



Principios de actuación  
en materia  
de sostenibilidad

Febrero 2024

# Índice

1. Introducción .....	3
2. Finalidad, ámbito y aplicación .....	3
3. Prioridades estratégicas y principios generales de actuación.....	5
3.1.    Ambiciones estratégicas en materia de sostenibilidad	
3.2.    Principios generales de actuación en materia de sostenibilidad	
4. Compromisos generales en relación con los principales grupos de interés .....	9
5. Marco de gobierno.....	15

# Principios de actuación en materia de sostenibilidad

## 1. Introducción

El Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, **CaixaBank** o **“la Entidad”**), por medio de los presentes Principios, pretende poner de manifiesto el compromiso de todo el Grupo CaixaBank con un **modelo de actuación eficiente, sostenible, responsable y caracterizado por una decidida vocación social**.

CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización. La Entidad basa su gestión en una actuación responsable y en la eficiencia económica, con una orientación al desarrollo socioeconómico sostenible de las personas y el territorio.

Esta orientación sostenible, presente desde su creación, está alineada con su misión y valores:



La **misión** de CaixaBank es “contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad”.

CaixaBank realiza su actividad y presta sus servicios siempre sobre la base de sus **valores corporativos** de calidad, confianza y compromiso social.

Su compromiso de actuación sostenible, orientado a aportar valor añadido al Grupo CaixaBank y a sus grupos de interés, contempla toda la cadena de valor de la organización, desde el origen de los fondos y los recursos hasta su aplicación e inversión.

## 2. Finalidad, ámbito y aplicación

Los Principios de actuación en materia de sostenibilidad (en adelante, “los Principios”) definen y establecen los principios generales de actuación y los principales compromisos con los grupos de interés que debe seguir el Grupo CaixaBank en materia de sostenibilidad, en línea con lo previsto en la regulación en vigor, incluyendo el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, y de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital.

Los Principios de actuación en materia de sostenibilidad (en adelante, “los Principios”) se enmarcan en el ámbito de la misión y los valores corporativos. A través de ellos, el Grupo CaixaBank asume como **directrices** para la gestión y el desarrollo de su actividad:

- La actuación íntegra, responsable y sostenible.
- La máxima calidad en el servicio.
- La eficiencia económica.
- La adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones.
- La innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Los Principios se desarrollan y complementan, además de con el Plan de Banca Sostenible y el *Código Ético de CaixaBank*, con otros principios, políticas específicas, normas y compromisos relativos a sus ámbitos de aplicación, así como con la adhesión a iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad, que se detallan en el apartado de Sostenibilidad del sitio web corporativo de CaixaBank. Entre ellos se incluyen el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable y los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), la Net Zero Banking Alliance (NZBA) y los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI).

Los Principios, así como el resto de los instrumentos desarrollados por el Grupo, deben contribuir a:

- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank mediante prácticas íntegras, responsables y sostenibles.
- Maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- Contribuir a la transición hacia una economía más sostenible e inclusiva.
- Prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos sociales y medioambientales negativos derivados de su actividad e incrementar los impactos positivos.
- Cumplir con los compromisos públicos adoptados por el Grupo CaixaBank en materia de sostenibilidad.
- Contribuir a la mejora de la reputación del Grupo CaixaBank.
- Extender los principios y las prácticas responsables en el seno de la sociedad, para avanzar conjuntamente hacia el progreso socioeconómico y en materia medioambiental.
- Anticiparse y dar respuesta a los cambios en el entorno y alinearse con nuevas tendencias nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad mediante la adopción de nuevos enfoques e iniciativas.

Estos Principios tienen la consideración de principios individuales de CaixaBank y, como tales, deben regir la actividad de CaixaBank y de todos los empleados y empleadas, directivos y directivas, y miembros de los órganos de gobierno. Asimismo, y en tanto que son también corporativos, su alcance se extiende a todo el Grupo CaixaBank. Los órganos de gobierno y de dirección de las sociedades que forman parte del

mismo deberán adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de estos Principios, siguiendo el principio de proporcionalidad, bien aprobando sus propios Principios o documento análogo de acuerdo con los principios establecidos en este documento, bien adhiriéndose a los de CaixaBank debidamente adaptados, en su caso.

Los Principios están disponibles en el sitio web corporativo de CaixaBank, así como en el portal de sostenibilidad en la intranet corporativa.

## 3. Prioridades estratégicas y principios generales de actuación

### 3.1 Ambiciones estratégicas en materia de sostenibilidad

CaixaBank cuenta con un Plan de Banca Sostenible que recoge los focos prioritarios de actuación con una visión holística y que busca avanzar en aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que su actividad pueda tener un impacto material, así como contribuir al desarrollo socioeconómico de su entorno

CaixaBank ha definido tres ambiciones principales en materia de sostenibilidad en las que centrar su actividad, sin menoscabo de otras actuaciones que esté realizando o que puedan desarrollarse en el futuro:

- **Impulsar la transición sostenible de las empresas y de la sociedad:** con soluciones que contribuyan a aprovechar las oportunidades de una economía más sostenible y a avanzar en la senda hacia una economía neutra en emisiones de carbono.
- **Liderar el impacto social positivo y favorecer la inclusión financiera:** multiplicando las oportunidades para las personas; dando apoyo a proyectos con impacto social favorable; colaborando en las soluciones a los principales retos sociales, y reforzando la inclusión financiera de los clientes y la sociedad en general.
- **Promover una cultura responsable siendo referentes en gobernanza:** a través de una cultura centrada en las personas que fomente, entre otros ámbitos, el talento, la diversidad y la inclusión, la salud y el bienestar de nuestros empleados y empleadas, y la sostenibilidad; integrando los factores sociales, ambientales y de buen gobierno en el modelo de gestión, control y supervisión de la Entidad, y mediante una comercialización responsable y la rendición de cuentas transparente y veraz ante el mercado y los grupos de interés.

## 3.2 Principios generales de actuación en materia de sostenibilidad

El Grupo CaixaBank apuesta por un modelo de banca sostenible y responsable que persigue el objetivo de contribuir al bienestar financiero de los clientes y al progreso de toda la sociedad, y avanzar en la integración de aspectos ambientales (A), sociales (S) y de buen gobierno (G) en su estrategia, modelo de gestión y prácticas.

El Grupo CaixaBank se compromete a realizar su actividad en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable al desarrollo de esta y de acuerdo con los más altos estándares éticos y de conducta profesional. En este sentido, **son principios de actuación generales de CaixaBank**, recogidos y desarrollados en el *Código Ético*, el cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia y profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social. Los presentes Principios de actuación en materia de sostenibilidad son coherentes y respetuosos con estos principios generales, así como con el resto de los principios, las políticas y las normas desarrolladas por el Grupo.

En materia de sostenibilidad, y para cada uno de los principales ámbitos que la componen, CaixaBank cuenta con normativa interna y con direcciones responsables de la misma, en las que se regulan la actuación responsable, los principios de actuación y los compromisos con los diferentes grupos de interés.

### Gobernanza (G)

Uno de los objetivos prioritarios del Grupo CaixaBank es garantizar la transparencia, la diversidad, la independencia y el buen gobierno del Grupo, y la integración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en el modelo de gobierno, con el fin de salvaguardar los intereses de todos los grupos de interés y mantener su confianza.

En este marco, la estrategia y la actuación del Grupo CaixaBank se deberán basar, entre otras, en las siguientes pautas de conducta:

- **Cumplir con la legislación vigente** en todo momento en los territorios en los que el Grupo CaixaBank está presente y favorecer las prácticas de libre mercado, así como revisar regularmente y mejorar las prácticas de gobierno.
- **Respetar los derechos humanos** en todos los territorios en los que la Entidad está presente, de conformidad con sus *Principios de Derechos Humanos* y bajo la guía de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, los *Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos*, las *Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales*, la *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales de los trabajadores* y otros códigos internacionalmente reconocidos. Asimismo, promover una cultura de derechos humanos a todos los niveles de la organización y que incluya la formación en esta materia.

En particular, el Grupo CaixaBank **prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado** por razón de identidad sexual, expresión de género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, religión, opinión política, filiación, edad, estado civil, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a las personas que trabajan en la Entidad, sus directivos y directivas o miembros del órgano de administración, como a cualquier persona que interactúe con la Entidad.

- **Fundamentar la política fiscal** en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia, de conformidad con la legislación vigente y con la *Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank*.
- Establecer las medidas necesarias para **prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios del Grupo CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas** (como la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales o los delitos financieros) y revisarlas periódicamente, colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad, y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, se impulsa la conducta responsable entre las personas que componen el Grupo CaixaBank, que deben respetar y aplicar la *Política Corporativa Anticorrupción; la Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y de gestión de Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales; la Política Corporativa de Compliance Penal; la Política Corporativa de Conflictos de Interés*, y el resto de los códigos de conducta y normas del Grupo CaixaBank.
- Mantener mecanismos que ayuden en la detección de posibles conductas que deben ser prevenidas y/o corregidas, tal y como contempla la *Política Corporativa del Sistema Interno de Información* y según la normativa de protección al informante. Entre los canales de información, el principal es el **Canal** de Denuncias corporativo a disposición de consejeros, empleados, becarios, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, mediadores, colaboradores, prescriptores, proveedores y personas que trabajen para o bajo su supervisión, accionistas, exempleados y candidatos a un puesto de trabajo.
- **Gestionar de forma prudente y global todos los riesgos** (financieros y no financieros), con base en los *Principios Generales de Gestión del Riesgo* y el *Marco de Apetito al Riesgo* del Grupo y en materia de sostenibilidad, en la *Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG*, que regula la gestión de estos riesgos en la relación de la Entidad con sus clientes. Asimismo, contar con adecuados mecanismos de supervisión de los riesgos (financieros y no financieros) recogidos en el Mapa de Riesgos Corporativo.
- **Integrar los factores ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la estrategia y el modelo de gestión, control y supervisión de la Entidad;** promover los impactos positivos relacionados con su actividad y reducir los impactos negativos derivados de la misma. Entre otras acciones, esto implica la integración de los riesgos de sostenibilidad (ambientales, incluyendo los climáticos, sociales y de gobernanza) en el análisis de riesgo en el proceso de admisión de clientes, en la financiación de clientes y de proyectos de inversión, y en la gestión de activos por cuenta propia y de terceros.
- Mantener un diálogo constructivo con autoridades, supervisores y reguladores, y **colaborar, en lo posible, en el desarrollo de políticas y regulaciones que promuevan la sostenibilidad.**
- **Seguir incorporando, de forma progresiva, criterios ligados a la sostenibilidad en las prácticas de remuneración y compensación de la plantilla y de la dirección.**
- **Fomentar la transparencia en la rendición de cuentas y la difusión de información** a los grupos de interés del Grupo CaixaBank, estableciendo canales de comunicación suficientes y

difundiendo la información de forma veraz, clara y concisa. Esta información incluirá el grado de avance en materia de sostenibilidad, siguiendo las mejores prácticas de *reporting*.

- Adoptar en todo momento **prácticas de comunicación responsable**, que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.
- Abogar por una **comercialización responsable, honesta y transparente**, para que el cliente disponga en todo momento de la información clara y suficiente que le permita tomar una decisión de compra razonada.



## Medio ambiente (A)

El Grupo CaixaBank busca colaborar y ser un catalizador en la transición hacia una economía más sostenible y neutra en carbono; integrar los aspectos ambientales, climáticos y de eficiencia energética en la actividad financiera de la Entidad, y renovar continuamente su sistema de gestión para la mejora de su desempeño ambiental, usando las técnicas y metodologías viables y más adecuadas

A este compromiso, recogido en la *Declaración sobre cambio climático y la Declaración sobre naturaleza*, se añade la voluntad de CaixaBank de:

- Crear y ofrecer productos y servicios alineados con un modelo de **desarrollo inclusivo y sostenible, y contribuir a la transición sostenible de los clientes y la economía**.
- Favorecer la financiación de proyectos y productos que contribuyan a mejorar la **eficiencia energética, avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono y en armonía con la naturaleza**, y alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo.
- Impulsar el **desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente**.
- **Integrar los riesgos de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobernanza), incluyendo los derivados del cambio climático**, en el análisis de riesgo en el proceso de admisión de clientes, en la financiación de clientes y de proyectos de inversión, y en la gestión de activos.
- **Avanzar en la descarbonización de la cartera de crédito e inversión** para cumplir con el objetivo de neutralidad de carbono en 2050.
- Cumplir con los más altos **estándares ambientales** en los países en los que opera.
- Participar en iniciativas nacionales e internacionales relacionadas con el medio ambiente —**la naturaleza y el clima**— como los Principios de Ecuador, la UNEP FI, la NZBA, la Partnership for Accounting Financials (PCAF) o CDP, para avanzar en esta línea.
- **Conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita**, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001, el reglamento europeo EMAS de gestión ambiental y la norma ISO 50001 de gestión energética.
- Disponer de un **sistema de gestión ambiental y energética certificado**, y garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y energética aplicable a sus actividades, así como otros compromisos voluntarios suscritos.



- Trabajar para mejorar los procesos y la operativa interna para gestionar de forma eficiente los recursos y **minimizar el impacto** ambiental, incluyendo la medición y el seguimiento de los indicadores ambientales.
- Asegurar la **disponibilidad de la información y de los recursos necesarios** para alcanzar los objetivos y las metas fijadas por el Sistema Integrado de Gestión ambiental y energética, así como en el Plan de Banca Sostenible, incluyendo las sendas de descarbonización establecidas.
- Aplicar **principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones**, y apoyar aquellas iniciativas dirigidas a la prevención, mitigación, adaptación o respuesta al cambio climático y/o la pérdida y degradación de la naturaleza.
- **Prevenir las actuaciones contaminantes y promover las acciones que impulsen una mayor eficiencia energética en las actividades operativas desarrolladas por CaixaBank** a través de la implantación progresiva de medidas de mejora y de protección del medio ambiente.
- Promover la **compra de productos y servicios energéticamente eficientes**, y un diseño de los espacios y las instalaciones que mejore el desempeño energético.
- Contribuir a la **sensibilización ambiental de sus grupos de interés**, con el fin de fomentar la protección y el cuidado del entorno y la mitigación del cambio climático a lo largo de su cadena de valor. Especialmente, fomentar la capacitación y sensibilización de la plantilla para que integren estos principios de actuación en su actividad laboral diaria.
- Impulsar acciones **de diálogo activo con clientes y emisores** para fomentar la mejora de sus prácticas en materia de sostenibilidad, incluido el ámbito medioambiental (clima y naturaleza), así como la transparencia sobre su actuación.
- **Fijar y publicar objetivos, con periodicidad mínima anual, que midan el grado de avance y la mejora en la gestión ambiental y energética**, junto con otros indicadores y objetivos públicos en el resto de ámbitos materiales relacionados con el medio ambiente, incluyendo el clima.



## Social (S)

El Grupo CaixaBank promueve un modelo de banca socialmente responsable que favorezca la **inclusión, la salud, la cultura y el bienestar financieros**; dé apoyo a los **proyectos que generen un impacto social positivo y contribuya a dar respuesta a los principales retos sociales** mediante:

- El impulso de los microcréditos, **de otra financiación con impacto social y de otros productos y servicios para colectivos vulnerables y proyectos que generan un impacto social favorable**.
- **La presencia en todo el territorio** a través de una oferta omnicanal, una amplia red de oficinas y otras soluciones (como pueden ser ofibuses o cajeros desplazados, entre otros).
- La promoción de iniciativas con foco en la **inclusión social en el entorno rural**, incluyendo acciones de apoyo al emprendimiento femenino.
- La adopción de medidas de reducción de la brecha digital y de mejora de la **accesibilidad física y tecnológica** a los servicios de la Entidad de todas las personas, con especial foco en personas con discapacidad y colectivo senior.

- La contribución a la **mejora de la salud financiera de sus clientes y de la cultura financiera de clientes y sociedad**, con acciones formativas y contenidos adaptados a los diferentes canales y públicos, de forma coherente con la adhesión de CaixaBank al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* promovido por la UNEP FI.
- El impulso de iniciativas, alianzas y soluciones para **promover la creación de empleo y el emprendimiento**.
- El fomento de iniciativas y programas, en solitario y a través de alianzas, para **dar respuesta a retos sociales urgentes y ofrecer oportunidades a personas y colectivos** en situación vulnerable, considerando, además, la naturaleza dinámica y cambiante de los ejes de vulnerabilidad.
- La contribución, a través de su actividad y resultados, al desarrollo de la comunidad a través de los programas sociales de su accionista de referencia, la **Fundación Bancaria "la Caixa"**.
- La **promoción de la acción colectiva** junto con los grupos de interés para impulsar el cambio sistémico hacia la sostenibilidad.
- La **fijación y publicación de objetivos** en materia social que midan el grado de avance del Grupo y su contribución a la solución de retos globales con iniciativas con impacto social positivo.

## 4. Compromisos generales en relación con los principales grupos de interés



### Cientes

El Grupo CaixaBank sitúa a los clientes en el centro de su actividad y, en consecuencia, **trabaja para crear valor** a largo plazo tanto para ellos como para el entorno en el que opera.

En todas las relaciones con los clientes, CaixaBank actuará con **honestidad, transparencia y responsabilidad** profesional, trabajando en todo momento con una orientación al cliente, una visión a largo plazo y la voluntad de mantener su confianza en todo momento.

Con este objetivo, las sociedades del Grupo CaixaBank se comprometen a:

- **Ofrecer productos adaptados a las necesidades de los clientes**, con políticas de comercialización revisadas por comités específicos. Así, la comercialización de los productos se realizará en cumplimiento de toda la normativa aplicable.

En este sentido, CaixaBank cuenta con un Comité de Transparencia que tiene como misión velar por todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de productos bancarios, de inversión y de seguros, con el fin de asegurar la adecuada protección a los clientes mediante la transparencia en la comercialización de estos productos. Asimismo, cuenta con un Comité de Producto encargado de aprobar cualquier nuevo producto o servicio que la Entidad diseñe y/o comercialice. Este Comité vela porque los nuevos productos aprobados satisfagan los intereses, los objetivos y las características del público objetivo que tengan definido.

Asimismo, CaixaBank fomenta la comercialización responsable a través de formación anual obligatoria en este ámbito a la plantilla.

- **Apoyar a los clientes en la transición hacia una sociedad más sostenible** mediante la oferta de productos y servicios, y a través de otras iniciativas como puede ser el asesoramiento y actividades que contribuyan a su sensibilización, conocimiento y resiliencia, así como a dar respuesta a los retos relacionados con la sostenibilidad.
- Impulsar la **excelencia en la calidad del servicio y máxima experiencia de cliente** con un modelo de escucha permanente de su opinión a través de encuestas en tiempo real en todas sus interacciones omnicanal, con el fin de que se pueda actuar de forma inmediata y, en caso necesario, contactar con ellos. Asimismo, poner las herramientas necesarias para la mejora de la experiencia a disposición de sus clientes, tanto en oficinas físicas como en su relación remota o digital.
- Garantizar la **confidencialidad y privacidad** de los datos de sus clientes y utilizarlos de forma responsable, leal y transparente, según los *Principios de actuación en materia de privacidad y derechos de los clientes* de CaixaBank.
- Proporcionar cualquier **información** dirigida a clientes respetando la normativa vigente en cada momento para que se considere **imparcial, clara y no engañosa**.
- Fomentar una **comunicación comercial respetuosa**, con el uso de imágenes y lenguaje inclusivo, igualitario y diverso, con especial foco en los colectivos vulnerables y en sus limitaciones. CaixaBank cuenta con una *Política de Comunicación Comercial* que prevé, entre otros aspectos, la adhesión voluntaria de CaixaBank y el resto de compañías del Grupo a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, en favor de las buenas prácticas publicitarias.
- Mantener los más altos estándares de seguridad y, a estos efectos, promover prácticas que maximicen la **seguridad** de sus productos y servicios, velando por la protección de la información y la ciberseguridad.
- Favorecer la **máxima accesibilidad** a los productos y servicios del Grupo CaixaBank para el mayor número posible de personas y promover la inclusión financiera.
- Mantener la implicación en el territorio, articulada a través de una **amplia presencia** territorial.
- Impulsar el **diálogo activo** con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.
- Impulsar medidas para garantizar que los clientes o potenciales clientes puedan acceder a nuestra oferta de productos y servicios en condiciones de igualdad, prestando especial atención a los colectivos vulnerables, de forma que se **prevengan, detecten y corrijan, según corresponda, las situaciones que puedan generar discriminación sin una razón justificada**.

## Accionistas e inversores

En CaixaBank se trabaja para atender las necesidades de información de inversores y accionistas, con el fin de que dispongan de un conocimiento adecuado de la Entidad para poder tomar sus decisiones de inversión de forma fundamentada. Para ello, se ofrecen herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación en CaixaBank, así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

En este sentido, CaixaBank se compromete a:

- **Respetar**, en las comunicaciones de CaixaBank con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto y con los mercados en general, **los siguientes principios**, recogidos en la *Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto*:
  - **Transparencia**: integridad, veracidad y claridad en la difusión de la información.
  - **Igualdad de trato y no discriminación**: protección de los derechos e intereses legítimos de todos los accionistas y el mismo trato en el acceso a información y en el reconocimiento y ejercicio de los derechos de todos los accionistas e inversores que se encuentren en la misma situación y no estén afectados por conflictos de interés.
  - **Acceso inmediato y comunicación permanente**: prontitud y facilidad en el acceso a la información que publique CaixaBank, poniendo a su disposición canales y herramientas dinámicas que promuevan una comunicación directa y eficiente, y que permitan la interacción y el debate y promuevan su colaboración, confianza e implicación.
  - Mantener en lo posible a CaixaBank a la **vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías**, mediante el desarrollo de instrumentos de información que permitan a los accionistas e inversores que lo deseen aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías.
  - **Respetar las normas y recomendaciones**: cumplir lo previsto en la Ley, y especialmente en la regulación contra el abuso de mercado y tratamiento de información privilegiada y otra información relevante, así como en la normativa interna y las políticas de CaixaBank, y en las recomendaciones de organismos supervisores en materia de gobierno corporativo, con pleno respeto a los principios de cooperación y transparencia con las autoridades, los organismos reguladores y las administraciones competentes.
- **Adoptar aquellos estándares voluntarios de divulgación financiera relacionada con la sostenibilidad** que fomenten la transparencia en los mercados, tales como las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) o los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y la Global Reporting Initiative (GRI).
- **Cumplir con el Protocolo Interno de Relaciones entre la Fundación Bancaria "la Caixa", CriterioCaixa y CaixaBank**, que está disponible en el sitio web corporativo de la Entidad.

## Empleados y empleadas

Los profesionales del Grupo CaixaBank son su principal activo y artífices del éxito de la sostenibilidad y la eficacia social y económica de la organización. Las sociedades del Grupo CaixaBank favorecen el desarrollo de su potencial, talento, empoderamiento y diversidad, y promueven la mejora constante de su experiencia.

Bajo esta premisa, las sociedades del Grupo CaixaBank se comprometen a:

- **Respetar los derechos laborales** reconocidos en la legislación nacional e internacional (los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo).
- **Rechazar cualquier tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso**, así como cualquier conducta que pueda considerarse ofensiva, impropia o inapropiada, incluyendo las propuestas o sugerencias sexuales y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.
- Fundamentar la política de gestión de las personas en el **respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la no discriminación** por razones de identidad sexual, expresión de género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, religión, opinión política, filiación, edad, estado civil, discapacidad o cualquier otra circunstancia recogida por el derecho.
- **Integrar la perspectiva de igualdad de trato y de oportunidades de las personas**, recogida en el *Plan de Igualdad* de CaixaBank y en su adhesión a iniciativas como los *Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas*; *REDI, la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI en el entorno laboral*, y la *Carta de la Diversidad, que contribuyen a fomentar la diversidad en todas sus dimensiones*.
- Promover la **estabilidad en el empleo**, la **conciliación** laboral y familiar, y el bienestar de la plantilla en el entorno de trabajo, de acuerdo con el *Protocolo de Conciliación* de CaixaBank.
- **Atraer, gestionar y fidelizar** a los profesionales de la organización:
  - Mediante criterios meritocráticos en los procesos de selección externa e interna.
  - A través de una retribución salarial competitiva y un abanico complementario de beneficios sociales y otras prácticas de gestión activa del talento.
  - Con un Plan de Formación adaptado a los diferentes colectivos de CaixaBank que contempla, entre otros ámbitos, la capacitación obligatoria en materia de sostenibilidad.
- Promover una cultura comprometida con **la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla** en una organización saludable, con espacios de trabajo más seguros y sostenibles y con sistemas de gestión en la materia, tal y como se recoge en la *Política de Organización Saludable*. **Y, además, extender estas políticas a las partes interesadas.**
- Fomentar el **diálogo y la comunicación interna**, y medir el grado de satisfacción de los empleados y empleadas de la Entidad a través de encuestas de clima periódicas.
- Promover una cultura centrada en las personas y que fomente el desarrollo de la sostenibilidad, incluyendo acciones de **sensibilización de los equipos**.

## Proveedores

El Grupo CaixaBank trata de gestionar su cadena de suministro de forma responsable, tal y como se recoge en sus *Principios de Compras* y en el *Código de Conducta de Proveedores*.

Para ello, el Grupo CaixaBank asume los siguientes compromisos:

- Garantizar la máxima **transparencia en las contrataciones**, que se canalizan a través de procedimientos competitivos salvo en los casos justificados en que la naturaleza de los servicios a contratar lo impida o desaconseje.
- Trabajar con aquellos proveedores que **respeten los derechos humanos y laborales** fundamentales en el ejercicio de su actividad.
- Integrar los **aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo en el proceso de homologación y contratación** de proveedores de bienes y servicios.
- **Fomentar prácticas responsables** entre los proveedores y su cadena de suministro, a través de cláusulas contractuales.
- Efectuar **auditorías** de sus prácticas laborales, sociales y medioambientales en aquellos casos en los que se considere conveniente y actuar en consecuencia cuando las prácticas o los resultados detectados no sean satisfactorios.
- **Mantener un sistema de alertas ante potenciales situaciones de corrupción** en relación con intermediarios y proveedores, que implica la petición y el análisis de información adicional para descartar, en su caso, los indicios detectados o bien comunicar la falta de información a través del Canal de Consultas o, en el caso de los indicios de irregularidad, a través del Canal de Denuncias, establecidos por CaixaBank.

## Sociedad

El Grupo CaixaBank cuenta con un modelo de gestión coherente con su compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio.

Sobre la base de este compromiso, el Grupo CaixaBank trabaja para:

- Promover **la inclusión financiera**, facilitando el acceso al mercado financiero de todas las personas y, en especial, las más vulnerables y otros colectivos como microempresas y empresas de la economía social que, por sus características, puedan tener mayores dificultades de acceso.
- Impulsar la mejora y ampliación de los **conocimientos de la población en materia de cultura financiera y ciberseguridad**, entre otros.
- **Desarrollar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos en materia de sostenibilidad**, en solitario y a través de acuerdos con, entre otras, instituciones académicas y mediante la colaboración público-privada.
- Respalda e impulsar proyectos que contribuyan a que el tejido empresarial del país sea más diverso e inclusivo, y aquellos que **promuevan la igualdad y la diversidad en sus diferentes ámbitos en el conjunto de la sociedad**, con especial foco en el emprendimiento, la innovación, la educación y el deporte.

- Fomentar la solidaridad en colaboración con sus clientes y, a través de la **Asociación de Voluntarios de CaixaBank**, promover el voluntariado corporativo, de clientes y de la sociedad en general.
- Colaborar y fomentar la participación de clientes, accionistas, empleados y empleadas en los programas y las iniciativas solidarias propios y los impulsados por su accionista de referencia, la **Fundación Bancaria "la Caixa"**, con el objetivo de incrementar su impacto y darles mayor difusión.
- Establecer y participar activamente en **alianzas con otras asociaciones y fundaciones** para avanzar de forma conjunta en materia de sostenibilidad.
- **Participar en iniciativas y colaborar con reguladores, organizaciones y entidades** dedicadas a la difusión y la promoción de prácticas responsables y sostenibles entre los clientes y las comunidades en las que el Grupo CaixaBank está presente.

## Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés

CaixaBank mantendrá a disposición de sus grupos de interés diversos **canales de comunicación, participación y diálogo**, y se compromete a darles la máxima difusión posible. Asimismo, fomentará el *engagement* con sus grupos de interés en materia de sostenibilidad, para favorecer el avance conjunto en dicha materia.

Con este fin se adoptarán y se utilizarán los canales de comunicación necesarios para establecer un diálogo continuo con los grupos de interés; informarlos de manera veraz, clara y sencilla; alinear sus expectativas con el desempeño en materia de sostenibilidad, y satisfacer la demanda de información relevante adaptada a las necesidades de cada grupo de interés.

Estos canales están detallados en el sitio web corporativo (apartado de Sostenibilidad). Entre otros, cabe mencionar, además de los referenciados en puntos anteriores: teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de atención al cliente, al accionista, inversor, analista y al proveedor; oficinas de atención al cliente y al accionista; el Comité Consultivo de accionistas y los encuentros corporativos con accionistas; plataformas de participación *online* para clientes y empleados y empleadas; eventos, encuentros y jornadas; sesiones formativas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación. Asimismo, CaixaBank participa activamente en foros de diálogo, grupos de trabajo y asociaciones sectoriales y en materia de sostenibilidad para compartir buenas prácticas y avanzar de forma conjunta en dicha materia.

La finalidad es que el intercambio de información a través del diálogo permita anticipar y cubrir en lo posible las expectativas de los grupos de interés y mejorar su conocimiento de la Entidad para fortalecer las relaciones de confianza mutua.

## 4. Marco de gobierno

El **Consejo de Administración** de CaixaBank es el responsable de aprobar estos Principios y los compromisos con los grupos interés incluidos en el presente documento. De forma complementaria, es el responsable de aprobar, supervisar y valorar periódicamente la definición, el desarrollo y la implantación de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, la **Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad** tiene la función de supervisar la actuación de CaixaBank en relación con los temas de sostenibilidad, incluyendo la revisión y propuesta al Consejo de la aprobación de políticas, declaraciones y normas de CaixaBank que desarrollan la estrategia de sostenibilidad. Por otra parte, la **Comisión de Riesgos** propone al Consejo la política de riesgos del Grupo, que incluye los riesgos en materia de sostenibilidad. La **Comisión de Auditoría y Control** tiene entre sus funciones las de supervisar y evaluar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera y la eficacia de los sistemas de control interno, y, junto con la Comisión de Riesgos, supervisar y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos, incluyendo los sociales y medioambientales.

El **Comité de Dirección** es el responsable de desarrollar el Plan Estratégico de la Entidad aprobado por el Consejo de Administración y, con este objetivo, adopta acuerdos, directamente o a través de sus comités delegados, en materia de sostenibilidad.

Adicionalmente, varios comités internos se encargan de la coordinación y supervisión de los diferentes aspectos mencionados en estos Principios. Entre ellos, el **Comité de Sostenibilidad** es el órgano dependiente del Comité de Dirección responsable de promover y, en su caso, aprobar iniciativas en materia de sostenibilidad, así como de coordinar o gestionar las iniciativas aprobadas. Por su parte, el **Comité Global del Riesgo** es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, los riesgos de sostenibilidad.

La **Dirección de Sostenibilidad**, como área responsable de coordinar la definición, la actualización y el seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo, es también la responsable de la elaboración y actualización de los Principios (con una periodicidad bienal mínima<sup>1</sup>); de su presentación para aprobación a los órganos de gobierno; de seguir su grado de implantación en el Grupo; de promover su conocimiento entre las personas sujetas a los mismos, y, en su caso, de impulsar la extensión a las filiales correspondientes dentro del Grupo.

Finalmente, **las diferentes áreas y direcciones afectadas por los Principios** serán las responsables de la aplicación, integración y ejecución de sus disposiciones en sus actividades diarias y en la normativa interna relacionada, según consideren, así como de establecer e implantar controles de seguimiento de resultados. Para ello, podrán desarrollar sistemas y procesos internos adicionales. Asimismo, la Dirección de Sostenibilidad asesorará, cuando se considere necesario y conveniente, a las diferentes direcciones en materia de sostenibilidad y en la implantación de los presentes Principios.

Cada una de las **sociedades del Grupo CaixaBank** deberá garantizar la existencia de controles sobre la adecuada aplicación de los principios generales establecidos en estos Principios, así como, en su caso, su desarrollo en marcos, políticas y procedimientos internos.

Principios aprobados por el Consejo de Administración, a 15 de febrero de 2024



---

<sup>1</sup> Cuando se realicen modificaciones fuera del periodo establecido por defecto (bienal), si estas son de carácter menor, se habilita la aprobación por parte del Comité de Dirección. A estos efectos se entiende por modificaciones menores las derivadas de correcciones meramente tipográficas o resultado de la actualización de documentos referenciados en estos Principios. La "actualización de documentos referenciados en estos Principios" incluiría únicamente la transcripción de la denominación actualizada de dichos documentos y de fragmentos de documentos aprobados por los órganos competentes (Consejo de Administración, Comité Global del Riesgo, etc.) o de preceptos normativos, siempre que el contenido modificado no sea objeto de regulación por los propios Principios. Posteriormente a la aprobación por parte del Comité de Dirección, se informará a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, la cual, si lo considerase oportuno, elevaría las modificaciones al Consejo de Administración.