipulación de mercado, también debemos ponerlo en conocimiento de la Dirección de *Compliance* a través del formulario del canal de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado de clientes que se encuentra disponible en el portal de *Compliance* de la intranet de CaixaBank.

© Caixabank, S.A. 2026.

Protección de los bienes de CaixaBank

1. Debemos cuidar de los bienes y de los activos de CaixaBank, que solo pueden ser usados para sus fines propios y legítimos.
2. Debemos respetar las normas de utilización de los recursos, las normas de seguridad informática y los derechos de propiedad intelectual de los programas utilizados en la Entidad, todo ello de conformidad con la normativa interna en la materia, y en especial, por lo dispuesto en el Código de Conducta Telemático. No podemos utilizar en los terminales de la Entidad programas no homologados.
3. Los bienes y activos, materiales e inmateriales, que creemos para CaixaBank en el marco de la relación profesional de prestación de servicios, utilizando o no los recursos de esta, pertenecen a CaixaBank, aún después de cesar la relación que mantengamos con la Entidad.

3.4 Transparencia

Somos transparentes en el desarrollo de nuestra actividad. Con el objetivo de garantizar que nuestros clientes estén debidamente informados. Nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad están publicada en nuestra página web corporativa.

Transparencia ante la sociedad

En CaixaBank apostamos por la honestidad, transparencia y cumplimiento de la normativa aplicable ante la sociedad como valor fundamental de nuestra actuación.

Transparencia ante clientes, accionistas e inversores

1. En CaixaBank facilitamos a nuestros clientes las explicaciones adecuadas de las características de los productos y servicios que comercializamos de manera precisa, clara y veraz para que puedan elegir libremente el producto o servicio que mejor se adecúe a sus necesidades e intereses, así como asegurarse de que conocen y comprenden bien los riesgos asociados o inherentes a estos.
2. En CaixaBank promovemos una actividad publicitaria clara, suficiente, equilibrada, objetiva y no engañosa, con un lenguaje sencillo y fácil de comprender, sin omitir información necesaria, sin crear falsas expectativas, sin inducir a error acerca de las características del producto o servicio ofrecido, para que el destinatario pueda adoptar una decisión con conocimiento de causa sobre los productos y servicios publicitados.

© Caixabank, S.A. 2026.

3. En CaixaBank diseñamos y adecuamos la oferta de productos y servicios a los intereses, objetivos y características de los clientes para tratar de satisfacer las necesidades reales de aquellos a los que van dirigidos.
4. CaixaBank se compromete a que la información facilitada a sus clientes sea accesible, comprensible y utilizable por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, adoptando formatos, canales y apoyos adecuados cuando sea necesario. Este compromiso se extiende a los procesos de comercialización, contratación, atención al cliente y gestión de reclamaciones, con el objetivo de garantizar un trato equitativo y una experiencia plenamente accesible. En particular, se deberán facilitar precios y condiciones de forma transparente, evitando la inclusión de costes ocultos, información que pueda resultar ambigua o incompleta y que pueda inducir a error. Se evitará el uso de textos, formatos o prácticas —incluida la denominada "letra pequeña"— que dificulten la correcta comprensión de las condiciones aplicables o limiten la capacidad del cliente para tomar decisiones informada.
5. Todos debemos reunir en todo momento los conocimientos y competencias en materia de formación necesarios y actualizados sobre los productos o servicios que comercializamos. Para ello, debemos realizar los cursos de formación normativa obligatoria y continua que sean necesarios como, a modo enunciativo, la formación relativa a la Ley de contratos de crédito inmobiliario (LCCI), Directiva de mercados de instrumentos financieros (MIFID) y Directiva de distribución de seguros (IDD).
6. Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las reclamaciones de los clientes independiente de las áreas comerciales y operativas de CaixaBank, que sujeta sus resoluciones a la normativa de defensa del cliente de servicios financieros y a los valores y los principios recogidos en este Código. Entre otros, este servicio tendrá como objetivo evitar los conflictos judiciales con los clientes, aplicando, para ello, una política general de rigurosa observancia con las guías de los supervisores.
7. Ponemos a disposición de nuestros accionistas e inversores institucionales toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

Transparencia en la relación con proveedores

1. Contratamos a los proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a nuestros intereses. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores deben generar valor para ambas partes. La compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia y eludiendo situaciones que puedan afectar la objetividad de las personas que participan en estos, por lo que se realizan siempre al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor.
2. Solo contratamos proveedores que trabajan de acuerdo con las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo. Asimismo, exigimos a nuestros proveedores un respeto estricto a los derechos humanos y laborales, y fomentamos que incluyan

© Caixabank, S.A. 2026.

en sus prácticas comportamientos alineados con nuestros valores y los transmitan a su cadena de valor.

3. Los valores y principios plasmados en este Código se trasladan a los proveedores de Grupo CaixaBank a través del Código de conducta de proveedores.



Transparencia en las relaciones con los medios de comunicación

Cuando actuemos como representantes de CaixaBank 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 CaixaBank, o si nuestra actividad o actuación profesional, aunque puntual, tiene repercusión para los medios de comunicación, debemos consultar con nuestro superior y, en caso que aplique, con la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales que es la responsable de la relación con los medios de comunicación y de la gestión de los perfiles corporativos de CaixaBank en redes sociales.

3.5 Excelencia y profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

I. El servicio a nuestros clientes

1. En CaixaBank situamos a los clientes como centro de nuestra actividad. A través de este compromiso creamos valor para nuestros clientes y para el entorno en el que operamos.
2. En todas las relaciones con los clientes nos comprometemos a actuar de manera honesta, responsable y profesional.
3. Los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes han sido lanzados al mercado después de un detenido estudio de estos.

II. Compromiso con nuestros accionistas e inversores

La relación que mantenemos con nuestros accionistas e inversores se rige por criterios de transparencia, proximidad y escucha activa. En CaixaBank adoptamos los estándares más elevados y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo informando regularmente acerca del cumplimiento de las recomendaciones recogidas en el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

© Caixabank, S.A. 2026.

III. Profesionalidad y trabajo en equipo

1. Nuestro principal activo son las personas que integran CaixaBank y los valores y principios que las motivan. Respetamos y promovemos la diversidad valorando las capacidades y contribuciones de cada persona.
2. Como equipo, estamos orientados por un sentido de compromiso, dedicación y deseo de excelencia.

3.6 Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

1. La confidencialidad de la información relativa a nuestros clientes, empleados, miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección, proveedores y accionistas constituye el pilar fundamental sobre el que asienta la relación de confianza que constituye la esencia de nuestra actividad.
2. Deberá respetarse la normativa vigente y las normas internas sobre protección de los datos personales y sobre privacidad.
3. CaixaBank protege al máximo la información personal de sus clientes, accionistas, personas empleadas, miembros de sus Órganos de Gobierno o de cualquier persona física o jurídica con la que se relaciona. CaixaBank exige, asimismo, a terceras empresas proveedoras o con las que tenga relación, que preserven la confidencialidad de la información a la que puedan acceder con ocasión de la relación contractual que mantengan con CaixaBank.
4. Las personas sujetas solo harán uso de la información recibida de los accionistas, clientes, proveedores, Órganos de Gobierno y personas empleadas para la finalidad para la que fue transmitida, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia. Nunca se accederá a información que no sea estrictamente exigida para el desempeño de nuestro trabajo. Antes de transmitir información a terceros, las personas sujetas deberán asegurar que están autorizadas y que existe una razón legítima para dicha transmisión. Incluso en el caso de estar autorizados, es preciso limitar a lo estrictamente necesario el volumen de información a revelar. En caso de cualquier duda, deberán consultar con el superior jerárquico o, atendiendo a la identidad de esta, con el Departamento de Seguridad de la Información de CaixaBank o el Delegado de protección de datos.

3.7 Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad en el desarrollo de nuestra actividad.

I. La responsabilidad social y ambiental

1. Es primordial integrar en nuestros objetivos, además del beneficio económico, el respeto a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad del medio ambiente. De este

© Caixabank, S.A. 2026.

modo, se maximiza la creación de valor compartido para los grupos de interés y se crean relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.

2. En el marco de nuestro compromiso social, CaixaBank promueve una sociedad más inclusiva, impulsando la accesibilidad universal y la inclusión efectiva de las personas con discapacidad. Este compromiso se integra de forma transversal en nuestras políticas, prácticas corporativas y relaciones con los distintos grupos de interés, como parte de nuestra contribución al desarrollo sostenible y al progreso social. Como muestra de ello, tanto Fundación "la Caixa" como el ámbito de Acción Social de CaixaBank mantienen un contacto continuo y un diálogo recurrente con asociaciones representativas de personas con discapacidad, organizaciones de consumidores y otras entidades sociales, con el objetivo de conocer de primera mano sus necesidades, recoger aportaciones y seguir avanzando en la mejora de la accesibilidad y la inclusión en los distintos ámbitos de actuación de la Entidad.
3. Debemos gestionar el negocio y sus productos y servicios en el marco del compromiso con el respeto al entorno y a las personas. De forma coherente, debemos apoyar las iniciativas y proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático. CaixaBank contribuirá a la transición hacia una economía neutra en carbono, sostenible e inclusiva.
4. Debemos actuar de forma coherente con lo establecido en los Principios de actuación en materia de sostenibilidad y los Principios de derechos humanos

II. La adhesión a instrumentos nacionales e internacionales

CaixaBank se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y por esto se adhiere a diferentes iniciativas que tienen el objetivo de avanzar de forma conjunta en temas de sostenibilidad, derechos humanos e intercambiar buenas prácticas en la materia para CaixaBank, cadena de valor y en todas las comunidades donde intervenga, entre estas iniciativas destaca:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: compromiso integral por el respeto a los derechos humanos ya la responsabilidad social y sostenibilidad y respetamos los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y nos comprometemos a cumplirlos frente a nuestros empleados, clientes, proveedores y comunidades dónde operamos.

Participamos en numerosas alianzas e iniciativas relevantes, tanto nacionales como internacionales, que tengan como objetivo avanzar de forma conjunta en temas de sostenibilidad e intercambiar buenas prácticas en la materia como:

- las Directrices de la OCDE o
- la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

© Caixabank, S.A. 2026.



4. Función de cumplimiento normativo

La misión de la función de cumplimiento normativo es identificar, evaluar, supervisar e informar de los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta la Entidad como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las leyes, regulaciones, requerimientos judiciales o administrativos, códigos de conducta o estándares éticos y de buenas prácticas relativos a su ámbito de actuación. También asesora, informa y asiste al Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno.

Su misión se articula a través de la supervisión de los riesgos de conducta y cumplimiento y legal y regulatorio derivados de los procesos y actividades llevadas a cabo; el fomento, impulso y promoción de los valores y principios corporativos; y la promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

La Dirección de *Compliance* de CaixaBank elabora, evalúa y fomenta la puesta en práctica de lo dispuesto en el presente Código ético, promoviendo, a través de acciones de formación, información y sensibilización, una cultura de cumplimiento en toda la organización y resuelve dudas sobre su interpretación a través de los canales internos previstos.

Asimismo, asesora y asiste a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno en relación con dichos riesgos.

Impulsa el conocimiento, la correcta interpretación y la aplicación del presente Código ético, promoviendo acciones de formación, información y sensibilización, y resolviendo las dudas que puedan surgir a través de los canales internos habilitados.

En el ejercicio de sus responsabilidades, la función de cumplimiento normativo actúa con independencia, objetividad y autonomía, y contribuye al fortalecimiento de un marco de control y gobierno adecuado que permita integrar los principios éticos y de cumplimiento en la gestión y en la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

© Caixabank, S.A. 2026.

5. Sistema interno de información y canales de comunicación

CaixaBank cuenta con el Sistema Interno de Información que integra los distintos canales internos de información, entre los cuales se encuentra el Canal de Denuncias como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Política corporativa del sistema interno de información. Asimismo, es el medio para facilitar la comunicación ágil y confidencial de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código ético y las Normas de Conducta relacionadas en la citada Política. Las comunicaciones pueden presentarse de modo anónimo.

Las denuncias se gestionan y resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de las personas interesadas e involucradas en los hechos y conductas objeto de comunicación.

CaixaBank prohíbe expresamente y no tolera ningún acto constitutivo de represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos o situaciones que pudieran enmarcarse en las conductas prohibidas por el presente Código ético. En este sentido, CaixaBank trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación con las mejores prácticas en todo momento.

Las quejas y reclamaciones de clientes se tramitarán por los canales de atención que CaixaBank pone a su disposición.

El Canal es accesible a través del portal de *Compliance* de la intranet, desde el terminal financiero, desde el portal de proveedores para este colectivo y a través de internet. En la página web corporativa de CaixaBank se encuentra toda la información sobre este Canal.

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con el Canal de Consultas, con el objetivo de facilitar la correcta interpretación y aplicación de sus principios, es un medio de comunicación interno que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos para la formulación de dudas concretas relacionadas con la aplicación o interpretación del Código ético y de las políticas relacionadas con el riesgo de conducta.

Este canal tiene un carácter preventivo y orientativo, y está destinado a facilitar una actuación coherente con los valores, principios y normas recogidos en el presente Código.

© Caixabank, S.A. 2026.

Anexo 1 - Guía para tomar decisiones

Si en el ejercicio de tu actividad profesional nos encontramos ante un dilema sobre el que debamos tomar una decisión, apliquemos el sentido común y preguntémonos lo siguiente para evaluarlo:

- ¿Es legal esta decisión/acción/omisión?
- ¿Me sentiría cómodo explicando esta decisión/acción/omisión a compañeros, superiores, familiares o amigos?
- ¿He tenido en cuenta los intereses de todos aquellos que podrían verse perjudicados por esta decisión/acción/omisión?
- ¿Estoy seguro de estar haciendo lo correcto?
- ¿Si mi comportamiento se hiciese público, se consideraría apropiado y profesional?
- Si la respuesta a cualquiera de las preguntas fuera "NO", la cuestión debe rechazarse o consultarse.

En cualquier caso, puedes dirigirte al Canal de consultas y al Canal de denuncias.

© *Caixabank, S.A. 2026.*