



Codi ètic



Contingut

| | |
|--|-----------|
| Introducció | 7 |
| Missió | 8 |
| Visió | 8 |
| Valors | 8 |
| Grups d'interés | 9 |
| Àmbit d'aplicació i vigència | 9 |
| Comunicació, difusió, formació i aplicació | 10 |
| Control del compliment: canals de denúncia i sancions | 10 |
| Àrees i òrgans responsables | 10 |
| Codi ètic | 12 |

Actuem amb ètica i professionalitat

12

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 12 |
| Clients | 14 |
| Col·lectiu de treball | 16 |
| Proveïdors | 20 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 21 |
| Agents socials | 22 |
| Generadors d'opinió | 22 |
| Sectors i associacions | 22 |
| Aliats socis | 23 |

Som una cooperativa de treball associat

24

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 24 |
| Clients | 24 |
| Col·lectiu de treball | 25 |
| Proveïdors | 25 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 26 |
| Agents socials | 26 |
| Generadors d'opinió | 26 |
| Sectors i associacions | 26 |
| Aliats socis | 26 |

Creiem en la Igualtat entre les Persones

28

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 28 |
| Clients | 28 |
| Col·lectiu de treball | 28 |
| Proveïdors | 29 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 29 |
| Agents socials | 29 |
| Generadors d'opinió | 30 |
| Sectors i associacions | 30 |
| Aliats socis | 30 |

Som Solidaris **31**

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 31 |
| Clients | 31 |
| Col·lectiu de treball | 31 |
| Proveïdors | 31 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 32 |
| Agents socials | 32 |
| Generadors d'opinió | 32 |
| Sectors i associacions | 32 |
| Aliats socis | 32 |

Vivim arrelats als nostres pobles i barris **33**

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 33 |
| Clients | 33 |
| Col·lectiu de treball | 33 |
| Proveïdors | 34 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 34 |
| Agents socials | 34 |
| Generadors d'opinió | 34 |
| Sectors i associacions | 34 |

Fem costat a l'associacionisme **36**

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 36 |
| Clients | 36 |
| Col·lectiu de treball | 36 |
| Proveïdors | 36 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 36 |
| Agents socials | 37 |
| Generadors d'opinió | 37 |
| Sectors i associacions | 37 |
| Aliats socis | 37 |

Estem implicats amb la societat valenciana **38**

| | |
|--|----|
| Clients | 38 |
| Col·lectiu de treball | 38 |
| Proveïdors | 38 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 39 |
| Agents socials | 39 |
| Generadors d'opinió | 39 |
| Sectors i associacions | 39 |
| Aliats socis | 39 |

Potenciem l'educació i la formació

40

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 40 |
| Clients | 40 |
| Col·lectiu de treball | 40 |
| Proveïdors | 40 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 41 |
| Agents socials | 41 |
| Generadors d'opinió | 41 |
| Sectors i associacions | 41 |
| Aliats socis | 41 |

Cuidem el medi ambient

42

| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 42 |
| Clients | 42 |
| Col·lectiu de treball | 43 |
| Proveïdors | 43 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 43 |
| Agents socials | 43 |
| Generadors d'opinió | 43 |
| Sectors i associacions | 44 |
| Aliats socis | 44 |

Estem al servei dels nostres clients

45


| | |
|--|----|
| Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions) | 45 |
| Clients | 45 |
| Col·lectiu de treball | 46 |
| Proveïdors | 47 |
| Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments) | 47 |
| Sectors i associacions | 47 |
| Aliats socis | 47 |





Introducció

El Codi ètic es basa en la missió i els valors de Caixa Popular, i recull els criteris, les pautes i les conductes a seguir per totes les persones que treballen en l'entitat, tant a títol individual com col·legiadament, en els òrgans de decisió o grups de treball de què puguen formar part, en les seues decisions i actuacions com a professionals de la cooperativa, i en la seua relació amb els grups d'interés.



Missió

Aconseguir que la societat valenciana trie el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

Visió

Volem ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social

Valors

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.
- Som solidaris.
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris.
- Donem suport a l'associacionisme.
- Estem implicats amb la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servei dels nostres clients.

Grups de Interès

- Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)
- Clients
- Col·lectiu de treball
- Proveïdors
- Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments).
- Agents socials
- Generadors d'opinió
- Sectors i associacions
- Aliats socis

Àmbit d'aplicació i vigència

El Codi ètic és aplicable a totes les persones que treballen en Caixa Popular, sòcies de treball i aspirants a sòcies, i a tots els òrgans societaris, executius o administratius de l'entitat i recull els principis ètics i les normes de conducta que han de regir les decisions, les actuacions i les relacions amb els grups d'interés.

Es complementarà amb els manuals i les circulars corresponents en les matèries o les funcions específiques que requereixen una regulació més detallada de la que figura en aquest, com per exemple la gestió del risc de frau, el manual de prevenció de blanqueig de capitals, el Pla de igualtat d'oportunitats, el Codi de bones pràctiques bancaries, entre altres.

El Codi ètic, que tindrà vigència fins que se'n publiqui una modificació o una versió nova, és de coneixement i compliment obligat per part de tot el col·lectiu de treball que, a més, ajudarà a dur-ne a terme una implantació correcta, comunicant qualsevol incompliment de què fora sabedor, a través dels canals estipulats per a aquesta finalitat.



Comunicació, difusió, formació i aplicació

L'Àrea de Persones, i la Direcció General, seran les responsables de vetlar, en primera instància, per la correcta comunicació i difusió del Codi ètic a les persones que treballen en Caixa Popular, i de la formació pertinent per a la seua aplicació. Es publicarà en la intranet de l'entitat a la qual té accés tot el col·lectiu de treball.

L'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients, l'Àrea de Responsabilitat Social i la Direcció General seran les responsables de difondre el Codi ètic entre els grups d'interés de l'entitat, a través de la pàgina web de Caixa Popular i pels mitjans que consideren oportuns.

La Direcció General inclourà en els objectius dels plans estratègics i de gestió de l'entitat iniciatives per a fomentar i dur a la pràctica els diferents aspectes del Codi ètic.

Control del compliment: canals de denúncia i sancions

Qualsevol persona física, institució, entitat, empresa, etc., podrà denunciar incompliments sobre la legislació i la normativa vigent o sobre el Codi ètic, pels quals es regeixen les bones pràctiques en Caixa Popular. Els tercers podran fer-ho a través del Canal Ètic en la pàgina web de l'entitat, i les persones treballadores, a través del Canal Denúncia en la intranet.

El funcionament del Canal Ètic i el Canal Denúncia està regulat en el document 'Reglamento del Canal Ético' que està a disposició de les persones treballadores de Caixa Popular en la intranet de l'entitat.

Per a qualsevol dubte o consulta, es pot dirigir al correu canaletic@caixapopular.es

Àrees i òrgans responsables

La responsabilitat de la confecció de propostes de modificació que afecten el Codi ètic serà, en primera instància, del Comitè d'Ètica.

Les propostes de modificació del Codi ètic hauran d'informar-se, prèviament a la seua aprovació, a la Direcció General, al Consell Social, al Comitè de Responsabilitat Social i l'Equip de Direcció perquè puguin fer les consideracions que creguen pertinents.

L'aprovació del Codi ètic, i les modificacions posteriors, és responsabilitat del Consell Rector de Caixa Popular.

Les direccions d'Àrea, Zona, Oficina i Departament vetlaran pel compliment del Codi ètic en el àmbit de la seua responsabilitat, i cada persona de Col·lectiu de treball, en el seu àmbit d'actuació.

El seguiment del compliment serà responsabilitat de l'Àrea d'Auditoria, en primera instància, el Comitè d'Ètica, que reporta a la Direcció General, l'Equip de Direcció i el Consell Rector.

En el cas dels incompliments que a parer del Comitè d'Ètica siguem sancionables, se seguiran les pautes marcades en el Reglament del Canal Ètic.

Si en l'exercici de l'activitat professional, qualsevol persona que treballa en Caixa Popular té dubtes davant una decisió o una actuació (per acció o omissió) pròpia o de tercers, respecte del compliment de Codi ètic, caldrà que es plantege les preguntes següents per avaluar-ho:

- És legal la decisió o l'actuació?
- He tingut en compte totes les persones, entitats, institucions o grups que es podrien veure perjudicats?
- Si la decisió o l'actuació es fera pública, es consideraria en general correcta i professional?
- Què pensarien les persones que treballen amb mi, el meu responsable directiu, familiars o amics si els ho comentara?
- Estic fent el que toca? Si la resposta és no, hauria de prendre aquesta decisió o dur a terme l'actuació?

Si fetes les preguntes, encara es tenen dubtes, cal contrastar-ho amb la persona responsable directiva o, si escau, amb el Comitè d'Ètica, que emetrà una contestació.



Codi ètic

Actuem amb ètica i professionalitat

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

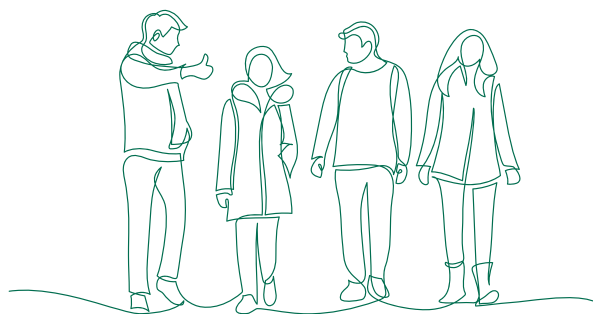
- Practiquem un model de governança basat en l'ètica, la transparència i el respecte a les persones, al medi ambient i als drets humans.
- Propiciem el diàleg constant amb tots els nostres grups d'interès.
- Busquem la millora continua i la innovació constant. Utilitzem totes les nostres capacitats i coneixements per a aportar idees i suggeriments que contribueixen a la millora de l'activitat, als resultats de l'entitat i a la satisfacció dels grups d'interès.
- Comptabilitzem, registrem i documentem adequadament totes les operacions, ingressos i despeses, de manera que els registres comptables i operatius reflecteixen fidelment la realitat i poden ser verificats.
- Generem informació verídica i rigorosa, tant per a ús propi de la nostra gestió com per a tercers.
- Apliquem les mesures de seguretat existents en Caixa Popular per a accedir a dades o continguts del sistema informàtic de l'entitat.
- En els terminals que són propietat de la cooperativa, fem servir exclusivament els programes homologats i instal·lats per l'entitat. Les contrasenyes d'accés als diferents aplicatius informàtics, bases de dades o documentació són d'ús exclusivament individual, i hem de custodiar-los adequadament i no compartir-los, d'acord amb el Manual de Protecció de Dades.
- Utilitzem els sistemes informàtics, Internet, correu electrònic i telèfon de manera eminentment professional. Podem utilitzar-los amb finalitats particulars, de manera excepcional, per raons familiars o personals justificades, sempre que no es perjudique la imatge o els interessos de Caixa Popular, que l'ús siga mínim, que no supose un cost per a l'entitat i que no s'interferisca en l'activitat laboral. En tot cas, quan s'utilitzen, hem de complir la legalitat vigent i abstenir-nos de fer usos que puguen suposar un acte il·lícit, d'acord amb el Manual de Protecció de Dades i a la Política de Bon Ús de Portàtils de Caixa Popular.
- Mantenim el secret professional de les dades i la informació que tenim dels nostres grups d'interès o de tercers i que no és pública, que tenim com a conseqüència de les nostres funcions professionals, tant de caràcter personal, com comercial, procedimental, econòmic o estratègic.
- Les dades i les informacions esmentades les utilitzem exclusivament per a l'exercici de la nostra activitat professional. Només les facilitem a altres professionals o òrgans de l'entitat quan ho

necessiten per fer les seues funcions; a tercers quan siga informació no protegida per la Llei de protecció de dades i ho autoritze així l'òrgan pertinent de la cooperativa; o quan siga sol·licitada per mandat legal o judicial. Aquesta obligació de secret persisteix fins i tot una vegada acabada la relació amb Caixa Popular.

- Conservem i custodiem diligentment els informes, documents i materials de suport recopilats durant l'exercici de les nostres funcions, que s'utilitzen per a l'activitat de la cooperativa i que estan indicats en el Manual de Protecció de Dades.
- Utilitzem els recursos, mitjans, béns i instal·lacions de l'entitat per a l'assoliment de les finalitats a què estan destinats i en cap cas per a fins particulars.
- Fem ús dels actius i els recursos econòmics de Caixa Popular amb criteris de necessitat, oportunitat i austeritat, considerant cada despesa com una inversió, i fugint de malbarataments i ostentacions innecessàries.
- Reconeixem a l'entitat la propietat intel·lectual i el dret d'ús dels manuals operatius, programes, aplicacions informàtiques, cursos, projectes, estudis, informes i, en general, qualsevol altre tipus de documentació creada, desenvolupada i utilitzada per les persones que treballen en Caixa Popular per a la seua activitat professional. El seu ús es limita a l'àmbit intern, i no podrem utilitzar-ho mai sense autorització, per a fins propis o aliens, amb ànim de lucre o sense.
- Utilitzem la marca, l'anagrama, el nom i altres elements identificatius de Caixa Popular per a ús exclusivament professional, relacionat amb les funcions que exercim en la cooperativa.
- Actuem èticament. Coneixem i complim la legislació vigent, els estatuts socials, el reglament de règim intern i la normativa interna de Caixa Popular; així com, els acords amb els òrgans societaris i executius de l'entitat, especialment si afecten les nostres funcions professionals. Demanem autorització quan considerem convenient fer alguna excepció de la normativa o de la decisió dels òrgans interns de la cooperativa.
- Rebutgem sempre les activitats de caràcter il·lícit, encara que suposen oportunitats de negoci, i no acceptem mai rendiments derivats d'operacions il·legals.
- Desestimem arribar a acords amb la competència sobre preus, repartiment del mercat, boicots a tercers o qualsevol pràctica que atenta contra la lliure competència.
- En el cas que participem en activitats polítiques, ho fem sempre a títol estrictament personal, sense utilitzar recursos de la cooperativa, fora de l'horari laboral i sense que afecte l'objectivitat professional ni la neutralitat política de la cooperativa.

Clients

- Tractem a tots els nostres clients, o clients potencials, en els contactes amb ells per qualsevol canal, amb respecte, amabilitat i diligència, sense fer cap tipus de distinció per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat, o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- Guardem i custodiem les dades i la documentació dels nostres clients complint la normativa legal vigent pel que fa als terminis i la protecció de dades.
- Mantenim el secret bancari i complim la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal. Tota la informació relativa als clients, tant personal com econòmica, és objecte de la reserva més absoluta. Només la fem accessible en l'àmbit intern a altres persones del col·lectiu de treball, quan la requereixen per a dur a terme l'activitat pròpia de les seues funcions, o quan siga sol·licitada per mandat legal o judicial.
- Tractem totes les dades dels nostres clients introduïdes en els fitxers informàtics corporatius amb rigor, de forma exacta i completa, de manera que siguen el reflex fidel del que figura en el document, tal com estableix la normativa en cada cas. En cap cas, incorporarem dades aparents, fictícies o no contrastades suficientment.
- Utilitzem la publicitat per al posicionament de la marca i per a informar els clients i clients potencials. Els missatges publicitaris de l'entitat són clars i objectius, no falten a la veritat ni eviten informació rellevant.



- Ens formem, acord amb les nostres funcions, per a la comercialització correcta de cada producte.
- Actuem amb honestedat, oferint i venent els nostres productes i serveis de manera ètica i professional.
- Considerem els nostres clients, o clients potencials, com a clients de Caixa Popular en conjunt, i els oferim un tracte, productes i serveis de qualitat, independentment de l'oficina en què treballa la persona que els atén en cada moment.
- Identifiquem les necessitats, les expectatives i el perfil dels nostres clients o clients potencials, amb la finalitat d'oferir-los les millors solucions, basades en una relació sostenible, de confiança i benefici mutu. No contractem productes o serveis que no satisfan una necessitat o suposen un benefici, tant per al client com per a l'entitat.
- Classifiquem els nostres clients segons les pautes establides per MIFID. En els casos que cal, fem tests d'idoneïtat per determinar el perfil de risc del client i, consegüentment, la selecció adequada de productes financers en els casos d'assessorament i gestió discrecional de carteres.

- Informem els clients amb imparcialitat, veracitat i rigor sobre els productes i els serveis, advertint-los dels riscos, explicant els elements rellevants i les despeses i les comissions aplicables, amb un llenguatge clar, senzill i comprensible, que en garantisca el coneixement adequat, i fent un èmfasi especial quan es tracta de productes financers d'alt risc.
- Facilem als nostres clients informació precisa i veraç de les seues operacions, i de les condicions dels productes i els serveis, amb una redacció comprensible de la documentació contractual.
- Complim els compromisos adquirits, en els terminis i els termes promesos, sense generar falses expectatives.
- Actuem amb diligència i agilitat, evitant als nostres clients esperes, demores o molèsties injustificades o innecessàries.
- Som bilingües. Ens adaptem al client o client potencial, respectem la seua llengua, i l'entendem quan s'expressa en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.
- Tenim predisposició a detectar possibles insatisfaccions dels nostres clients, per afrontar-les i tractar d'esmenar-les.
- Atenem les reclamacions i les incidències dels clients amb diligència, facilitant-los informació dels procediments per a canalitzar reclamacions i incidències i complint la normativa vigent sobre això, i agraïm la informació i l'oportunitat per a millora que ens proporcionen.
- Actuem sempre amb independència, evitant que la nostra actuació professional siga influenciada per vinculacions econòmiques, familiars o d'amistat, amb els clients o clients potencials. En especial, en la concessió i la fixació de condicions d'operacions de risc, financeres, de compravenda, de contractació de béns o serveis en general, així com qualsevol altra que supose un risc per a Caixa Popular.
- No acceptem l'apoderament, la representació o el mandat dels clients sense autorització expressa de l'entitat.
- Estan prohibits els tractes de favor als clients, així com demanar-los diners per a ús personal.
- Evitem qualsevol tipus d'influència que puga afectar-nos en el procés de presa de decisions d'acord amb la Política Anticorrupció de Caixa Popular.
- No executem operacions fictícies o simulades, amb persones interposades, ni qualsevol altra, sense coneixement o consentiment del client, o que puguen ocultar o alterar la realitat o la identitat final dels clients o les seues operacions.
- No està permesa la relació d'exclusivitat amb un client que puga donar lloc a una vinculació personal excessiva o que impedisca accedir a altres persones del col·lectiu de treball o canals de l'entitat.
- Estem especialment alerta contra els intents d'utilització de la nostra xarxa comercial en operacions de blanqueig de capitals provinents d'activitats delictives. En cap cas fem operacions que puguen servir de cobertura operativa o financera a activitats terroristes. Col·laborem activament en la detecció i el seguiment de les situacions esmentades.

Col·lectiu de treball

- Actuem en tot moment, en l'exercici de les nostres responsabilitats professionals, amb honradesa, transparència i coherència amb el Codi ètic.
- Fomentem activament el desenvolupament personal i professional de l'equip de Caixa Popular, a través de la igualtat d'oportunitats, la conciliació, la formació, oferint unes condicions de treball dignes i creant un ambient de treball segur i saludable, alhora que potenciem el seu benestar i el de les seues famílies,
- Col·laborem de manera activa i lleial amb els companys i companyes, amb la finalitat de dur a terme la missió, la visió, les estratègies, els procediments, la normativa i els objectius de Caixa Popular. Treballem en equip, amb una actitud solidària, d'empatia i suport mutu, i una visió global. Els interessos col·lectius prevalen sobre els interessos individuals, o els d'una oficina, un departament, una zona o una àrea.
- Ens relacionem sempre amb la resta de les persones del col·lectiu de treball amb honestedat i respecte mutu, evitant qualsevol mena de discriminació, humiliació i assetjament, per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat, o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- Evitem qualsevol mena de xantatge professional o personal. basat en una posició de domini per qualsevol raó. Fem menció expressa a l'assetjament psicològic o l'agressió sexual, duts a terme mitjançant actes físics, verbals o gestos.
- Tenim actitud d'autoformació continua. Aprofitem els mitjans que ens proporciona l'entitat, i altres que puguem tindre al nostre abast, per a incrementar la formació i exercir adequadament les funcions que tenim assignades; per a actualitzar coneixements i capacitats i adaptar-nos permanentment als canvis en la societat, el mercat, el sector, l'organització, la tecnologia i les innovacions en els productes i els serveis.
- Compartim amb els companys i companyes la informació de què disposem i que cal per a l'assoliment dels resultats.
- Proporcionem sempre informació fiable, sense ocultar errors o incompliments, per a les accions i els seguiments necessaris de l'activitat de l'entitat. Corregim les carències i les errades que detectem.
- Complim els terminis i les cites acordades amb la resta de les persones del col·lectiu de treball i avisem amb temps si extraordinàriament no podem complir-los.
- Respectem i valorem les opinions, els suggeriments i les propostes dels companys i companyes de Caixa Popular que tenen com a finalitat assolir els objectius establits i les innovacions de millora.
- Fem sempre la selecció, formació, avaluació, promoció i retribució amb criteris de meritocràcia, de manera objectiva, basant-nos en les competències, la qualificació, les funcions, l'acompliment i els resultats que es determinen per part de la cooperativa.
- Assumim, en l'exercici de les nostres funcions directives, la responsabilitat de les nostres actuacions i les de les persones del nostre equip de col·laboradors.
- Potenciem les capacitats, els coneixements i les habilitats de les persones del nostre equip, de qui tenim la responsabilitat directiva, mitjançant la informació, la formació i compartint coneixements teòrics i pràctics, per desenvolupar el seu potencial; així com també els compartim amb el conjunt de l'entitat perquè pugui divulgar-los al col·lectiu de treball.



- Promovem la motivació i la satisfacció de les persones del nostre equip, de qui tenim la responsabilitat directiva, mitjançant el coneixement de cada persona, i de les seues motivacions i necessitats, de la consideració i el respecte com a professionals i com a persones, fomentant la professionalitat i els valors, i la conciliació de la vida laboral i familiar.
- Practiquem l'avaluació continua de les persones del nostre equip, de qui tenim la responsabilitat directiva, amb criteris d'objectivitat, imparcialitat i equitat, informant-los personalment i individualment dels resultats, i amb l'objectiu de facilitar la millora professional de cada persona col·laboradora.
- Col·laborem en la implantació de les mesures preventives de seguretat i salut laboral. Comuniquem qualsevol situació que pugua posar en perill o menyscar la salut o la seguretat de les persones en les nostres instal·lacions o la del col·lectiu de treball en la realització de la seua activitat professional.
- Tenim un comportament adequat. Dins de l'horari laboral, no consumim begudes alcohòliques, ni qualsevol substància que pugua afectar l'exercici professional adequat, ni substàncies psicotròpiques, llevat de les prescrites per un metge col·legiat. Som prudents en el consum d'aquestes substàncies i amb altres hàbits que puguen afectar l'exercici professional adequat o la imatge de l'entitat.
- Tenim exclusivitat professional. Dediquem el cent per cent del temps a l'activitat professional i a l'exercici de les funcions que tenim en Caixa Popular. No tenim cap ingrés econòmic derivat d'altres activitats professionals. Excepcionalment, es podrà compatibilitzar el treball en l'entitat amb altres activitats professionals quan es desenvolupa l'activitat a temps parcial per voluntat de la cooperativa. Les activitats professionals externes a Caixa Popular no es podran fer si són competència de l'entitat o s'enfronta als interessos d'aquesta.
- La realització d'activitats externes, no remunerades, que puguen interferir en l'activitat professional en l'entitat, i els càrrecs que, per la seua notorietat, puguen condicionar la independència professional, hauran de comunicar-se a Caixa Popular, prèviament a l'acceptació o la realització.
- Propiciem l'objectivitat, per valorar amb objectivitat les actuacions professionals de les persones del col·lectiu de treball, especialment quan tenim la responsabilitat directiva, i evitar que les relacions afectives puguen distorsionar la valoració esmentada i les actuacions consegüents, i crear situacions compromeses o conflictives; no s'admetran en els processos de selecció de Caixa Popular les parelles i familiars directes, fins al segon grau de consanguinitat, de les persones de l'equip de l'entitat. Si dues persones que ja treballen en la cooperativa formen parella, l'Àrea de Persones gestionarà els canvis necessaris perquè no hi haja relació directiva entre elles i perquè treballen en oficines i àrees diferents.
- Les persones del col·lectiu de treball que, per les seues funcions, tinguen la facultat d'autoritzar operacions de risc o fer excepcions en les condicions de productes o serveis, o disposen de poders per a la contractació, s'abstindran d'intervindre o influir de qualsevol manera en els procediments relatius a les operacions en què, com a titulars o garants, figuren ells mateixos, les seues parelles, familiars, fins al segon grau, o persones físiques o jurídiques amb què considerem que tenen una relació personal pròxima, o comparteixen interessos econòmics, o hi figuren com a administradors o apoderats. Les condicions financeres en productes o serveis, en què siga titular una persona del col·lectiu de treball hauran de ser gestionades per una persona de l'equip de treball diferent del titular.
- Tenim accés, com a persones del col·lectiu de treball, o les nostres parelles i familiars, fins al segon grau, a la compra dels béns mobles i immobles procedents de clients deutors de l'entitat, en igualtat de condicions que la resta dels grups d'interés, amb autorització prèvia

de la persona responsable de l'Àrea en què es tramiten els immobles, i a condició que el bé esmentat siga per a ús per part de la persona compradora, i que la persona compradora no treballe, o siga familiar d'una persona que treballe, en la mateixa oficina d'on procedeix el bé del client deutor.

- No entrem com a participants en els sortejos que l'entitat convoque per als clients, o clients potencials, les persones del col·lectiu de treball, les nostres parelles i els fills no emancipats. Sí que tenim accés als obsequis directes que es puguen donar per la contractació d'un producte o servei, en les mateixes condicions que la resta dels clients.
- Informem la persona que té la nostra responsabilitat directiva, l'Àrea de Persones i el Comitè de Compliment Normatiu, prèviament a l'acceptació de qualsevol càrrec públic amb la finalitat que determinen l'existència, o no, d'incompatibilitats o restriccions al seu exercici.
- Informem l'Àrea de Persones en el cas que resultem investigats, imputats, inculpats o acusats en un procediment judicial penal. També hem d'informar de l'existència d'expedients administratius que ens afecten, siga com a presumptes responsables, testimonis o en un altre concepte, que es tramiten per les autoritats o els organismes supervisors.
- No operem en el mercat de valors, ni de compravenda de divises, en descobert, o sense provisió suficient de fons, ni fem operacions especulatives, "intradia", ni aquelles que, pel risc i la quantia requereixen un seguiment que puga interferir en l'activitat professional.
- Evitem invertir en actius de clients o proveïdors de l'entitat, llevat que es tracte d'actius que cotitzen en els mercats regulats.
- No actuem com a prestataris o prestadors (deixar o rebre diners amb interessos), ni agafem diners a préstec sense interessos, respecte d'altres persones, societats, entitats, etc. Efectuem sempre aquesta mena d'operacions dins del marc d'actuació de les entitats financeres autoritzades legalment per a operar com a tal o fruit de les relacions familiars.
- No utilitzem, en l'àmbit personal, informació o relacions privilegiades a què tenim accés com a conseqüència de la nostra activitat professional en l'entitat, en benefici propi o de tercers.
- Actuem d'acord amb la política anticorrupció de l'entitat en els casos en què s'intenta influir en les nostres decisions amb contraprestacions o hi haja tràfic d'influències.
- Requerim autorització prèvia de l'entitat per a les relacions de negoci, distintes de les de client, amb l'entitat; com per exemple, l'adquisició de béns i drets del patrimoni de Caixa Popular o qualsevol altra situació susceptible de ser considerada com a conflicte d'interessos, feta per una persona del col·lectiu de treball, de la seua parella o de familiars, fins al segon grau.
- La competència la tractem amb el respecte degut; en cas de fer-hi referència per qualsevol circumstància ho fem basant-nos en informacions públiques

Proveïdors

- Col·laborem amb els proveïdors per a l'assoliment del benefici mutu i complint la legalitat i els principis ètics i de responsabilitat social de l'entitat.
- Actuem amb criteris d'independència, objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de proveïdors, evitant qualsevol mena de favoritisme o conflicte d'interessos en la selecció per raons familiars, de vinculació personal o econòmica i complint la 'Política i normativa de compres i contractació amb proveïdors'.
- No interferim, més enllà de proporcionar informació objectiva, en la presa de decisions sobre proveïdors, i evitem fer recomanacions motivades per interessos personals o tractes de favor.
- Busquem relacions comercials properes i duradores, basades en la relació sincera i respectuosa, en el diàleg, el coneixement mutu i la confiança derivada del compliment dels compromisos pactats.
- No tenim relacions d'exclusivitat amb cap proveïdor, tret que les circumstàncies del mercat ho justifiquen.
- Escollim els proveïdors sobre la base del que s'estableix en els manuals de compres de l'entitat, dels estàndards de professionalitat i qualitat, de la relació qualitat-preu i del compliment previsible de les condicions pactades contractualment.
- Exigim que el comportament dels proveïdors siga ètic, legal, honest, respectuós amb la societat i el medi ambient, amb els drets humans i amb la legislació i escrupolós en la confidencialitat de la informació a què tenen accés per la relació contractual amb l'entitat, i en general amb els principis recollits en aquest Codi ètic. No contractem, o rescindim el contracte, en els casos en què hi haja coneixement d'actuacions que incomplisquen les condicions contractuals o comportaments que contradiuen el que s'exigeix.
- Les possibles compensacions o avantatges que ens ofereixen els proveïdors per la contractació dels seus serveis seran en forma de ràpels, rebaixes de preus, millores del producte o servei, etc., i redundaran en benefici per a Caixa Popular. En el cas de produir-se el lliurament d'algun regal, s'ajustarà al que estableix en la política d'anticorrupció.
- Rebutgem qualsevol tipus d'influència que pugui afectar-nos en el procés de presa de decisions, raó per la qual ens regim per la política anticorrupció de l'entitat en l'acceptació de contrapartides.
- No oferim ni acceptem, directament ni a través de tercers, beneficis o avantatges no justificats per part dels proveïdors i que tinguen per objecte influir en les nostres decisions o en les de tercers per obtenir un benefici per a l'entitat, per a si mateix o per a un tercer.
- Creiem en la lliure competència, aplicada amb honestedat i ètica. Respectem les entitats i al personal de la nostra competència. No utilitzem la desqualificació, l'engany o qualsevol altre mètode semblant ni difonem informació maliciosa o falsa de la competència.
- Recaptem informació de la competència per mitjans legals, i rebutgem la que procedeix d'actuacions fraudulentament, il·legals o que vulnera les normes de confidencialitat.
- No facilitem informació confidencial de Caixa Popular a la competència.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Ens relacionem amb les institucions, els organismes i les administracions públiques des del respecte institucional, col·laborant i complint la legislació vigent i les resolucions que dicten. Atensem les comunicacions, els requeriments i les sol·licituds d'informació amb diligència i complim els terminis establerts.
- Guardem i custodiem les dades i la documentació dels nostres clients complint la normativa legal vigent pel que fa a terminis i protecció de dades.
- Evitem pràctiques que suposen eludir de manera il·lícita el pagament d'impostos i tributs de qualsevol tipus en perjudici de la Hisenda pública.
- No fem operacions amb entitats domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals.
- Col·laborem en la prevenció de blanqueig de capitals. Estem especialment alerta contra els intents d'utilització de la nostra xarxa comercial en operacions de blanqueig de capitals provinents d'activitats delictives. En cap cas fem operacions que puguin servir de cobertura operativa o financera a activitats terroristes. Prestem sempre col·laboració activa en la detecció i el seguiment de les situacions esmentades.
- No falsegem ni ocultem condicions que impedeixen la concessió de subvencions, desgravacions o ajudes de les administracions públiques, ni les destinem a una finalitat distinta per a la qual s'han concedit.
- No oferim llocs de treball o contractes a càrrecs públics, autoritats en actiu o que han estat en actiu en els últims tres anys, o que estiguen o hagen estat implicats recentment en assumptes que afecten directament els interessos de l'entitat.
- Estem compromesos amb la transparència en les nostres relacions amb les entitats públiques, d'acord amb la nostra política anticorrupció. No admetem cap conducta vinculada al suborn, el tràfic d'influències o la corrupció en les transaccions.



Agents socials

- Actuem sempre respectant l'ordenament jurídic vigent i els drets humans.
- No operem, ni financem activitats il·legals que atempten contra la dignitat humana o tinguen com a finalitat principal la venda de productes o serveis que propicien les addiccions, o la violència, com per exemple la fabricació d'armes, la prostitució, la venda d'estupefaents, etc.
- No rebem a títol personal les retribucions, els regals o les compensacions econòmiques percebudes com a representants de l'entitat en societats, organismes i organitzacions de qualsevol tipus, o com a ponents de sessions formatives o divulgatives, i les posem sempre a disposició de l'entitat amb els mateixos criteris recollits per als regals en la política anticorrupció.
- Si de manera personal utilitzem les xarxes socials, ho farem seguint criteris ètics. No podem fer comentaris, ni donar opinions o compartir informació en nom de Caixa Popular. Tampoc utilitzar el nom, la imatge o les marques de l'entitat per a obrir comptes o donar-nos d'alta en fòrums o xarxes socials.
- En coordinem prèviament amb l'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients quan participem com a ponents, en representació de l'entitat, en actes públics, entrevistes, conferències, cursos o en qualsevol altra circumstància en què es pugui entendre que les nostres opinions, declaracions o la informació que es difonga siguin atribuïbles a Caixa Popular.

Generadors d'opinió

- Facilitem sempre informació veraç als mitjans de comunicació.
- Enviem o facilitem sempre als mitjans de comunicació la informació o les notícies sobre Caixa Popular a través o amb coordinació prèvia de l'Àrea de Comunicació, tant si és per iniciativa pròpia com a requeriment dels mateixos mitjans o de tercers.
- Informem sempre l'Àrea de Comunicació si qualsevol activitat, actuació o incidència relacionada amb l'entitat o amb les persones del col·lectiu de treball té repercussió en els mitjans de comunicació.
- No fem, ni rebem, regals, donacions, comissions o retribucions de professionals o empreses de comunicació, tret dels reclams publicitaris de baix valor econòmic que s'ofereixen habitualment als clients. No entrem en aquest apartat la contractació de publicitat, esqueles o altres serveis legítims, ni el patrocini de determinades seccions, en coherència amb la missió i els valors de l'entitat.

Sectors i associacions

- Busquem relacions comercials properes i duradores, basades en la relació sincera i respectuosa, en el diàleg, el coneixement mutu i en la confiança del compliment dels compromisos pactats en els convenis de col·laboració signats amb les entitats i les associacions representants dels diferents sectors.

Aliats socis

- Col·laborem amb les entitats amb què tenim aliances per a l'assoliment del benefici mutu, i el compliment de la legalitat i els principis ètics i de responsabilitat social de l'entitat.
- Busquem relacions de col·laboració properes i duradores, basades en la relació sincera i respectuosa, en el diàleg i el coneixement mutu i en la confiança derivada del compliment dels compromisos pactats en els contractes i convenis de prestació de serveis, venda de productes i defensa dels interessos comuns i mutus.



Som una cooperativa de treball associat

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Seguim els principis de l'Aliança Cooperativa Internacional.
- Respectem el pluralisme polític de la societat. Tota la nostra activitat es regeix per la neutralitat política.
- Considerem el benefici econòmic com un mitjà per a aconseguir les finalitats següents: a) garantir el futur de l'entitat; b) fer realitat la nostra missió; c) mantindre i crear llocs de treball dignes i estables; d) crear riquesa en la Comunitat Valenciana mitjançant el treball associat i e) generar valor per a les persones físiques i jurídiques sòcies de la cooperativa.
- Portem a terme una gestió eficaç i eficient que propicie el creixement de la Caixa Popular.
- Som una cooperativa mixta, formada per persones sòcies de treball, cooperatives sòcies, persones físiques sòcies i persones jurídiques sòcies.
- Capitalitzem els beneficis per garantir la solvència i la capacitat de creixement de l'entitat.

Clients

- Tenim en compte els interessos dels clients en els òrgans societaris de l'entitat. En el Consell Rector a través dels representants de les cooperatives associades i en l'Assemblea General a través de les persones físiques sòcies i dels representants de les cooperatives i les persones jurídiques sòcies.



Col·lectiu de treball

- Som copropietaris de la cooperativa, treballem per a nosaltres mateixos i ho fem cooperativament, perquè creiem que “la unió fa la força” i que aquesta és una fórmula empresarial eficaç, solidària i equitativa.
- Entrem a treballar a la cooperativa, a efectes interns, com a persones aspirants a sòcies. En un període màxim de 2 anys, si l’acompliment de les nostres funcions és l’adequat segons la valoració objectiva de la direcció d’oficina o departament, se’ns proposarà integrar-nos com a persones sòcies de treball de la cooperativa, amb el vistiplau de la Direcció de Zona o Àrea i de l’Àrea de Persones. En el cas que l’acompliment no haja sigut l’adequat o no acceptem la proposta d’associació, deixarem de treballar en l’entitat.
- Utilitzem els recursos, els mitjans, els béns i les instal·lacions de la cooperativa per a l’assoliment de les finalitats a què estan destinats i no per a fins particulars.
- Fem ús dels actius i els recursos econòmics de Caixa Popular amb criteris de necessitat, oportunitat i austeritat, considerant cada despesa com una inversió, i fugint de malbarataments i ostentacions innecessàries.
- Tenim exclusivitat professional. Dedicuem el 100% del temps d’activitat professional a l’exercici de les funcions que tenim en la cooperativa, i no tenim cap ingrés econòmic derivat d’altres activitats professionals que no siguin les de Caixa Popular. Excepcionalment es pot compatibilitzar el treball en l’entitat amb altres activitats professionals quan la nostra activitat en l’entitat és a temps parcial per voluntat de la cooperativa. En aquest cas, les altres activitats professionals externes a la cooperativa no es podran fer quan siga en entitats, venda de productes o prestació de serveis competència de Caixa Popular o que s’enfronten als interessos d’aquesta.
- Actuem sempre de manera que els nostres interessos particulars, i els dels nostres familiars o coneguts, no prevalguen sobre els de Caixa Popular.
- Retribuïm les persones del col·lectiu de treball de manera equitativa i d’acord amb les responsabilitats, les funcions, l’acompliment i els resultats professionals de cada persona, mantenint una proporcionalitat entre la retribució més baixa i la més alta i seguint els criteris marcats per l’economia del bé comú.

Proveïdors

- Practiquem la intercooperació, fomentant les relacions professionals, econòmiques, formatives, socials i sectorials amb altres cooperatives, en especial les que són sòcies de Caixa Popular.

- Prioritzem com a proveïdors de productes i serveis les cooperatives, sempre que les seues condicions de qualitat, preu, servei, etc., siguen equiparables a la resta dels competidors i que seguisquen els comportaments exigits a tots els proveïdors, en coherència amb el que s'estableix en aquest Codi ètic i en la normativa de l'entitat.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Ens regim per la legislació cooperativa vigent a escala autonòmica, estatal i internacional.
- Cooperem amb els organismes públics en la difusió i la potenciació del cooperativisme a la Comunitat Valenciana.

Agents socials

- Tenim esperit associatiu. Creiem en la societat civil i en la seua capacitat d'organitzar-se per a resoldre els problemes comuns i de vertebrar la societat a través d'associacions de tota mena: econòmiques, mediambientals, culturals, solidàries, educatives, esportives, lúdiques, festives, etc.

Generadors d'opinió

- Divulguem el cooperativisme a través de la col·laboració amb mitjans de comunicació i persones influents en la societat.

Sectors i associacions

- Cooperem amb les entitats i les associacions representants dels diferents sectors d'activitat, gestió o formació empresarial, comercial i econòmica, per a la millora i el desenvolupament de la Comunitat Valenciana.

Aliats socis

- Fem costat i fomentem el cooperativisme i la cooperació entre cooperatives, principalment a través del fons de formació i promoció cooperativa.



Creiem en la Igualtat entre les persones

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)


- Practiquem un model de governança basat en l'ètica, la transparència i el respecte a les persones, al medi ambient i als drets humans.
- Basem les nostres relacions amb les persones en el respecte a la seua dignitat, sense fer cap tipus de discriminació per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- Establim sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos d'actuacions de les persones treballadores i sòcies de Caixa Popular que puguen vulnerar els drets fonamentals de les persones.
- Propiciem el diàleg i la col·laboració amb els grups d'interés per fomentar i donar suport a les conductes respectuoses amb la dignitat, els drets fonamentals i la no-discriminació de les persones.

Clients

- Tractem tots els nostres clients o clients potencials, en els contactes amb ells per qualsevol canal, amb respecte, amabilitat i diligència, sense fer cap tipus de distinció, per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- No operem, ni financem activitats il·legals o que atempten contra la dignitat humana, o tinguen com a finalitat principal la venda de productes o serveis que propicien les addiccions, o la violència (p. ex. fabricació d'armes, prostitució, venda d'estupefaents, etc.).

Col·lectiu de treball

- Ens relacionem sempre amb la resta de les persones del col·lectiu de treball amb honestedat i respecte mutu, evitant qualsevol tipus de discriminació, humiliació o assetjament per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- Evitem qualsevol mena de "xantatge" professional o personal basat en una posició de domini per qualsevol raó, fent menció expressa de l'assetjament psicològic i de l'assetjament o l'agressió sexual, duts a terme mitjançant actes físics, verbals o gestos.

- 
- Fem sempre la selecció, formació, avaluació, promoció i retribució amb criteris de meritocràcia, de manera objectiva, basant-nos en les competències, els coneixements, la qualificació, les funcions, l'acompliment i els resultats que es determinen per part de l'entitat.
 - Practiquem l'avaluació continua de l'acompliment de les persones del nostre equip, de qui tenim la responsabilitat directiva, amb criteris d'objectivitat, imparcialitat i equitat, informant-los personalment i individualment dels resultats, i amb l'objectiu de facilitar la millora professional de cada persona col·laboradora.
 - Evitem situacions que puguen crear situacions de desigualtat o conflicte d'interessos en la gestió del nostre patrimoni personal, i no acceptem ni demanem condicions preferencials o avantatjoses en els productes i serveis de Caixa Popular, que siguin diferents a allò regulat per a totes les persones del col·lectiu de treball.

Proveïdors

- Actuem amb criteris d'independència, objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de proveïdors, evitant qualsevol mena de favoritisme o conflicte d'interessos en la selecció per raons familiars, o de vinculació personal o econòmica.
- Acordem les condicions amb els proveïdors que exigeixen un respecte estricte dels drets humans i laborals en les seues actuacions i comportaments.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Complim escrupolosament la legislació vigent que protegeix la no-discriminació i els drets fonamentals de les persones.

Agents socials

- Creiem en la Declaració Universal de Drets Humans i, per tant, en la igualtat de drets, obligacions i oportunitats de totes les persones, sense discriminacions en funció del gènere,

l'orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.

- Col·laborem i fem costat a entitats i organitzacions en iniciatives, activitats i projectes que són coherents amb els valors de Caixa Popular i que tenen com a finalitat la protecció dels drets humans, a través de la cooperació al desenvolupament, la formació i capacitació, l'atenció sanitària, etc.

Generadors d'opinió

- Divulguem el respecte als drets humans i les activitats de les organitzacions que els defensen i els impulsen, a través de la col·laboració amb mitjans de comunicació i persones influents en la societat.

Sectors i associacions

Fomentem les pràctiques respectuoses amb els drets humans en les nostres relacions amb les associacions sectorials, formatives o de qualsevol tipus amb què col·laborem.

Aliats socis

- Fomentem les pràctiques respectuoses amb els drets humans en les nostres relacions amb les entitats amb què tenim convenis o contractes de col·laboració, de defensa d'interessos comuns i mutus o de prestació de serveis.



Som solidaris

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Creiem en la solidaritat, entesa com una relació de fraternitat entre els éssers humans de manera recíproca, que lliga els diversos membres d'una col·lectivitat en el sentiment de pertinença a un mateix grup i en la consciència d'uns interessos comuns.
- Considerem la solidaritat com un dels valors bàsics del cooperativisme, i per tant de Caixa Popular.

Clients

- Ajudem els clients a buscar solucions als seus problemes financers, en moments de dificultats que, sense incórrer en risc els interessos legítims de l'entitat, puguin millorar la seua situació.
- No fem desnonaments forçosos de l'habitatge habitual, de famílies que no disposen d'un altre habitatge, ni de recursos econòmics per a disposar-ne d'un. Busquem solucions a mitjà i llarg termini que, sense perjudicar els interessos legítims de l'entitat, faciliten la permanència en l'habitatge habitual.

Col·lectiu de treball

- Treballem en equip amb la resta de les persones del col·lectiu de treball, amb una actitud solidària, d'empatia i suport mutu.

Proveïdors

- Traslладem als proveïdors la importància de treballar per una societat més sostenible, social, econòmica i conscienciada amb el medi ambient.
- Exigim que el comportament dels proveïdors siga ètic, legal, honest, respectuós socialment i mediambientalment, respectuós amb els drets humans i amb la legislació general, laboral i de seguretat i salut laboral.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Col·laborem amb les diferents administracions públiques en actuacions i projectes d'acció social, desenvolupament, etc., amb finançament o amb els mitjans i productes o serveis de què disposem.

Agents socials

- Tenim sensibilitat pels problemes de la societat en general, amb atenció especial als col·lectius més desfavorits i al medi ambient, contribuint a la seua millora i resolució institucional i personalment, en la mesura de les nostres possibilitats, preferentment a través de fórmules associatives, en coherència amb els nostres valors.
- Col·laborem i fem costat a entitats i organitzacions en iniciatives, activitats i projectes solidaris que són coherents amb els valors de Caixa Popular, i que tenen com a finalitat la protecció dels drets humans, a través de la cooperació al desenvolupament, la formació i la capacitatció, l'atenció sanitària, etc.

Generadors d'opinió

- Divulguem les activitats i els projectes de les organitzacions que desenvolupen accions i programes de cooperació local o internacional, a través de la col·laboració amb mitjans de comunicació i persones influents en la societat.

Sectors i associacions

Fomentem les pràctiques solidaries en les nostres relacions amb les associacions sectorials, formatives o de qualsevol tipus amb què col·laborem.

Aliats socis

- Fomentem les pràctiques solidaries en les nostres relacions amb les entitats amb què tenim convenis o contractes de col·laboració, de defensa d'interessos comuns i mutus, o de prestació de serveis.

Vivim arrelats als nostres pobles i barris

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Creiem en la nostra pertinença a les col·lectivitats en què desenvolupem la nostra activitat.
- Som sensibles a la seua realitat, problemes, costums, etc.
- Participem en les seues manifestacions col·lectives pròpies de tipus cultural, esportiu, lúdic, festiu, etc.

Clients

- Coneixem i som sensibles als problemes dels clients dels barris i pobles on desenvolupem la nostra activitat, i busquem i oferim solucions financeres adequades per resoldre'ls o millorar-los.

Col·lectiu de treball

- Ens informem de la situació i les problemàtiques dels barris i pobles on desenvolupem la nostra activitat, i actuem per oferir solucions financeres adequades per a resoldre-les o millorar-les.
- Ens integrem en la vida social dels barris i pobles, a través de la participació en les activitats col·lectives de tota mena i en les associacions d'empresaris, comerciants, culturals, esportives, festives, etc.



Proveïdors

- En el barem per a l'elecció de proveïdors tenim en compte la pertinença o la proximitat d'aquests als barris o pobles on cal prestar el servei, i la relació com a clients de les persones o les empreses que opten a prestar-nos serveis o vendre'ns productes.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Col·laborem amb les administracions públiques locals, en actuacions i projectes d'acció social, desenvolupament econòmic, etc., i amb finançament i serveis a les mateixes administracions locals.

Agents socials

- Actuem localment. Coneixem i ens impliquem en l'entorn dels pobles o barris on desenvolupem la nostra activitat professional. Assistim a actes públics significatius que es convoquen en la localitat o el barri. Coneixem les necessitats i les problemàtiques d'aquests, i les associacions de qualsevol tipus que hi operen.
- Ens integrem en la vida social dels barris i pobles, a través de la participació en les associacions d'empresaris, comerciants, culturals, esportives, festives, etc., i, quan siga possible, de la participació en les activitats col·lectives de tota mena que aquestes convoquen.
- Patrocinem i fem costat a activitats i projectes de les associacions locals dels pobles i barris on desenvolupem la nostra activitat, especialment les més pròximes als nostres Valors.

Generadors d'opinió

- Col·laborem amb els mitjans de comunicació locals, a través de convenis i patrocinis.

Sectors i associacions

- Col·laborem i participem, a través de convenis, patrocinis, formació, etc., en les associacions locals o comarcals d'empresaris i comerciants, amb la finalitat de dinamitzar l'economia dels pobles, les comarques i els barris on desenvolupem la nostra activitat, que estiguen relacionades amb les polítiques estratègiques de l'entitat.



Fem costat a l'associacionisme

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Creiem en l'associacionisme com un mitjà eficaç per a resoldre els problemes i defensar els drets i els interessos de la societat i de les persones.
- Considerem l'esperit de l'associacionisme un dels valors bàsics del cooperativisme i, per tant, de Caixa Popular.

Clients

- Col·laborem i participem, a través d'acords de col·laboració, patrocinis, formació, etc., en les associacions d'empresaris i comerciants, amb la finalitat de dinamitzar el comerç local i el teixit empresarial per estimular l'economia valenciana.

Col·lectiu de treball

- Tenim esperit associatiu, pel fet de ser cooperativistes.
- Participem en l'àmbit professional i, si és possible, personal, en associacions i entitats socials de tota mena: culturals, esportives, educatives, etc.

Proveïdors

- Ens associem a altres entitats i en agrupacions sectorials o territorials per rebre millors condicions o productes i serveis més adequats a les nostres necessitats específiques.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Col·laborem amb les administracions públiques, principalment locals, en el suport a les activitats de les associacions de les localitats on estem establits.

Agents socials

- Patrocinem i donem suport a activitats i projectes de les associacions locals dels pobles i barris on desenvolupem la nostra activitat, especialment les més pròximes als nostres valors.

Generadors d'opinió

- Divulguem activitats i projectes de les associacions amb què tenim relació, a través de la col·laboració amb mitjans de comunicació o de les plataformes digitals.

Sectors i associacions

- Col·laborem i participem, a través d'acords de col·laboració, patrocinis, formació, etc., en les associacions d'empresaris i comerciants, amb la finalitat de dinamitzar el comerç local i el teixit empresarial per estimular l'economia valenciana.

Aliats socis

- Ens associem amb altres entitats, amb què compartim interessos, propòsits, problemàtiques o objectius, per a la millor consecució i defensa d'aquests.



Estem implicats amb la societat valenciana

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Som una cooperativa valenciana.
- Estem implicats en el desenvolupament econòmic, social i cultural de la Comunitat Valenciana, en la conservació i la promoció de la cultura i la llengua autòctones i del medi ambient.
- Creem riquesa a la Comunitat Valenciana, reinvertint en el nostre territori els recursos captats dels nostres clients, i creant treball digne i estable.

Clients

- Dissenyem i comercialitzem productes i serveis financers que atenen les necessitats de la societat.
- Som bilingües. Ens adaptem al client o client potencial, respectem la seua llengua, i l'entendem quan s'expressa en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

Col·lectiu de treball

- Ens informem de la situació i les problemàtiques socials i econòmiques de la Comunitat Valenciana, i dels seus habitants, i actuem per donar resposta i oferir solucions financeres adequades.
- Formem part de la societat de la Comunitat Valenciana, en coneixem la cultura i la llengua autòctones, i participem en la conservació i la promoció.

Proveïdors

- En el barem per a triar proveïdors tenim en compte la seua radicació en la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de crear riquesa local.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Ens relacionem amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en els diferents nivells, amb criteris d'independència i respecte institucionals.
- Col·laborem amb les administracions públiques autonòmiques i locals, amb la finalitat de propiciar el desenvolupament econòmic, social i cultural de la Comunitat Valenciana.

Agents socials

- Col·laborem amb els diferents actors socials (associacions, ONG, entitats educatives, fòrums socials, etc.), amb la finalitat de propiciar el desenvolupament econòmic, social i cultural de la Comunitat Valenciana, i la conservació i la promoció de la cultura i la llengua autòctones de les seues comarques.

Generadors d'opinió

- Col·laborem amb els mitjans de comunicació locals, comarcals o regionals, amb la finalitat de propiciar el desenvolupament econòmic, social i cultural de la Comunitat Valenciana, i la conservació i la promoció de la cultura i la llengua autòctones de les seues comarques.

Sectors i associacions

- Col·laborem i participem, a través d'acords de col·laboració, patrocini, formació, etc., en les associacions d'empresaris i comerciants, amb la finalitat de dinamitzar el comerç local i el teixit empresarial per estimular l'economia valenciana.

Aliats socis

- Ens associem amb altres entitats de la Comunitat Valenciana, amb què tenim interessos, propòsits, problemàtiques o objectius comuns, per a la millor consecució i defensa d'aquests.

Potenciem l'educació i la formació

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Creiem en l'educació i la formació com el mitja més adient i eficaç per a promoure el desenvolupament i la igualtat d'oportunitats de les persones, i el desenvolupament econòmic, social i cultural de la societat.

Clients

- Promovem finances inclusives i l'educació financera dels nostres clients, per aconseguir unes relacions financeres sostenibles.

Col·lectiu de treball

- Ens formem, d'acord amb les nostres funcions, per a la comercialització correcta de cada producte.
- Tenim actitud d'autoformació continua. Aprofitem els mitjans que ens proporciona l'entitat, i altres que puguem tindre al nostre abast, per a incrementar la formació pròpia, actualitzant coneixements i capacitats per adaptar-nos permanentment als canvis en la societat, el mercat, el sector, l'organització, la tecnologia i les innovacions en els productes i els serveis i poder exercir adequadament les funcions que tenim assignades.
- Compartim els coneixements teòrics i pràctics que hem adquirit, amb les persones del nostre equip que, per les seues funcions i menor formació o experiència, ho requereixen així, per aconseguir un acompliment adequat i desenvolupar el seu potencial, i amb l'entitat, perquè pugui divulgar-los a tot el col·lectiu de treball.
- Potenciem les capacitats, els coneixements i les habilitats de les persones del nostre equip, de qui tenim la responsabilitat directiva, mitjançant la informació i la formació *in situ*.

Proveïdors

- Aportem als nostres proveïdors informació, idees i problemàtiques que puguem contribuir a la seua millora professional.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Col·laborem amb les administracions públiques en la realització i la divulgació d'activitats formatives i educatives.

Agents socials

- Col·laborem amb les entitats educatives i amb organitzacions i associacions, en la realització i la divulgació d'activitats formatives i educatives, a través de patrocinis, organització de fòrums, impartició de sessions d'educació financera, etc.

Generadors d'opinió

- Col·laborem amb els mitjans de comunicació, en la divulgació d'activitats formatives i educatives.

Sectors i associacions

- Col·laborem i participem, en les associacions d'empresaris i comerciants, en la impartició de formació empresarial i financera a les seues empreses o persones associades.

Aliats socis

- Compartim amb les entitats amb què tenim aliances, coneixements i recursos formatius que redunden en el benefici comú.



Cuidem el medi ambient

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Practiquem un model de gestió basat en l'ètica, la transparència i el respecte a les persones, al medi ambient i als drets humans.
- Creiem en el dret de totes les persones a viure en un entorn ambientalment saludable.
- Creiem en un món i una economia sostenibles com a garantia de futur, propiciant un desenvolupament sostenible de l'entorn en què actuem.
- Tenim sensibilitat pels problemes del medi ambient i el canvi climàtic, i contribuïm amb les nostres actuacions i activitats a la seua millora i resolució seguint els criteris de reducció, reutilització, reciclatge i de respecte a la natura, tal com s'indica en la Política Mediambiental.
- Establim sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos d'actuacions de les persones de Caixa Popular que puguen deteriorar el medi ambient.
- Implantem processos de gestió ambiental amb la finalitat d'evitar el deteriorament del medi ambient i de contribuir a la seua millora, alhora que millorem l'eficiència de l'entitat.
- Utilitzem els actius i els recursos econòmics de la cooperativa amb criteris de necessitat, oportunitat i austeritat, considerant cada despesa com una inversió, i fugint de malbarataments i ostentacions innecessàries.

Clients

- Dissenyem i comercialitzem productes i serveis financers que atenguen la millora medi ambiental.
- Incorporem criteris ambientals en les polítiques de concessió d'inversió de l'entitat.
- Dissenyem els espais d'atenció al públic i els processos de comercialització i contractació de productes i serveis de manera que facilitem als nostres clients o clients potencials comportaments respectuosos amb el medi ambient.
- Sensibilitzem els nostres clients sobre bones pràctiques mediambientals, a través de les nostres relacions amb ells pels diferents canals.

Col·lectiu de treball

- Creiem en el desenvolupament sostenible de l'entorn en què actuem.
- Promovem un comportament responsable amb el medi ambient de les persones del col·lectiu de treball, en l'àmbit professional i personal, a través d'accions formatives.
- Apliquem bones pràctiques mediambientals en les activitats professionals: reduir, reutilitzar i reciclar.

Proveïdors

- Col·laborem amb els nostres proveïdors per a que apliquen pràctiques respectuoses amb el medi ambient en la prestació dels servicis que ens proporcionen.
- Exigim als nostres proveïdors el compliment de la legislació ambiental, i les bones pràctiques mediambientals en la seua activitat.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- Complim els requisits ambientals legals vigents.

Agents socials

- Col·laborem i fem costat a entitats i organitzacions en iniciatives, activitats i projectes de sensibilització, defensa i millora del medi ambient, que són coherents amb els valors de la cooperativa, i que tenen com a finalitat la protecció del dret de les persones a viure en entorn sostenible i saludable.
- Col·laborem amb entitats educatives i associacions de defensa del medi ambient en la formació i la promoció de bones pràctiques mediambientals.
- Fem costat, patrocinem i participem en activitats de cura i conservació del medi ambient organitzades per associacions locals dels pobles o barris en què estem establits.

Generadors d'opinió

- Divulguem el respecte i les bones pràctiques mediambientals, i activitats de les organitzacions i associacions que les defensen i les impulsen, a través de la col·laboració amb mitjans de comunicació i persones influents en la societat.

Sectors i associacions

- Fomentem les pràctiques respectuoses amb el medi ambient en les nostres relacions amb les associacions sectorials, formatives o de qualsevol tipus amb què col·laborem.
- Fem costat, patrocinem i participem en activitats de cura i conservació del medi ambient de la Comunitat Valenciana, organitzades per associacions de defensa del medi ambient.

Aliats socis

- Fomentem les bones pràctiques mediambientals en les nostres relacions amb les entitats amb què tenim convenis o contractes de col·laboració, de defensa d'interessos comuns i mutus o de prestació de serveis.



Estem al servei dels nostres clients

Socis propietaris (socis de treball, cooperatives, empreses, particulars, institucions i associacions)

- Creiem que els clients són una part fonamental en el nostre negoci, i tenim sempre presents les seues necessitats, expectatives i motivacions.
- Tenim el repte de la millora permanent per a aconseguir uns alts estàndards de qualitat en el servei que prestem als nostres clients.
- Dissenyem els nostres productes i serveis tenint en compte les necessitats dels nostres clients o clients potencials.
- Utilitzem la publicitat com a mitjà d'informació als clients i clients potencials, de manera que els missatges publicitaris de Caixa Popular siguen clars i objectius, i no porten a engany o falta d'informació rellevant.
- Considerem els nostres clients, o clients potencials, com a clients de Caixa Popular en conjunt, i els oferim un tracte, productes i serveis de qualitat, independentment de la persona del col·lectiu de treball o l'oficina, on siguen atesos en cada moment.
- Facilitem als nostres clients informació precisa i veraç de les seues operacions, i de les condicions dels productes i serveis, amb una redacció comprensible de la documentació contractual.

Clients

- Tractem tots els nostres clients o clients potencials, en els contactes amb ells per qualsevol canal, amb respecte, amabilitat i diligència, sense fer cap mena de distinció, per raons de gènere, orientació sexual, raça, ètnia, identitat cultural, nacionalitat, religió o credo, ideologia, discapacitat, malaltia, edat o qualsevol altra causa protegida constitucionalment.
- Actuem amb honestedat, oferint i venent els nostres productes i serveis de manera ètica i professional.
- Escoltem els clients. Identifiquem les necessitats, les expectatives i el perfil de cada client o client potencial, amb la finalitat d'oferir-li les millors solucions, basades en una relació a llarg termini, de confiança i benefici mutu. No contractem productes o serveis que no impliquen la satisfacció d'una necessitat o un benefici, tant per al client com per a l'entitat.
- Informem els clients amb imparcialitat, veracitat i rigor sobre els productes i serveis, advertint-los dels riscos, explicant els elements rellevants, les despeses i les comissions aplicables, amb un llenguatge clar, senzill i comprensible, que en garantisca el coneixement adequat, i fent un èmfasi especial quan es tracte de productes financers d'alt risc.

- Traslладem als nostres clients la nostra missió, els nostres valors i el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent, mostrant en la nostra activitat quotidiana un comportament coherent amb eixos valors.
- Complim els compromisos adquirits, en els terminis i les condicions promesos, sense generar falses expectatives.
- Actuem amb diligència i agilitat, evitant als nostres clients esperes, demores o molèsties injustificades o innecessàries.
- Som bilingües. Ens adaptem al client o client potencial, respectem la seua llengua, i l'entendem quan s'expressa en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.
- Tenim predisposició a detectar possibles insatisfaccions dels nostres clients, per afrontar-les i tractar d'esmenar-les.
- Facilitem als nostres clients informació dels procediments per a canalitzar reclamacions i incidències.
- Atenem les reclamacions i les incidències dels clients amb diligència, compliment de la normativa vigent sobre això, i agraïment, per la informació i l'oportunitat de millora que ens proporcionen.

Col·lectiu de treball

- Guardem i custodiem les dades i la documentació dels nostres clients complint la normativa legal vigent pel que fa a terminis i protecció de dades.
- Mantenim el secret bancari i complim el que s'estableix en la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal. Tota la informació relativa als nostres clients, tant personal com econòmica, és objecte de la reserva més absoluta. Només la facilitem en l'àmbit intern a altres persones del col·lectiu de treball de l'entitat, quan la requereixen per dur a terme l'activitat pròpia de les seues funcions, o quan siga sol·licitada per mandat legal o judicial.
- Tractem totes les dades dels nostres clients introduïdes en els fitxers informàtics corporatius amb rigor, de forma exacta i completa, de manera que siguen el reflex fidel del que figura en el document, tal com estableix la normativa en cada cas. En cap cas incorporarem dades aparents, fictícies o no contrastades suficientment.
- En l'exercici de les nostres responsabilitats professionals actuem en tot moment amb honradesa, transparència i coherència amb aquest Codi ètic.
- Ens formem, acord amb les nostres funcions, per a la comercialització correcta de cada producte.
- Classifiquem els nostres clients segons les pautes establides per MIFID. En els casos que cal, fem tests d'idoneïtat per determinar el perfil de risc del client i, consegüentment, la selecció adequada de productes financers en els casos d'assessorament i gestió discrecional de carteres.
- No executem operacions fictícies o simulades, amb persones interposades, ni qualsevol altra, sense coneixement o consentiment del client, o que puguen ocultar o alterar la realitat o la identitat final dels clients o les seues operacions.

Proveïdors

- En la contractació de productes i serveis als proveïdors tenim en compte que contribuïsqen a satisfer les necessitats dels nostres clients o clients potencials.

Administracions públiques (administracions, reguladors, ajuntaments)

- En els serveis en què actuem com a intermediaris entre els nostres clients i les administracions públiques (Hisenda, Seguretat Social, ajuntaments, etc.) ho fem amb rigor i professionalitat, evitant demorar terminis o cometre errors que puguin perjudicar els clients, i els informem quan ens presenten la documentació fora dels terminis establits per l'Administració corresponent.

Sectors i associacions

- En els nostres convenis i relacions amb les associacions sectorials d'activitat, tenim en compte els interessos i les necessitats dels nostres clients o clients potencials.

Aliats socis

- En les nostres aliances, convenis i relacions amb altres entitats, tenim en compte els interessos i les necessitats dels nostres clients o clients potencials.





caixapopular.es

