



CODI DE CONDUCTA I ACTUACIÓ DE COLONYA CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA

ABRIL 2022

1. ANTECEDENTS	3
1.1. INTRODUCCIÓ.....	3
1.2. FINALITAT I ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	3
1.3. COMPLIMENT	3
2. VALORS CORPORATIUS I PRINCIPIS D'ACTUACIÓ	4
2.1. VALORS CORPORATIUS	4
2.2. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ	5
2.2.1. <i>Responsabilitat Social Corporativa</i>	5
2.2.2. <i>Bon Govern Corporatiu</i>	7
2.2.3. <i>Transparència</i>	9
2.2.4. <i>Protecció al client</i>	11
2.2.5. <i>Professionalitat i treball en equip</i>	12
2.3. NORMES DE COMPORTAMENT	13
2.3.1. <i>Lleialtat, dedicació i exclusivitat professional.</i>	13
2.3.2. <i>Comportament ètic, imparcialitat i gestió de conflictes d'interès</i>	14
2.3.3. <i>Excel·lència</i>	16
2.4. INCOMPLIMENT DEL CODI	17
2.4.1. <i>Canal de denúncies</i>	17
2.4.2. <i>Règim sancionador</i>	17

1. ANTECEDENTS

1.1. Introducció

COLONYA, CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA (d'ara endavant, Colonya o l'Entitat) va ser fundada el 20 de gener de 1880. És una entitat de crèdit, de caràcter fundacional, sense ànim de lucre i amb finalitat social.

Els objectius bàsics de l'Entitat són el foment de l'estalvi, la gestió eficient dels recursos que li són confiats, la prestació de serveis financers, la promoció de l'economia productiva, el desenvolupament sostenible i la cohesió social.

La Fundació Guillem Cifre de Colonya, a través del seu Patronat, gestiona els recursos que li són confiats per desenvolupar la seva tasca social.

Aquest Codi té com a objectiu posar en relleu els valors i principis ètics que inspiren l'actuació de Colonya i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres dels seus òrgans de govern, tant per a situacions generals, com per a situacions específiques.

1.2. Finalitat i àmbit d'aplicació

Colonya vol contribuir al desenvolupament social, econòmic i cultural de les Illes Balears i al de la resta d'àmbits d'actuació, així com al finançament i suport a activitats d'interès social.

El que disposa aquest Codi serà d'aplicació als membres dels òrgans de govern, als membres de la direcció, als empleats i a qualsevol tercer que actuï en nom de Colonya (d'ara endavant, les "Persones Subjectes a aquest Codi" o les "Persones Subjectes") que resten obligades a ajustar la seva actuació professional als conceptes bàsics i disposicions d'aquest. Totes les Persones Subjectes hauran de respectar els valors, principis i normes que conté, en les seves relacions professionals internes amb l'Entitat i en les relacions externes amb clients, proveïdors i societat en general.

El Codi de Conducta i Actuació de Colonya adquireix l'estatus de norma general des de la data de la seva aprovació per l'Assemblea General i serà conegut per a totes les Persones Subjectes. Estarà permanentment disponible a la intranet de l'Entitat i a la plataforma dels òrgans de govern. També estarà publicat a la web de l'Entitat.

1.3. Compliment

D'acord amb la normativa vigent i segons estableixen els Estatuts, Colonya estarà dotada d'un Codi de **Conducta i Actuació** que concreti els principis i objectius bàsics de l'Entitat.

L'existència de normes internes ètiques de conducta i actuació està justificada, a més de per imperatiu legal, per la necessitat de comptar amb uns principis generals que regulin les activitats de l'Entitat i que, a la vegada, serveixin de base per al comportament dels seus òrgans de govern, membres de la direcció, empleats i qualsevol tercer que actuï en nom de Colonya. El contingut ètic

fundacional del nostre comportament institucional obté a través d'aquest Codi el seu reflex normatiu.

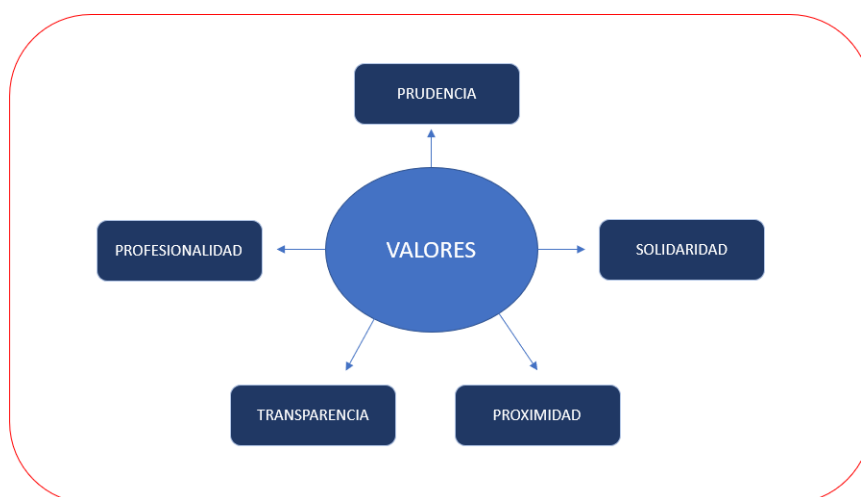
Les Persones Subjectes a aquest Codi compliran tant les disposicions generals vigents en tot moment (lleis, reglaments, circulars i disposicions dels òrgans reguladors i de supervisió) com la normativa interna de l'Entitat aplicable a la seva activitat (incloent-hi les directrius, polítiques i procediments).

En conseqüència, les Persones Subjectes han de comprendre l'abast de les seves responsabilitats per tal de poder realitzar adequadament les seves activitats.

2. VALORS CORPORATIUS I PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

2.1. Valors corporatius

"Els nostres valors: prudència, solidaritat, proximitat, transparència i professionalitat per ser els millors, no els més grans"



Prudència, en l'aplicació de criteris d'inversió i creixement

Solidaritat, retornant els beneficis a la societat

Proximitat, als clients i grups d'interès

Transparència, proporcionant informació sobre la nostra activitat

Professionalitat, en l'actuació d'empleats i òrgans de govern

En el tracte amb el client fomentem relacions estretes basades en la confiança, l'honestedat i l'agilitat.

Els valors corporatius de Colonya aposten per satisfer les necessitats financeres dels clients des dels més alts estàndards de conducta professional, sempre dins del marc normatiu i de la conducta ètica, oferint una àmplia gamma de productes i una alta qualitat de servei. El seguiment d'aquest compromís ha d'inspirar confiança i seguretat als clients, als empleats i al conjunt de la societat.

2.2. Principis d'actuació

Colonya durà a terme l'activitat financera i l'obra social d'acord amb els principis de responsabilitat social corporativa, bon govern corporatiu, transparència, protecció de la clientela, professionalitat, i procurant el desenvolupament eficient de la pròpia Entitat per aconseguir el compliment dels seus objectius.

2.2.1. Responsabilitat Social Corporativa

“A Colonya, com a Caixa d'Estalvis, mantenim de forma voluntària un ferm compromís amb la millora i desenvolupament social, econòmic, cultural i mediambiental de les Illes Balears”

Quant a les persones

Colonya es relacionarà amb les Persones Subjectes i, en general, amb qualsevol persona que interactui amb l'Entitat, de manera justa, sense discriminació per raó de gènere, origen, credo, ideologia, edat, afiliació, discapacitat o qualsevol altra circumstància personal o social. Així mateix, no permetrà ni tolerarà cap tipus de discriminació, assetjament, abús, falta de respecte o consideració ni agressió física ni verbal, respectant la dignitat de qualsevol persona.

Quant als empleats

Colonya i les persones que hi formen part han de garantir un entorn de treball saludable que concordi el compliment dels objectius empresarials amb les aspiracions particulars i professionals, promovent la conciliació laboral i familiar, els trasllats, els permisos, la cura de tercers o altres circumstàncies similars. Colonya també promourà el diàleg i el bon clima laboral, actuant com un empresari responsable en tots els àmbits de la política laboral com, entre d'altres, la selecció, la formació, la promoció, la conciliació o la comunicació.

Colonya aplicarà de manera efectiva la igualtat entre dones i homes, garantint oportunitats idèntiques en totes les etapes professionals: en els ingressos, en la promoció interna, en el salari o en qualsevol altra situació laboral prenent, si cal, mesures de discriminació positiva.

El compromís de l'Entitat es mantindrà ferm vetllant per un entorn laboral lliure d'assetjament, intimidació i conducta ofensiva o inadequada, rebutjant qualsevol proposta o suggeriment sexual, material gràfic i altres accions que puguin ofendre la dignitat de la persona.

Els procediments de prevenció i denúncia de possibles conductes vexatòries relatives a l'assetjament moral, sexual i de gènere queden establerts en protocols específics dins el Pla

d'Igualtat, posats a disposició de tot el personal. Aquests protocols establiran els mecanismes i salvaguardes necessàries per garantir la integritat de les persones implicades.

L'equitat, el mèrit i la idoneïtat del càrrec seran la principal referència sobre la qual s'articula l'itinerari professional a l'Entitat. Qualsevol pressió o influència serà rebutjada i penalitzada sobre la base de paràmetres de parentiu, afinitat personal o qualsevol atribut que pugui esbiaixar l'avaluació justa de l'empleat.

Tots els professionals de Colonya tindran els mateixos drets i obligacions, sense detriment dels aspectes diferencials que cada empleat hagués subscrit individualment en virtut de la seva relació contractual o dels que derivin d'acords específics de naturalesa col·lectiva. Amb caràcter general, l'Entitat cercarà l'homologació efectiva de les condicions laborals comunes a la plantilla.

Per a la comunicació del personal cap a l'Entitat o als directius, es mantindran sistemes de comunicació ascendent de forma anònima i amb garantia de confidencialitat per a informació sensible. Colonya proporcionarà les eines per garantir que la informació es proporcioni internament abans que a tercers.

Colonya impulsarà un clima de diàleg permanent amb la representació del personal, així com una cultura de negociació col·lectiva basada en la consecució d'objectius econòmics, pau social i estabilitat laboral, respectant en tot cas els drets de sindicació, associació i negociació col·lectiva, així com les activitats individuals o col·lectives que duen a terme les seccions sindicals d'acord amb les funcions legalment assignades.

Els canvis que afectin individualment les empleades i els empleats de l'Entitat es comunicaran amb prou antelació i seran acordats en la mesura del possible entre la persona interessada i els seus responsables directes o el Departament de Recursos Humans.

L'absentisme injustificat, la burocràcia excessiva o el retard innecessari en la gestió o resolució de consultes o tràmits són conductes contràries al que s'espera dels empleats de l'Entitat.

Quant a les tradicions locals

El respecte a les tradicions i costums locals serà una prioritat per a Colonya, essent un valor fonamental el desenvolupament i la col·laboració activa en l'àmbit d'actuació de les Illes Balears.

Quant al medi ambient

Colonya assumeix el compromís amb la conservació del medi ambient, prenent mesures i procediments per reduir l'impacte ambiental de la seva activitat.

Periòdicament es revisaran els objectius ambientals per integrar-los en la gestió interna i financera de l'Entitat.

Adhesió a instruments internacionals: Amb motiu de la Conferència de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (COP25) celebrada a Madrid al desembre de 2019, Colonya es va adherir al

compromís de reduir la petjada de carboni de la cartera creditícia, de manera susceptible de ser mesurada amb criteris aprovats internacionalment i d'acord amb els objectius de l'Acord de París.

Quant a les institucions

Colonya es relacionarà amb les diferents Administracions Públiques sobre la base de la transparència, la integritat, el compliment rigorós de les normes i resolucions i una relació basada en el màxim respecte institucional i de col·laboració amb les autoritats.

Sensibilitat amb els col·lectius vulnerables

La inclusió financera per a col·lectius vulnerables es promourà mitjançant la comercialització de productes o condicions específics.

Per a aquells que tenen dificultats per accedir als serveis bancaris tradicionals, per raons físiques, geogràfiques, culturals, lingüístiques o socioeconòmiques, es promouran solucions d'inclusió financera.

Per a aquells clients amb dificultats econòmiques per complir amb les seves obligacions i amb en situacions personals i socials de desprotecció, Colonya flexibilitzarà i adaptarà en la mesura del possible les obligacions de pagament. Els refinançaments es negociaran i reestructuraran sota criteris d'objectivitat, bona fe i menor impacte social i familiar.

Les persones designades per Colonya com a interlocutors amb els clients en els processos de recuperació del deute estaran a disposició de la clientela durant tot el procés, incloent la gestió judicial, durant el qual s'assumirà la interlocució amb plataformes de persones afectades, ajuntaments o qualsevol representant legítim proposat pel client.

2.2.2. Bon Govern Corporatiu

Quant a les lleis

"A Colonya entenem que el compliment de la legislació i normativa vigent en cada moment és essencial per a la pròpia protecció, la del nostre personal i la del conjunt dels grups d'interès, d'actuacions inadequades per part de persones amb poder d'administració, d'integrants de la plantilla o de qualsevol tercer vinculat a l'Entitat"

Colonya i les Persones Subjectes actuaran sempre de manera lícita, ètica i professional, complint estrictament les lleis, reglaments, disposicions dels organismes reguladors, així com qualsevol normativa interna de Colonya, per tal d'evitar, detectar, prevenir i, si escau, informar de la possible comissió de delictes.

Prevenició i denúncia de delictes

Colonya i les Persones Subjectes han d'impedir, prevenir i denunciar la corrupció, el suborn, el tràfic d'influències, el frau i el delictes en qualsevol de les seves formes.

Les Persones Subjectes no només s'abstindran de participar en operacions sospitoses de practicar o donar suport a activitats delictives o promoure el frau, el blanqueig de capitals o l'ús sospitós d'informació privilegiada o manipulació de preus (abús de mercat) en l'àmbit de la borsa, sinó que mantindran el màxim nivell de compliment dels requisits establerts per les autoritats nacionals i internacionals en la persecució d'aquestes activitats.

En cas de coneixement o dubte raonable sobre irregularitats, les Persones Subjectes ho hauran d'informar immediatament. Per aquest motiu i, atès el compromís adquirit per evitar qualsevol incompliment de les normes i polítiques internes, principis ètics i lleis, l'Entitat ha implantat un **canal de denúncies**, mitjançant el qual, els empleats, el personal extern i les parts interessades (proveïdors, col·laboradors, entre d'altres) poden comunicar qualsevol delictes, irregularitat o conflicte d'interès que s'estigui produint o pugués produir-se a Colonya.

Colonya no podrà encobrir ni facilitar la comissió de delictes. En el cas que l'Entitat estigui al corrent de la comissió d'un delictes per part de qualsevol Persona Subjecta, analitzarà les mesures de tot tipus que afavoreixin el rescabament dels danys causats a tercers així com, si escau, la posada a disposició de la justícia. Aquesta actuació és compatible amb el servei de defensa jurídica que l'Entitat pot prestar als seus professionals quan es troben en procediments judicials derivats del compliment de bona fe de les instruccions emeses per l'Entitat.

Prevenició del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme

Colonya prioritza la lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, no només com a requisit legal, sinó com a requisit indispensable per a l'Entitat i per a totes les Persones Subjectes per afectar aspectes essencials de la vida social.

Colonya uneix els seus esforços a la resta del sistema financer europeu i a les entitats i institucions financeres espanyoles, en la prevenició del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme. El Consell d'Administració declara com a política global de Colonya aplicar normes ètiques i professionals estrictes que impedeixin que els seus serveis siguin utilitzats amb aquesta intenció il·lícita.

L'Entitat, d'acord amb la legislació vigent, ha establert uns procediments d'actuació recollits en el "Manual de Prevenició del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme de Colonya, Caixa d'Estalvis de Pollença". Així mateix, l'Entitat facilitarà la màxima col·laboració en aquesta matèria amb les autoritats competents i, en cas de qualsevol dubte que pugui sorgir en l'activitat diària sobre aquesta matèria, les Persones Subjectes ho hauran de consultar immediatament amb els seus superiors o amb els responsables de la prevenició del blanqueig de capitals de l'Entitat.

Informació sobre procediments judicials o administratius

Les Persones Subjectes estan obligades a col·laborar de manera activa i diligent amb l'Entitat, en la defensa dels interessos de Colonya davant de qualsevol òrgan judicial o administratiu. Serà imprescindible comunicar a l'Entitat a través dels òrgans superiors, les notificacions o queixes sigui quina sigui la condició de demandat, testimoni, denúncia o qualsevol altra compareixença que pugui afectar la reputació de Colonya.

2.2.3. Transparència

"A Colonya establim a través de la relació amb la societat, la transparència com a un dels valors fonamentals de la nostra activitat"

Les Persones Subjectes a aquest Codi han de mostrar la màxima transparència i integritat en la presa de decisions, recomanacions, anàlisi dels clients i d'operacions, aplicant els més alts estàndards ètics en la relació amb el client, basada en la confiança i l'honestedat.

En el govern de l'Entitat

El sistema de govern corporatiu de Colonya haurà de garantir la transparència, la professionalitat, la independència, les millors pràctiques, la moderació retributiva, la separació de les funcions internes de gestió i supervisió, l'absència de pactes ocults i, en general, el bon funcionament dels mecanismes interns de gestió i control del risc.

Colonya adaptarà els seus sistemes a les necessitats d'informació financera i no financera de persones o entitats, administracions, reguladors i qualsevol altre grup d'interès legítim interessat en l'evolució dels resultats i impactes de l'Entitat.

L'Entitat farà públic el seu model de govern corporatiu i informarà detalladament sobre les polítiques, procediments i magnituds principals en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, que es posa a disposició de tots els grups d'interès a través de la pàgina web corporativa (www.colonya.com).

Es mantindran vies de comunicació estables i permanents que permetin a qualsevol grup d'interès canalitzar formalment queixes, dubtes i suggeriments.

En la relació amb els clients

La transparència i la defensa dels drets dels clients en les activitats i operacions en què intervinguin seran primordials, proporcionant informació precisa i neutra, comprensible i adequada, actuant de manera justa, inspirant confiança i seguretat als clients en la seva presa de decisions.

Les Persones Subjectes proporcionaran informació que garanteixi que els clients siguin conscients dels riscos, comissions, costos i altres condicions, realitzant un test d'idoneïtat i conveniència en els

casos de productes o serveis en què fos necessari, negociant de manera justa i fent les recomanacions adequades.

Colonya potenciarà i facilitarà l'ús del Servei d'Atenció al Client, amb la finalitat de millorar les relacions amb els clients, preservant la seva confiança i oferint-los un nivell adequat de protecció que resolgui les incidències de la manera més satisfactòria possible, complint amb els requisits legals i evitant desvetllar qualsevol informació confidencial, llevat que ho exigeixi la llei.

En la relació amb la societat

Colonya mantindrà en tot moment una política de màxima transparència envers la societat, oferint i promocionant la Banca Ètica a través de la iniciativa d'Estalvi Ètic amb productes que permetin canalitzar les inquietuds ètiques i solidàries de la societat.

L'Entitat mantindrà un fort compromís amb el desenvolupament local i les polítiques actives d'ocupació, oferint un suport financer preferent als projectes generadors de desenvolupament econòmic i ocupació.

En la relació amb els proveïdors

La contractació de proveïdors es durà a terme mitjançant l'establiment dels procediments oportuns, en el marc de la lliure competència i fora de qualsevol interès o vinculació amb les Persones Subjectes de l'Entitat.

L'Entitat serà transparent i austera, i tindrà en compte les necessitats específiques de subministrament i les relacions comercials amb els proveïdors es basaran en la fidelització i la cooperació, permetent crear relacions de confiança que permetin una major eficiència del servei i generar valor per a ambdues parts.

A més, Colonya prevaldrà positivament els proveïdors socialment responsables des del punt de vista de la creació d'ocupació, la inclusió social i/o la protecció del medi ambient.

En la relació amb administracions públiques

Colonya actuarà sota el principi de neutralitat política en les seves relacions amb representants públics, evitant ser utilitzat com a un instrument actiu o passiu per a la vulneració de la legalitat vigent o per a la consecució de finalitats il·legítimes o inadequades, amb la màxima transparència i respecte institucional. A més, els serveis, favors o regals procedents de funcionaris o de qualsevol càrrec polític que constitueixi un tracte favorable seran rebutjats per les Persones Subjectes a aquest Codi.

2.2.4. Protecció al client

“Colonya situa els clients en el centre de la seva activitat. Amb aquest compromís, Colonya crea valor per als seus clients i per al seu entorn”

En totes les relacions amb els clients, Colonya es compromet a mantenir un ferm compromís amb l'honestetat i la responsabilitat professional.

Els serveis i productes que Colonya ofereix als clients es comercialitzen després d'un estudi acurat d'ells, d'acord amb les normes i condicions establertes. Qualsevol queixa, serà tractada de forma ràpida i seriosa.

Confidencialitat

“La confidencialitat de la informació del client o dels clients potencials és la pedra angular sobre la qual es basa la relació de confiança amb nosaltres”

Les Persones Subjectes hauran de complir amb la normativa vigent i les normes internes sobre el tractament i confidencialitat de les dades o informacions personals o privades.

Colonya preservarà la informació personal que li confien els clients, empleats, membres dels Òrgans de Govern o qualsevol persona física o jurídica amb la qual es relacioni i exigirà a proveïdors i a empreses amb les que tingui relació, que preservin la confidencialitat de la informació a la qual hagin estat autoritzats a accedir en ocasió de la relació contractual que mantinguin amb Colonya i fer-ne ús exclusiu amb la finalitat per a la qual s'hagi transmès.

Colonya només recaptarà i farà ús de la informació aportada per clients, proveïdors i empleats que sigui necessària per a dur a terme la seva activitat. En el procés de captació, tractament i utilització d'aquesta informació, Colonya es compromet a garantir i compatibilitzar el dret a la intimitat de les persones, confidencialitat i protecció de dades amb el compliment de les obligacions legals a les quals està subjecta.

La documentació aportada a Colonya serà degudament emmagatzemada, o bé eliminada a través dels elements i procediments habilitats a aquest efecte, especialment aquella que contingui informació privilegiada, sensible o amb probabilitats de ser utilitzada inadequadament. Les Persones Subjectes no revelaran informació confidencial sobre els clients o clients potencials ni els seus negocis, mantenint el secret professional com a conseqüència de la relació amb l'Entitat. Només es podrà proporcionar la informació als seus titulars directes o a persones expressament autoritzades per aquests, o per requisit legal.

Totes les Persones Subjectes seran responsables dels documents que signin i en cap cas no hauran de signar, ni estar obligats a fer-ho, un document amb el contingut del qual no hi estiguin conformes.

2.2.5. Professionalitat i treball en equip

Equip

El principal actiu de Colonya són les persones que l'integren i els valors i principis que les motiven, valorant les capacitats i aportacions de cada persona i complint els objectius fixats amb la màxima integritat que se'ls exigeix com a professionals bancaris.

Com a equip, Colonya es guia per un sentit de dedicació i ganes d'excel·lència en el desenvolupament de les seves activitats, assegurant que la clientela entengui els drets i obligacions, beneficis, riscos i costos associats als productes i serveis. Qualsevol operació realitzada ha de tenir el consentiment i l'autorització de les persones que les contractin o sol·licitin, amb la màxima transparència, especialment els canvis rellevants que afectin als seus interessos.

Les Persones Subjectes vetllaran pel compliment de tots els requisits establerts per Colonya per a la realització de les operacions en què estiguin implicades i, si són conscients d'un possible incompliment, ho comunicaran immediatament a través del Canal de Denúncies de l'Entitat. Per tant, s'entendrà el coneixement de les lleis, reglaments i qualsevol normativa que regeixi l'acompliment de les seves funcions i la permanent disposició a rendir comptes i a acceptar les conseqüències de la conducta assumida.

Colonya i els seus professionals tenen la obligació de garantir el correcte manteniment de les instal·lacions i de complir la normativa interna i les recomanacions sobre seguretat i higiene i prevenció de riscos laborals. Totes les Persones Subjectes tindran dret a un entorn de treball saludable i segur, amb una dotació de recursos i mitjans tècnics suficients per dur a terme la seva feina amb normalitat.

Els membres del personal vigilaran les seves claus i contrasenyes d'accés als sistemes informàtics de l'Entitat i impediran l'accés per part d'altres a sessions obertes per ells. No es permetrà l'accés indegut als perfils informàtics assignats a una altra persona, així com a la informació privada, financera o no financera, a la qual es pugui tenir accés a través de les aplicacions de l'Entitat. Tampoc estarà permès usurpar la identitat o l'ús no autoritzat de contrasenyes d'un tercer.

No es permetrà l'autoconcessió de riscos a sí mateix per part del personal, ni realitzar operacions d'actiu, descoberts o qualsevol acció que afecti els seus comptes des del seu propi terminal. Aquestes operacions s'efectuaran a través dels canals de banca electrònica o hauran de ser realitzats per un altre empleat de Colonya. Tampoc es permetrà la concessió de riscos a familiars o persones especialment vinculades a la persona que autoritzi el risc, que en aquests casos haurà d'abstenir-se en el procés d'aprovació, remetent el risc a un òrgan en el que no intervingui per a la seva aprovació i documentant les partides comptables i operatives dels empleats i/o familiars per tal que siguin degudament verificades.

Entitat

L'Entitat impulsarà el desenvolupament i difusió de productes i serveis des de les bones pràctiques internes, amb els més alts estàndards professionals, especialment, en la recomanació d'obligacions i contractes, construint des dels fonaments del comportament ètic la seva activitat financera en els sectors i localitats on està present a les Illes Balears. A través dels òrgans de govern i de gestió, Colonya té la responsabilitat d'evitar conflictes ètics i de promoure sistèmiques comercials que reconciliïn l'exigència de resultats amb la formalitat en la pràctica bancària.

L'Entitat conservarà el dret d'ús i la propietat intel·lectual de manuals, programes i sistemes, així com la dels béns materials posats a la disposició de la plantilla. L'ús d'aquests quedarà limitat a l'àmbit intern i no es permetrà la seva utilització sense autorització per a fins propis o aliens.

Es garantirà la seguretat en l'accés als sistemes informàtics i arxius electrònics o físics en els quals es guardin i emmagatzemin dades i documents.

L'Entitat comptarà amb les eines adequades per a l'anàlisi, control i seguiment dels diferents tipus de riscos relacionats amb l'activitat financera o corporativa i posarà a la disposició dels grups d'interès la informació sobre els impactes directes i indirectes que l'afectin. Els impactes negatius es gestionaran amb transparència i proporcionalitat, sempre des del diàleg amb les parts afectades.

En el desenvolupament de l'activitat professional, els riscos operacionals existents o potencials hauran de ser identificats i informats el més aviat possible al superior jeràrquic.

2.3. Normes de comportament

2.3.1. Lleialtat, dedicació i exclusivitat professional.

"Les Persones Subjectes mantindran envers l'Entitat un compromís de lleialtat i dedicació, i els més alts estàndards de professionalitat i exemplaritat, evitant accions que estiguin renyides amb els nostres valors"

Les Persones Subjectes al Codi tindran el deure de protegir el bon nom de l'Entitat, especialment a l'hora de participar en actes, en nom de l'Entitat o a títol particular, com a ponents, conferenciants, docents o figura d'exposició pública similar. Les declaracions en nom de Colonya en esdeveniments públics, mitjans de comunicació, xarxes socials o qualsevol fòrum exposat a l'opinió pública hauran de ser prèviament autoritzades per l'Entitat.

Les Persones Subjectes que estiguin involucrades en qualsevol procediment judicial o administratiu que pogués implicar a Colonya o afectar a la seva reputació ho hauran de comunicar al seu superior jeràrquic.

Les Persones Subjectes no podran realitzar activitats, pagades o no, que siguin incompatibles amb els interessos de l'Entitat o puguin afectar la seva independència i dedicació professional. Està prohibida la prestació de serveis professionals, pagats o no, a favor d'altres entitats de crèdit, empreses o organitzacions que, pel seu tipus d'activitat, puguin ser incompatibles amb les activitats

desenvolupades per Colonya, a excepció d'aquelles actuacions en representació de l'Entitat i la col·laboració en grups de treball que puguin sorgir en el seu àmbit.

La marca Colonya estarà desvinculada de les activitats privades de les Persones Subjectes, ja sigui per la participació en activitats sindicals, polítiques o socials. A més, qualsevol càrrec o nomenament aliè a l'Entitat es comunicarà al superior jeràrquic per determinar la independència professional i els potencials conflictes d'interès.

2.3.2. Comportament ètic, imparcialitat i gestió de conflictes d'interès

"Totes les Persones Subjectes tenen l'obligació d'anteposar els interessos del client i dels clients potencials als propis, amb exemplaritat i imparcialitat"

Les Persones Subjectes hauran de negociar de manera justa amb tots els clients i clients potencials, sempre des de l'eficàcia i professionalitat i complint amb la normativa interna per evitar qualsevol conflicte d'interessos. Les Persones Subjectes a aquest Codi actuaran d'acord amb els més alts estàndards d'honestedat, integritat i justícia en el desenvolupament de les seves obligacions i s'abstindran de participar en operacions de qualsevol tipus en què hi concorri qualsevol interès propi o de persona o entitat vinculada, anteposant els interessos dels clients o clients potencials als propis.

Les Persones Subjectes a aquest Codi, no aprofitaran informació privilegiada, ni la revelaran en benefici propi o de tercers.

Està prohibida qualsevol conducta que pogués constituir o estar relacionada amb l'extorsió, en qualsevol de les seves manifestacions.

Amb caràcter general queda prohibida, directa o indirectament, l'acceptació de qualsevol tipus de regal o favor que la seva finalitat consisteixi en que la Persona Subjecta, incomplint les seves obligacions, afavoreixi directa o indirectament a la persona o entitat que li concedeix en la contractació de béns o serveis. El regal o favor no pot haver estat sol·licitat prèviament. Queden exceptuats aquells regals provinents de promoció comercial autoritzada per l'Entitat.

Excepcionalment, es podran acceptar aquells regals, invitacions o favors que rebutjar-los impliqui descortesia, informant-ne a la Funció de Compliment Normatiu, excepte quan el seu valor sigui poc significatiu.

Queden expressament prohibits tots aquells regals que s'efectuïn en efectiu o en mitjà equivalent.

Les invitacions a esdeveniments, recepcions, conferències, reunions professionals, congressos o similars s'entendran sempre fets a títol institucional i s'acceptaran sempre que siguin compatibles amb l'acompliment de funcions professionals o quan la participació sigui en interès de la pròpia Entitat, que estudiarà si hi hagués conflicte d'interessos. Les dites invitacions seran informades sempre a un superior jeràrquic.

Les invitacions a viatges s'entendran sempre realitzades a títol institucional i la decisió sobre l'assistència requerirà l'autorització de l'alta direcció. En tots els casos, s'informarà a la Comissió de Retribucions i Nomenaments.

Les Persones Subjectes només podran oferir obsequis o regals promocionals a tercers, sempre que estiguin degudament autoritzats i siguin corporatius o institucionals. Tampoc es faran en un marc d'interessos creuats. Si hi hagués sospita de parcialitat, seran informats al superior jeràrquic per a la seva valoració. L'austeritat tant en el lliurament de regals, com en esdeveniments i actes de representació de l'Entitat serà un principi fonamental.

Les Persones Subjectes actuaran d'acord amb la seva activitat i competències evitant pressions internes i externes amb clients o proveïdors, evitant conflictes d'interès que s'alineïn amb interessos personals i sempre tenint l'autorització pertinent per a qualsevol tipus de lliurament, transacció, servei o operació. Pel que fa a la publicitat en la venda i transmissió d'actius immobiliaris, les Persones Subjectes actuaran sota els principis de transparència i integritat.

L'Entitat complirà la normativa laboral aplicable, conveni col·lectiu i convenis assolits, respectant la legalitat. El sistema retributiu estarà ajustat al mercat, adaptat en funció de la situació econòmica i amb límits salarials definits i raonables.

La retribució externa per representació de Colonya, sigui a fundacions, institucions, associacions, o qualsevol altra societat pública o privada, estigui o no vinculada a l'Entitat, serà rebutjada sempre, excepte quan estigui informada i autoritzada per la Comissió de Retribucions i Nomenaments.

Protecció dels recursos de Colonya

Es respectaran els béns i recursos de l'Entitat, així com les normes d'ús dels mateixos, sempre en l'àmbit de l'activitat professional de l'Entitat i d'acord amb la normativa interna i de seguretat informàtica. Les Persones Subjectes no podran utilitzar programes en terminals de l'Entitat que no estiguin degudament autoritzats per Colonya.

Si un membre del personal cessa la seva activitat a Colonya, retornarà el material o béns que s'han utilitzat al llarg de la seva carrera professional a l'Entitat.

Gestió dels propis assumptes

La reputació de Colonya depèn de la percepció que aconsegueix generar en la societat, a través de la seva activitat en tots els seus àmbits d'actuació i de la conducta dels empleats i membres dels Òrgans de Govern. En l'exercici d'activitats privades, especialment si poden tenir un impacte públic, s'ha d'evitar implicar o utilitzar el nom o la imatge de Colonya, en benefici d'opcions socials o polítiques.

Colonya respecta la vida privada de la seva plantilla i dels membres dels Òrgans de Govern sense interferir en activitats ni conductes que s'observin fora de l'àmbit de l'Entitat, sempre que aquestes activitats o conductes no afectin el bon nom o interessos legítims de Colonya. Aquestes, inclouen

no només les personals, sinó les derivades de vinculacions amb partits polítics, associacions públiques, institucions i similars, que s'entenen sempre a títol personal.

Conducta a l'àmbit del mercat de valors

Les persones subjectes a aquest Codi mantindran la confidencialitat dels emissors de valors o instruments financers i no s'aprofitaran d'informació privilegiada ni la comunicaran fins que sigui pública. El tractament d'informació privilegiada i les operacions fetes als mercats de valors compliran el marc legal exigint així com la normativa interna.

Per tal de garantir el compliment escrupolós de les disposicions legals i les millors pràctiques, Colonya disposa d'un Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit dels Mercats de Valors (RIC), així com una sèrie de normes de desenvolupament que complementen els criteris i directrius d'actuació contingudes en aquest Codi en relació amb la negociació en els mercats de valors.

2.3.3. Excel·lència

"Totes les Persones Subjectes donarem als clients i clients potencials un servei des dels més alts estàndards d'eficiència, ètica i professionalitat, amb accions dirigides a generar negoci, marca i cultura d'empresa"

L'Entitat

L'Entitat durà a terme mesures concretes per establir les accions i objectius adequats i assolibles, amb la màxima informació i claredat perquè les Persones Subjectes estiguin implicades i per fomentar la seva participació. Els plans de formació compliran amb el marc establert pels òrgans superiors, internament i externament, i estaran orientats a millorar i ampliar les habilitats i competències del personal. Serà prioritari facilitar la participació dels equips en plans específics de formació i serà responsabilitat dels òrgans superiors promoure els esmentats plans.

El comportament de l'Entitat a nivell intern es definirà per la màxima integritat, mantenint la independència en la presa de decisions, evitant la discriminació i promovent la confiança i la professionalitat. A nivell empresarial, l'Entitat complirà amb les lleis, normes, regulació aplicable i estarà al dia de tots els reglaments, creant també confiança i seguretat.

Les reclamacions es tramitaran a través dels canals adequats, complint amb el marc normatiu i legal, resolent qualsevol dubte, queixa o suggeriment de clients, clients potencials, proveïdors o qualsevol grup d'interès, a la major brevetat possible.

Persones Subjectes

Les Persones Subjectes no només han d'actuar des de la integritat professional, sinó també amb la qualificació professional i les habilitats adequades a la seva professió, amb la formació necessària per al desenvolupament de la seva activitat professional que inclou un bon ús i coneixement de les

noves tecnologies i sistemes i procediments precisos a cada lloc de treball, sempre amb el rigor i eficiència professional adequades.

En el desenvolupament de la seva activitat, les Persones Subjectes i els col·laboradors també respectaran els més alts estàndards d'honestedat, ètica i justícia, fent recomanacions justes i adaptades a les necessitats dels clients o clients potencials, abstenint-se de fer recomanacions o declaracions enganyoses sobre els productes i serveis oferts i anteposant els interessos del client als seus propis.

2.4. Incompliment del Codi

2.4.1. Canal de denúncies

El Canal de Denúncies és un mecanisme pel qual totes les Persones Subjectes i tercers poden comunicar els actes presumptament il·lícits i / o els incompliments del present Codi dels quals tinguin coneixement en el desenvolupament de les seves funcions professionals.

Les comunicacions sobre possibles incompliments o infraccions del Codi o qualsevol dubte que es pugui derivar de la seva interpretació o aplicació pràctica d'aquest es comunicaran mitjançant el Canal de Denúncies de la web de Colonya (URL: <https://colonya.com/ca/assistencia/canal-de-denuncias/>)

2.4.2. Règim sancionador

Les infraccions del present Codi Ètic podran ser objecte de sanció d'acord amb el que s'estableix en l'Estatut de Treballadors, Conveni Col·lectiu o normativa que resulti aplicable, sense perjudici de les sancions administratives o penals que així mateix se'n poguessin derivar.