



Iraunkortasunaren  
arloan jarduteko  
Printzipioak

2024ko otsaila

# Aurkibidea

1. Sarrera.....	3
2. Helburua, eremua eta aplikazioa.....	3
3. Lehentasun estrategikoak eta jarduteko printzipio orokorrak.....	5
3.1. Iraunkortasunaren arloko asmo estrategikoak	
3.2. Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipio orokorrak	
4. Interes-talde nagusiekin diren konpromiso orokorrak .....	9
5. Gobernu-esparrua.....	14

# Iraunkortasunaren arloan jarduteko Printzipioak

## 1. Sarrera

CaixaBank, S.A.ren Administrazio Kontseiluak (aurrerantzean, **CaixaBank** edo "**Erakundea**") printzipio hauen bidez agerian utzi nahi du CaixaBank Talde osoak **jarduteko eredu eraginkor, iraunkor eta arduratsu batekin duen konpromisoa, bokazio sozial irmo batez lagundurik.**

CaixaBank finantza-taldeak sozialki arduratsua den banka unibertsalaren eredua gauzatzen du, epe luzerako ikuspegi batekin eta kalitatean, hurbiltasunean eta espezializazioan oinarritua. Erakundeak jarduera arduratsu batean eta eraginkortasun ekonomikoan oinarritzen du bere kudeaketa, pertsonen eta lurraldearen garapen sozioekonomiko iraunkorrera bideratuta.

Bere sorreratik iraunkortasunarekiko duen joera hori bat dator haren helburu eta balioekin:



CaixaBank-en **xedea** da "bezeroen finantza-ongizatean eta gizarte osoaren aurrerabidean laguntzea".

CaixaBank-ek kalitateko, konfiantzazko eta konpromiso sozialeko **balio korporatiboetan** oinarrituta egiten du lan beti.

CaixaBank Taldeari eta haren interes-taldeei balio erantsia ematera bideratutako jarduera iraunkorreko konpromisoak erakundearen balio-kate osoa hartzen du kontuan, funtsen eta baliabideen jatorritik hasi eta aplikaziora eta inbertsiora arte.

## 2. Helburua, eremua eta aplikazioa

Iraunkortasunaren arloko jarduketa-printzipioek (aurrerantzean, "Printzipioak") CaixaBank Taldeak iraunkortasunaren arloan interes-taldeekin jarraitu behar dituen jarduera-printzipio orokorrak eta konpromiso nagusiak zehazten eta ezartzen dituzte, indarrean dagoen araudian aurreikusitakoaren ildotik, Kotizatutako Sozietateen Gobernu Onaren Kodea barne, eta Kapital Sozietateen Legearekin bat etorritik.

Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipioak (aurrerantzean, "Printzipioak") misioaren eta balio korporatiboaren esparruan kokatzen dira. Horien bidez, CaixaBank Taldeak bere jarduera kudeatzeko eta garatzeko **gidalerroak** hartzen ditu bere gain:

- Jarduketa osoa, arduratsua eta jasangarria.
- Zerbitzuaren kalitate gorena.
- Eraginkortasun ekonomikoa.
- Erabakiak hartzerakoan epe luzerako ikuspegia hartzea.
- Etengabeko berrikuntza, komunitateen garapen iraunkorrari ahal den neurrian laguntzeko.

Banku Iraunkorraren Planaz eta *CaixaBank-en Kode Etikoaz* gain, horien aplikazio-eremuei buruzko beste printzipio, politika espezifiko, arau eta konpromiso batzuekin garatzen eta osatzen dira Printzipioak, bai eta iraunkortasunaren arloko nazioarteko ekimenei atxikiz ere. Horiek guztiak CaixaBank-en webgune korporatiboaren Iraunkortasuna atalean zehazten dira. Horien artean, hauek jasotzen dira, besteak beste: Nazio Batuen Mundu Ituna, Banku Arduratsuaren Printzipioak eta Nazio Batuen Ingurumenerako Programaren Finantza Ekimenaren (UNEP FI) Aseguruaren Iraunkortasunerako Printzipioak, Net Zero Banking Alliance (NZBA), eta Nazio Batuen Inbertsio Arduratsurako Printzipioak (PRI).

Printzipioek eta Taldeak garatutako gainerako tresnek honetan lagundu behar dute:

- CaixaBank Taldearen helburu estrategikoak lortzen, jardunbide osoak, arduratsuak eta iraunkorrak gauzatu.
- Interes-taldeentzako balio partekatuaren sorrera maximizatzen eta konfiantzan eta gardentasunean oinarritutako epe luzerako harremanak sortzen.
- Ekonomia jasangarriago eta inklusiboago baterako trantsizioan.
- Bere jarduerak eragin ditzakeen inpaktu negatiboak prebenitzen, gutxitzen eta arintzen, eta inpaktu positiboak areagotzen.
- CaixaBank Taldeak iraunkortasunaren arloan hartutako konpromiso publikoak betetzen.
- CaixaBank Taldearen ospea hobetzen.
- Gizartearen baitan printzipio eta praktika arduratsuak zabaltzen, gizarte eta ekonomia mailan hala nola ingurumenaren arloan aurrera egiteko.
- Inguruneko aldaketei aurrea hartzen eta erantzuten, eta iraunkortasunaren arloko joera nazional eta nazioarteko berriekin lerrotzeko, ikuspegi eta ekimen berri batzuei helduta.

Printzipio horiek CaixaBank-en banakako printzipiotzat hartzen dira, eta, beraz, CaixaBank-en eta enplegatu, zuzendari eta gobernu-organoetako kide guztien jarduera arautu behar dute. Era berean, eta korporatiboak ere diren aldetik, CaixaBank Talde osora hedatzen dira. Taldea osatzen duten sozietateetako gobernu- eta zuzendaritza-organoek erabaki egokiak hartu beharko dituzte Printzipio horien xedapenak txertatzeko, proportzionaltasunaren printzipioari jarraiki, dela printzipio propioak edo dokumentu honetan ezarritako printzipioen arabera beste dokumentu bat onartuz, dela CaixaBank-en printzipioei behar bezala egokituta atxikiz, hala badagokio.

Printzipioak eskuragarri daude CaixaBank-en webgune korporatiboan, baita intranet korporatiboaren Iraunkortasuna atarian ere.

## 3. Lehentasun estrategikoak eta jarduteko printzipio orokorrak

### 3.1 Iraunkortasunaren arloko asmo estrategikoak

CaixaBank-ek Iraunkortasunerako Plan Zuzentzaile bat du, ikuspegi holistiko baten bidez lehentasunezko jarduera-fokuak jasotzen dituen, eta bere jarduerak eragin materiala izan dezakeen Garapen Iraunkorreko Helburuetan aurrera egitea eta bere ingurunearen garapen sozioekonomikoan laguntzea bilatzen duena.

CaixaBank-ek hiru asmo nagusi zehaztu ditu iraunkortasunaren arloan, eta horietara zuzenduko du bere jarduera, etorkizunean egiten ari diren edo gara daitezkeen beste jarduera batzuei kalterik egin gabe:

- **Enpresen eta gizartearen trantsizio iraunkorra bultzatzea:** ekonomia jasangarriago baten aukerak aprobetxatzen eta karbono-isurketetan ekonomia neutroa lortzeko bidean aurrera egiten lagunduko duten soluzioekin.
- **Gizarte-eragin positiboaren buru izatea eta finantza-inklusioa bultzatzea:** pertsonentzako aukerak biderkatuz; gizarte-inpaktu egokia duten proiektuei laguntza emanez; gizarte-erronka nagusien konponbideetan lagunduz eta bezeroen eta, oro har, gizartearen finantza-inklusioa indartuz.
- **Kultura arduratsua sustatzea, gobernantzan erreferenteak izanik:** pertsonak ardatz dituen kultura baten bidez, besteak beste, talentua, aniztasuna eta inklusioa, gure langileen osasuna eta ongizatea eta jasangarritasuna sustatuko dituen; gizarte-, ingurumen- eta gobernu oneko faktoreak Erakundearen kudeaketa-, kontrol- eta gainbegiratze-ereduan txertatuz, merkataritza arduratsu baten bidez eta merkatuaren eta interes-taldeen aurrean kontu gardenak eta egiazkoak emanez.

## 3.2 Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipio orokorrak

CaixaBank Taldeak banka iraunkor eta arduratsuaren aldeko apustua egiten du, bezeroen finantza-ongizatean eta gizarte osoaren aurrerapenean laguntzeko eta ingurumen-alderdiak (A), alderdi sozialak (S) eta gobernu ona (G) integratzen aurrera egiteko bere estrategian, kudeaketa-ereduan eta praktketan.

CaixaBank Taldeak Printzipio hauen garapenari aplika daitekeen araudia zorrotz betez eta estandar etiko eta jokabide profesionaleko estandar gorenekin bat etorritz gauzatzeko konpromisoa hartzen du. Ildo horretan, **CaixaBank-en jarduera-printzipio orokorrak dira** honako hauek: legeak eta indarrean dagoen araudia betetzea, errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta gizarte-erantzukizuna. Horiek guztiak bere *Kode Etikoan* jasotzen eta garatzen dira. Iraunkortasunaren arloan jarduteko Printzipio hauek koherenteak eta errespetuzkoak dira printzipio orokor horiekin, bai eta Taldeak garatutako gainerako printzipio, politika eta araeekin ere.

Iraunkortasunaren arloan, eta hura osatzen duten eremu nagusi bakoitzerako, CaixaBank-ek barne-araudia eta horren ardura duten zuzendaritzak ditu, eta horietan jarduera arduratsua, jarduteko printzipioak eta interes-taldeekiko konpromisoak arautzen dira.



### Gobernantza (G)

CaixaBank Taldearen lehentasunezko helburuetako bat da Taldearen gardentasuna, aniztasuna, independentzia eta gobernu ona bermatzea, eta ingurumen-, gizarte- eta gobernantza-faktoreak gobernu-ereduan integratzea, interes-talde guztien interesak babesteko eta haien konfiantzari eusteko.

Esparru honetan, CaixaBank Taldearen estrategia eta jarduera, besteak beste, honako jokabide-jarraibide hauetan oinarritu beharko da:

- CaixaBank Taldea presente dagoen lurraldeetan une oro **indarrean dagoen legedia betetzea** eta merkatu libreko praktikak bultzatzea, bai eta aldizka gobernu-praktikak berrikustea eta hobetzea ere.
- Erakundeak parte hartzen duen lurralde guztietan **giza eskubideak errespetatzea**, *Giza Eskubideen Printzipioen arabera eta Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren gidaritzapean, Nazio Batuen Enpresen eta Giza Eskubideen Printzipio Gidariak, Enpresa Multinazionalentzako ELGAREN Gidalerroak, langileen oinarrizko eskubideei eta printzipioei buruzko LANEREN Adierazpena* eta nazioartean aitortutako beste kode batzuk. Era berean, antolakundearen maila guztietako giza eskubideen kultura sustatzea, arlo horretako prestakuntza barne hartuta.

Zehazki, CaixaBank Taldeak **debekatu egiten du diskriminazio, jazarpen, abusu edo tratu desegoki oro** honako arrazoi hauetako batengatik: sexu-identitatea, genero-adierazpena, sexu-orientazioa, jatorri etnikoa, nazionalitatea, sinesmenak, erlijioa, iritzi politikoa, filiazioa, adina, egoera zibila, desgaitasuna eta eskubideak babestutako gainerako egoerak, bai erakundearen lan egiten duten pertsonen dagokienez, bai zuzendaritzako kideei edo administrazio-organoko kideei dagokienez, bai erakundearekin elkarrengaitzen duen edozein pertsonari dagokienez.

- **Zerga-politika** erantzukizunaren, zuhurtziaren eta gardentasunaren printzipioetan oinarritzea, indarrean dagoen legediarekin eta *CaixaBank-en Arrisku Fiskalaren Kontrol eta Kudeaketa Politikarekin* bat etorriz.
- Beharrezko neurriak ezartzea **CaixaBank Taldearen produktuak eta zerbitzuak legez kontrako jokabideak (hala nola terrorismoa finantzatzea, kapitalak zuritzea edo finantza-delituak) gauzatzeko erabil ez daitezkeen**, eta horiek aldizka berrikustea, erregulatuzaileekin eta segurtasun-indarrekin aktiboki lankidetzan aritzea eta atzematen diren jardura susmagarri guztien berri ematea. Horretarako, jokabide arduratsua bultzatzen da CaixaBank Taldea osatzen duten pertsonen artean, *Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboa* errespetatu eta aplikatu behar baitute. *Kapital Zuriketari Aurrea hartzeko eta Terrorismoa Finantzatzeko eta Nazioarteko Finantza Zehapen eta Kontraneurriak Kudeatzeko Politika Korporatiboa; Compliance Penalarari buruzko Korporazio Politika; Interes Gatazken Politika Korporatiboa*, eta CaixaBank Taldearen gainerako jokabide-kodeak eta arauak.
- *Barne Informazio Sistemaren Politika Korporatiboa* jasota dagoen bezala eta informatzailea babesteko araudiaren arabera, prebenitu edota zuzendu behar diren jokabideak atzematen lagunduko duten mekanismoak mantentzea. Informazio-kanalen artean, nagusia **Salaketa Kanak Korporatiboa** da, eta kontseilarien, langileen, bekadunen, Aldi Baterako Laneko Enpresetako (ABLE) langileen, agenteen, bitartekarien, laguntzaileen, preskriptoreen, hornitzaileen eta beren ikuskaritzapean lan egiten duten pertsonen, akziodunen, langile ohien eta lanpostu baterako hautagaien eskura dago.
- **Arrisku guztiak (finantzarioak eta ez-finantzarioak) zuhurtziaz eta modu globalean kudeatzea**, *Arriskua Kudeatzeko Printzipio Orokorretan* eta *Taldearen Arriskuarekiko Grinaren Esparruan* eta, iraunkortasunaren arloari dagokionez, *Iraunkortasun Arriskuak Kudeatzeko ASG Politika Korporatiboa* oinarrituta. Azken horrek arautzen du Erakundeak bere bezeroekin duen harremanean sortzen diren arriskuen kudeaketa. Halaber, Arrisku Korporatiboen Mapan jasotako arriskuak (finantzarioak eta ez-finantzarioak) gainbegiratzeko mekanismo egokiak izatea.
- **Ingurumeneko, gizarteko eta gobernu oneko faktoreak (ASG) Erakundearen kudeaketa-, kontrol- eta gainbegiratzeko-ereduan txertatzea**. bere jarduerarekin lotutako inpaktu positiboak sustatzea eta jardueratik eratorritako inpaktu negatiboak murriztea. Horrek, beste gauza batzuen artean, esan nahi du bezeroak onartzeko prozesuan, bezeroen eta inbertsio-proiektuen finantzaketan, eta norberaren eta hirugarrenen konturako aktiboen kudeaketan egiten den arrisku-analisan iraunkortasun-arriskuak (ingurumenekoak, klimarenak, sozialak eta gobernantzakoak barne) txertatuko direla.
- Agintariekin, ikuskatzaileekin eta arautzaileekin elkarrengaitza eraikitzailea izatea, **eta, ahal den neurrian, iraunkortasuna sustatzen duten politikak eta erregulazioak garatzen laguntzea**.
- **Iraunkortasunari lotutako irizpideak txertatzen jarraitzea pixkanaka plantillaren eta zuzendaritzaren ordainsari- eta konpentsazio-praktiketan**.
- **CaixaBank Taldeko interes-taldeei kontuak ematean eta informazioa zabaltzean gardentasuna sustatzea**, komunikazio-kanal nahikoak ezarri eta informazioa egiazki, argi eta

zehatz zabalduz. Informazio horrek iraunkortasun arloan egindako aurrerapen-maila ere jasoko du, *reporting* jardunbide onenei jarraituz.

- **Komunikazio arduratsuko praktikak** egitea uneoro, informazioa manipulatzeko saihesteko eta osotasuna eta ohorea babesteko.
- **Merkaturatze arduratsu, zintzo eta gardenaren** alde egitea, bezeroak une oro informazio argia eta nahikoa izan dezan erosteko erabaki arrazoitua hartu ahal izateko.



## Ingurumena (A)

CaixaBank Taldeak iraunkorra eta karbonoan neutroa izango den ekonomia bateranzko trantsizioan lankidetzan aritzea eta katalizatzaile bat izatea du helburu; ingurumenaren, klimaren eta energia-eraginkortasunaren alderdiak Erakundearen finantza-jardueran integratzea, eta haren kudeaketa-sistema etengabe hobetzea, ingurumen-jarduera hobetzeko, teknika eta metodologia bideragarriak eta egokienak erabilia.

*Klima-aldaketari buruzko Adierazpenean eta Naturari buruzko Adierazpenean* jasotako konpromiso horri CaixaBank-ek honako alderdi hauek gauzatzeko jartzen duen borondatea gehitzen zaio:

- **Garapen-eredu inklusibo eta jasangarri batekin** lerrokatutako produktuak eta zerbitzuak sortzea eta eskaintzea, **eta bezeroen eta ekonomiaren trantsizio jasangarrian laguntzea.**
- **Energia-eraginkortasuna hobetzen, karbonoan neutroa den eta naturarekin harmonian dagoen ekonomia bateranzko trantsizioan aurrera egiten eta epe luzera ingurumen-jasangarritasun handiagoa lortzen** laguntzen duten proiektu eta produktuen finantzaketa bultzatzea.
- **Ingurumena errespetatzen duten teknologien garapena eta hedapena** bultzatzea.
- **Iraunkortasun-arriskuak (ingurumenekoak, sozialak eta gobernanzakoak), klima-aldaketaren ondoriozkoak barne**, bezeroak onartzearen, bezeroen finantzaketaren eta inbertsio-proiektuen arriskuaren analisian eta aktiboen kudeaketan integratzea.
- **Kreditu- eta inbertsio-zorroaren deskarbonizazioan aurrera egitea**, 2050erako karbono-neutraltasunaren helburua betetzeko.
- Jarduten duen herrialdeetan **ingurumen-estandar** gorenak betetzen ahalegintzea.
- Ingurumenarekin —natura eta klima— lotutako ekimen nazionaletan eta nazioartekoetan parte hartzea, hala nola Ekuadorko Printzipioetan, UNEP Fin, NZBAn, Partnership for Accounting Financials (PCAF) edo CDPn, ildo horretan aurrera egiteko.
- **Lortu behar dituzun baliabide naturalen erabilera ahalik eta eraginkortasun handiena**, ISO 14001 arauan, ingurumen-kudeaketako EMAS Europako erregelamenduan eta kudeaketa energetikoko ISO 50001 arauan ezarritako betekizunekin bat etorritik.
- **Ingurumena eta energia kudeatzeko sistema ziurtatua** izatea, eta bere jarduerari aplikatu dakiekeen ingurumenari eta energiari buruzko legeria eta araudia betetzen direla bermatzea, bai eta sinatutako beste borondatezko konpromiso batzuk ere.



- Baliabideak eraginkortasunez kudeatzeko eta **ingurumen-inpaktua gutxitzeko** prozesuak eta barne-eragiketak hobetzeko lan egitea, ingurumen-adierazleen neurketa eta jarraipena barne.
- Ingurumena eta Energia Kudeatzeko Sistema Integratuak eta Banku Iraunkorreko Planak finkatutako helburuak eta jomugak lortzeko **beharrezko informazioa eta baliabideak eskura daudela ziurtatzea**, ezarritako deskarbonizazio-bideak barne.
- **Ingurumen-printzipio eta -jardunbide egokiak aplikatzea jarduera guztietan**, eta klima-aldaketari eta/edo naturaren galera eta degradazioari aurrea hartzeko, arintzeko, egokitzeko edo erantzuteko ekimenak babestea.
- **Jarduketa kutsatzaileei aurrea hartzea eta CaixaBank-ek garatutako jarduera operatiboetan eraginkortasun energetiko handiagoa bultzatzen duten ekintzak sustatzea**, ingurumena hobetzeko eta babesteko neurriak pixkanaka ezarrita.
- **Energetikoki eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuen erosketak** eta energia-jarduna hobetuko duen diseinua sustatzea.
- **Bere interes-taldean ingurumen-sentsibilizazioan** laguntzea, ingurunea babestea eta zaintzea eta klima-aldaketa bere balio-katean arintzea sustatzeko. Bereziki, langileen trebakuntza eta sentsibilizazioa sustatzea, jarduera-printzipio horiek eguneroko lanean txerta ditzaten.
- **Bezeroekin eta jaulkitzaileekin elkarriketa aktiboko** ekintzak bultzatzea, iraunkortasunaren arloan dituzten jardunbideen hobekuntza sustatzeko, ingurumen-eremua barne (klima eta natura), bai eta haien jardunaren gardentasuna ere.
- **Ingurumen- eta energia-kudeaketaren aurrerapen-maila eta hobekuntza neurtzeko helburuak finkatzea eta argitaratzea, gutxienez urtean behin**, ingurumenarekin lotutako gainerako eremu materialetan, klima barne, beste adierazle eta helburu publiko batzuekin batera.



## Soziala (S)

CaixaBank Taldeak sozialki arduratsua den banku-eredu bat sustatzen du, **finantza-inklusioa, -osasuna, -kultura eta -ongizatea bultzatuko dituen, gizarte-inpaktu positiboa sortzen duten proiektuei laguntza emango diena eta gizarte-erronka nagusiei erantzuten lagunduko duena, honako hauen bidez:**

- Mikrokredituak, **inpaktu soziala duen beste finantzaketa bat eta kolektibo kalteberentzako eta eragin sozial ona sortzen duten proiektuentzako beste produktu eta zerbitzu batzuk bultzatuta.**
- **Lurralde osoan** egonez, eskaintza omnikanal baten, bulego-sare zabal baten eta beste irtenbide batzuen bidez (besteak beste, lekualdatutako ofibus edo kutxazainak).
- **Landa-ingurunean gizarteratzea** ardatz duten ekimenak sustatuz, emakumeen ekintzaitzari laguntzeko ekintzak barne.
- Arrakala digitala murrizteko eta pertsona guztiek Erakundearen zerbitzuetara duten **irisgarritasun fisikoa eta teknologikoa** hobetzeko neurriak hartuta, arreta berezia jarritz desgaitasunen bat duten pertsonengan.

- **Bezeroen finantza-osasuna eta bezeroen eta gizartearen finantza-kultura hobetzen** lagunduz, kanal eta publikoetara egokitutako prestakuntza-ekintzen eta edukien bidez, CaixaBank UNEP Flk sustatutako *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* erakundearekin bat etorritik.
- **Lana sortzeko eta ekintzaitza sustatzeko** ekimenak, aliantzak eta irtenbideak sustatuta.
- **Premiazko gizarte-erronkei erantzuteko eta egoera ahulean dauden pertsonen eta kolektiboen aukerak eskaintzeko** ekimenak eta programak sustatuz, bakarka eta aliantzen bidez, kalteberatasun-ardatzen izaera dinamikoa eta aldakorra kontuan hartuta, gainera.
- **"La Caixa" Banku Fundazioaren** erreferentziazko akziodunaren programa sozialen bidez komunitatea garatzen lagunduz, bere jardueraren eta emaitzen bitartez.
- **Ekintza kolektiboa sustatuz** interes-taldeekin batera, iraunkortasunerako aldaketa sistemikoa bultzatzeko.
- Gizarte-arloko **helburuak finkatu eta argitaratuz**, Taldearen aurrerapen-maila neurtzeko eta gizarte-eragin positiboa duten ekimenak dituzten erronka globalak konpontzen laguntzeko.

## 4. Interes-talde nagusiekin diren konpromiso orokorrak



### Bezeroak

CaixaBank Taldeak bere jardueraren erdigunean kokatzen ditu bezeroak, eta, ondorioz, epe luzerako **balioa sortzeko egiten du lan**, bai haientzat, bai lan egiten duen ingurunearentzat.

Bezeroekiko harreman guztietan, CaixaBank-ek **zintzotasunez, gardentasunez eta erantzukizun profesionalerik** jokatu du, une oro bezeroari begirako orientazioarekin, epe luzerako ikuspegiarekin eta une oro konfiantzari eusteko borondatearekin lan eginez.

Helburu horrekin, CaixaBank Taldeko sozietateek konpromiso hauek hartu dituzte:

- **Bezeroen beharretara egokitutako produktuak eskaintzea**, berariazko batzordeek berrikusitako merkaturatze-politikekin. Horrela, produktuak araudi aplikagarri guztia betez merkaturatuko dira.

Illo horretan, CaixaBank-ek Gardentasun Batzorde bat du, banku-, inbertsio- eta aseguru-produktuen diseinuan eta merkaturatzean gardentasunarekin zerikusia duten alderdi guztiak zaintzeko, produktu horiek gardentasunez merkaturatuz bezeroak behar bezala babesten direla ziurtatzeko. Era berean, Produktu Batzorde bat du, Erakundeak diseinatzen eta/edo merkaturatzen duen edozein produktu edo zerbitzu berri onartzeko. Onartutako produktu berriek xede-publikoaren interesak, helburuak eta ezaugarriak asetzen dituztela zaintzen du Batzorde horrek.

Era berean, CaixaBank-ek merkaturatze arduratsua sustatzen du, langileei arlo horretan urtero nahitaezko prestakuntza emanez.

- **Bezeroei laguntzea gizarte iraunkorrago bateranzko trantsizioan**, produktuen eta zerbitzuen eskaintzaren bidez, eta beste ekimen batzuen bidez, hala nola, sentsibilizazioan, ezagutzan eta erresilientzian laguntzen duten aholkularitza eta jarduerak, bai eta jasangarritasunarekin lotutako erronkei erantzuna ematea ere.
- **Zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroaren ahalik eta esperientzia handiena** bultzatzea, bere iritzia denbora errealeko inkestean bidez entzuteko eredu batekin, bere interakzio omnikanal guztietan, berehala jardun ahal izateko eta, behar izanez gero, haiekin harremanetan jartzeko. Era berean, bezeroen eskura jarri behar dira esperientzia hobetzeko behar diren tresnak jartzea, bai bulego fisikoetan, bai urruneko harremanetan edo harreman digitalean.
- Bezeroen datuen **konfidentzialtasuna eta pribatutasuna** babestea eta modu arduratsu, leial eta gardenean erabiltzea, CaixaBank-eko *bezeroen pribatutasunaren eta eskubideen arloan jarduteko Printzipioen* arabera.
- Bezeroei zuzendutako edozein **informazio** ematea, unean-unean indarrean dagoen araudia errespetatuz, informazio hori **inpartzialtzat, argitatzat eta ez-engainagarritzat** hartua izan dadin.
- **Errespetuzko komunikazio komertziala** sustatzea, irudiak eta hizkuntza inklusiboa, berdintasunekoa eta askotarikoa erabiliz, arreta berezia jarriz kolektibo kalteberetan eta horien mugetan. CaixaBank-ek *Komunikazio Komertzialeko Politika* bat du, eta, besteak beste, CaixaBank eta Taldeko gainerako konpainiak borondatez Autokontrolera, Komunikazio Komertzialaren Autoerregulaziorako Elkartera atxikitzea aurreikusten du, publizitate-jardunbide egokien alde.
- Segurtasun-estandar gorenei eustea eta, horretarako, produktuen eta zerbitzuen **segurtasuna** maximizatzen duten praktikak sustatzea, informazioa babesteaz eta zibersegurtasunaz arduratuta.
- CaixaBank Taldearen produktu eta zerbitzuetara ahalik eta gehien iristea, **ahalik eta pertsona gehienentzat**, eta finantza-inklusiua sustatzea.
- Lurraldean inplikazioari eustea, lurraldean **presentzia zabala** izanez antolatuta.
- Bezeroekiko **elkarrizketa aktiboa** bultzatzea eta haien eskura jartzea kontsultak eta erreklamazioak helarazteko eta erantzun arina, pertsonalizatua eta kalitatezkoa emateko behar dituzten bideak.
- Bezeroek edo bezero izan daitezkeenek gure produktu- eta zerbitzu-eskaintza berdintasun-baldintzetan eskuratu ahal izatea bermatzeko neurriak bultzatzea, kolektibo kalteberei arreta berezia eskainiz, **justifikatutako arrazoirik gabe diskriminazioa eragin dezaketen egoerak prebenitu, antzeman eta zuzen daitezen, dagokionaren arabera.**

## Akziodunak eta inbertitzaileak

CaixaBank-en inbertitzaileen eta akziodunen informazio-beharrei erantzuteko lan egiten da, Erakundeari buruzko ezagutza egokia izan dezaten, inbertsio-erabakiak modu arrazoituan hartu ahal izateko. Horretarako, CaixaBank-en inplikazioa eta komunikazioa errazteko tresnak eta kanalak eskaintzen dira, baita jabe gisa dituen eskubideen erabilera ere.

Ilido horretan, CaixaBank-ek konpromiso hauek hartu ditu:

- CaixaBank-ek akziodunekin, inbertitzaile instituzionalekin, boto-aholkulariekin eta, oro har, merkatuekin egiten dituen komunikazioetan **honako printzipio hauek errespetatzea**, *Komunikazio Politikan eta akziodunekiko, inbertitzaile instituzionalekiko eta boto-aholkulariekiko harremanetan jasotakoak*:
  - **Gardentasuna**: osotasuna, egiazkotasuna eta argitasuna informazioaren hedapenean.
  - **Tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza**: akziodun guztien eskubide eta interes legitimoen babesa, eta tratu bera informazioa eskuratzean eta egoera berean dauden eta interes-gatazkarik ez duten akziodun eta inbertitzaile guztien eskubideak aitortu eta baliatzean.
  - **Berehalako sarbidea eta komunikazio iraunkorra**: CaixaBank-ek argitaratzen duen informazioa eskuratzeko azkartasuna eta erraztasuna, komunikazio zuzena eta eraginkorra sustatzen duten kanal eta tresna dinamikoak eskainiz, elkarreragina eta eztabaida ahalbidetzeko eta lankidetzaren, konfiantza eta inplikazioa sustatzeko.
  - CaixaBank ahal den neurrian **abangoardian mantentzea teknologia berrien erabileran**, hala nahi duten akziodun eta inbertitzaileei teknologia berrien abantailak aprobetxatzeko aukera emango dieten informazio-tresnak garatuz.
  - **Arauek eta gomendioak errespetatzea**: Legean eta, bereziki, merkatu-gehiegikeriaren eta informazio pribilegiatuaren eta bestelako informazio garrantzitsuen tratamenduaren aurkako erregulazioan, bai eta CaixaBank-en barne-araudian eta politiketan eta gobernu korporatiboaren arloko erakunde gainbegiratzailen gomendioetan aurreikusitakoa betetzea, agintari, erakunde arautzaile eta administrazio eskudunekiko lankidetzaren eta gardentasunaren printzipioak osorik errespetatuta.
- **Iraunkortasunarekin lotutako finantza-dibulgazioko borondatezko estandarrak onartzea**, merkatuetan gardentasuna sustatzen dutenak, hala nola Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) erakundearen gomendioak edo Sustainability Accounting Standards Board (SASB) eta Global Reporting Initiative (GRI) delakoen estandarrak.
- **"La Caixa" Banku Fundazioaren, CriteriaCaixaren eta CaixaBank-en arteko Harremanetarako Barne Protokoloa betetzea**. Erakundearen webgune korporatiboan dago eskuragarri.

## Langileak

CaixaBank Taldeko profesionalak dira erakundearen iraunkortasunaren eta eraginkortasun sozial eta ekonomikoaren arrakastaren eragile nagusiak. CaixaBank Taldeko sozietateek beren potentziala eta talentua eta ahalduntzea eta aniztasuna garatzen laguntzen dute, eta beren esperientziaren etengabeko hobekuntza sustatzen dute.

Premisa horren arabera, CaixaBank Taldeko sozietateek honako konpromiso hauek hartu dituzte:

- Estatuko eta nazioarteko legerian aitortutako **lan-eskubideak errespetatzea** (Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarritzko zortzi hitzarmenak).
- **Diskriminazio, jazarpen, larderia edo abusu mota oro baztertzea**, bai eta iraingarritzat, desagokitzat edo desagokitzat har daitekeen edozein jokabide ere, bai eta proposamen edo iradokizun sexualak eta pertsonaren duintasuna mindu dezaketen gainerako ekintzak ere.
- Pertsonen kudeaketa-politika honako printzipio hauetan oinarritzea: **aniztasunaren errespetua, aukera-berdintasuna, inklusioa eta diskriminaziorik eza** sexu-identitateagatik, genero-adierazpenagatik, sexu-orientazioagatik, jatorri etnikoagatik, nazionalitateagatik, sinesmenengatik, erlijioagatik, iritzi politikoagatik, seme-alabatasunagatik, adinagatik, egoera zibilagatik, desgaitasunagatik edo zuzenbidean jasotako beste edozein gorabeheragatik.
- CaixaBank-en Berdintasun Planean eta Nazio Batuen Emakumeen Ahalduntzerako Printzipioak bezalako ekimenei atxikitzean *lotzen den* **pertsonen tratu- eta aukera-berdintasunaren ikuspegia txertatzea**. *REDI, LGTBI Aniztasunaren eta Inklusioaren aldeko Enpresa Sarea lan-ingurunean, eta Aniztasunaren Gutuna, aniztasuna dimentsio guztietan sustatzen laguntzen dutenak.*
- **Enpleguaren egonkortasuna**, lana eta familia **bateragarri** egitea eta plantillaren ongizatea sustatzea lan-ingurunean, *CaixaBank-en Kontziliazio Protokoloaren* arabera.
- Erakundeko profesionalak **erakartzea, kudeatzea eta fidelizatzea**:
  - Irizpide meritokratikoak erabiliz barne- eta kanpo-hautaketako prozesuetan.
  - Soldata lehiakorraren eta gizarte-onuren eta talentuaren kudeaketa aktiboko beste jardunbide batzuen aukera osagarriaren bidez.
  - CaixaBank-eko kolektiboek egokitutako prestakuntza-plan baten bidez. Plan horrek, besteak beste, iraunkortasunaren arloko nahitaezko gaikuntza jasotzen du.
- **Langileen segurtasunarekin, osasunarekin eta ongizatearekin** konprometitutako kultura sustatzea erakunde osasungarri batean, lan-eremu seguruagoekin eta iraunkoragoekin eta arlo horretako kudeaketa-sistemekin, *Antolamendu Osasungarriaren Politikan* jasotzen den bezala. **Baita politika horiek alderdi interesdunei zabaltzea ere.**
- **Elkarrizketa eta barne-komunikazioa** sustatzea, eta Erakundeko langileen gogobetetze-maila neurtzea, aldizkako klimari buruzko inkesten bidez.
- Pertsonengan oinarritutako eta iraunkortasunaren garapena sustatuko duen kultura sustatzea, **taldeak sentsibilizatzeko** ekintzak barne.



## Hornitzaileak

CaixaBank Taldea bere hornidura-katea modu arduratsuan kudeatzen saiatzen da, *Erosketa Printzipioetan* eta *Hornitzaileen Jokabide Kodean* jasotzen den bezala.

Horretarako, CaixaBank Taldeak hurrengo konpromiso hauek hartu ditu bere gain:

- **Kontratazioetan ahalik eta gardentasun** handiena bermatzea, prozedura lehiakorren bidez bideratzen baitira, kontratatu beharreko zerbitzuen izaerak hori eragozten edo gomendatzen ez duenean izan ezik.
- Beren jardueran **giza eskubideak eta oinarrizko lan-eskubideak errespetatzen** dituzten hornitzaileekin lan egitea.
- Hornitzaile, produktu eta zerbitzuak **homologatzeko eta kontratatzeko prozesuan gizartearen, ingurumenaren eta gobernu korporatibo onaren alderdiak** txertatzea.
- Hornitzaileen eta hornikuntza-katearen artean **jardunbide arduratsuak sustatzea**, kontratu-klausulen bidez.
- Laneko, gizarteko eta ingurumeneko praktiken **auditoretzak** burutzea egokitzat jotzen den kasuetan, eta horren arabera jardutea hautemandako praktikak edo emaitzak egokiak ez direnean.
- Bitartekariekin eta hornitzaileekin lotutako **balizko ustelkeria-egoeren aurreko alerta-sistema bat izatea**, informazio gehigarria eskatzea eta aztertzea dakarrena, detektatutako zantzuak baztertzeko, hala badagokio, edo informaziorik eza kontsulta-kanalaren bidez edo, irregulartasun-zantzuaren kasuan, CaixaBank-ek ezarritako salaketa-kanalaren bidez jakinaraztea.



## Gizartea

CaixaBank Taldeak kudeaketa-eredu koherentea du lurraldearen garapen sozioekonomikoarekin duen konpromisoarekin.

Konpromiso honetan oinarrituta, CaixaBank Taldeak lan egiten du:

- **Finantza-inklusioa** sustatzea, pertsona guztiei finantza-merkaturako sarbidea erraztuz, eta, bereziki, ahulenei eta beste kolektibo batzuei, hala nola mikroenpresei eta gizarte-ekonomiako enpresei, baldin eta, beren ezaugarriengatik, eskuratzeko zailtasun handiagoak izan baditzaizkete.
- Besteak beste, **finantza-kulturari eta zibersegurtasunari buruzko ezagutzak** hobetzea eta zabaltzea.
- **Iraunkortasunaren arloko ezagutza berriak garatzea, sustatzea eta zabaltzea**, bakarrik eta, besteak beste, erakunde akademikoekin egindako akordioen bidez eta lankidetzaren publiko-pribatuaren bidez.
- Herrialdeko enpresa-sarea askotarikoagoa eta inklusiboagoa izan dadin eta **gizarte osoan berdintasuna eta aniztasuna sustatzen duten proiektuak babestea eta bultzatzea**, ekintzailetzan, berrikuntzan, hezkuntzan eta kirolean arreta berezia jarrita.

- Bezeroekiko elkartasuna sustatzea, eta, **CaixaBank-en Boluntarioen Elkartearen** bidez, boluntariotza korporatiboa, bezeroena eta, oro har, gizartearena sustatzea.
- Bezero, akziodun, enplegatu eta enplegatuek beren programa eta ekimen solidarioetan eta erreferentziatzko akziodunak, **"La Caixa" Banku Fundazioak**, bultzatutako ekimenetan parte har dezaten laguntzea eta sustatzea, haien eragina handitzeko eta zabalkunde handiagoa emateko.
- **Beste elkarte eta fundazio batzuekin aliantzak** ezartzea eta horietan aktiboki parte hartzea, iraunkortasunaren arloan batera aurrera egiteko.
- Bezeroen eta CaixaBank Taldeak parte hartzen duen komunitateen artean praktika arduratsu eta jasangarriak hedatzen eta sustatzen diharduten erregulatuak, **erakunde eta entitateekin lankidetzan jardutea eta ekimenetan parte hartzea**.

## Interes-taldeekin komunikatzeko, parte hartzeko eta hitz egiteko bideak

CaixaBank-ek **komunikaziorako, partaidetzarako eta elkarrizketarako** hainbat bide izango ditu bere interes-taldeekin eskura, eta ahalik eta hedapen handiena emateko konpromisoa hartzen du. Era berean, iraunkortasunaren arloko bere interes-taldeekin *engagementa* sustatuko du, arlo horretan batera aurrera egiten laguntzeko.

Helburu horrekin, interes-taldeekin etengabeko elkarrizketa ezartzeko beharrezkoak diren komunikazio-bideak onartu eta erabiliko dira; informazio egiazkoa, argia eta erraza emango da; igurikimenak iraunkortasunaren arloko jarduerarekin lerrotzea, eta interes-talde bakoitzaren beharretara egokitutako informazio garrantzitsuaren eskaera asetzea.

Kanal horiek web-orri korporatiboan zehazten dira (Iraunkortasuna atala). Besteak beste, aipatzekoak dira, aurreko puntuetan aipatutakoez gain: bezeroari, akziodunari, inbertitzaileari, analistari eta hornitzaileari arreta emateko doako telefonoak eta postontzi elektronikoak; bezeroarentzako eta akziodunarentzako arreta-bulegoak; akziodunen Aholku Batzordea eta akziodunekiko topaketa korporatiboak; bezero eta enplegatuentzako *online* partaidetza-plataformak; ekitaldiak, topaketak eta jardunaldiak; prestakuntza-saioak; aldizkako iritzi-inkestak; prentsa-oharrak eta komunikabideekin elkarrizketa aktiboa izateko beste bide batzuk. Era berean, CaixaBank-ek aktiboki parte hartzen du elkarrizketa-foroetan, lantaldeetan eta sektoreko eta iraunkortasunaren arloko elkarrekin, jardunbide egokiak partekatzeko eta arlo horretan elkarrekin aurrera egiteko.

Helburua da elkarrizketaren bidez informazioa trukatzuz interes-taldeekin igurikimenak aurreratu eta ahal den neurrian bete ahal izatea, eta Entitateari buruz duten ezagutza hobetzea, elkarrenganako konfiantzazko harremanak sendotzeko.

## 4. Gobernu-esparrua

CaixaBank-en **Administrazio Kontseilua** arduratzen da Printzipio hauek eta dokumentu honetan jasotako interes-taldeekiko konpromisoak onartzeaz. Osagarri gisa, iraunkortasun-estrategiaren definizioa, garapena eta ezarpena onartu, gainbegiratu eta aldizka baloratzeaz arduratzen da. Era berean, **Izendapenen eta Iraunkortasunaren Batzordeak** CaixaBank-en jarduera gainbegiratzeko eginkizuna du, iraunkortasunari buruzko gaitan, iraunkortasunaren estrategia garatzen duten CaixaBank-en politikak, adierazpenak eta arauak berrikustea eta Kontseiluari proposatzea barne. Bestalde, **Arrisku Batzordeak** Taldearen arrisku-politika proposatzen dio Kontseiluari, iraunkortasunaren arloko arriskuak barne hartzen dituena. **Auditoretza eta Kontrol Batzordearen** eginkizunen artean daude informazio ez-finantzarioa egiteko eta aurkezteko prozesua eta barne-kontrolako sistemen eraginkortasuna gainbegiratzeko eta ebaluatzea, eta, Arrisku Batzordearekin batera, arriskuak kudeatzeko sistemen eraginkortasuna gainbegiratzeko eta ebaluatzea, baita gizarte- eta ingurumen-sistemena ere.

**Zuzendaritza Batzordea** arduratzen da Administrazio Kontseiluak onartutako Erakundearen Plan Estrategikoa garatzeaz, eta, helburu horrekin, akordioak hartzen ditu, zuzenean edo batzorde delegatuen bidez, iraunkortasunaren arloan.

Horrez gain, zenbait barne-batzorde arduratzen dira printzipio horietan aipatutako alderdiak koordinatzeaz eta gainbegiratzeko. Horien artean, **Iraunkortasuneko Batzordea** Zuzendaritza Batzordearen mendeko organoa da, eta iraunkortasunaren arloko ekimenak sustatzeaz eta, hala badagokio, onartzeaz eta onartutako ekimenak koordinatzeaz edo kudeatzeaz arduratzen da. Bestalde, **Arriskuaren Batzorde Globala** arduratzen da iraunkortasun-arriskuak modu globalean kudeatzeaz, kontrolatzeaz eta monitorizatzeaz, besteak beste.

Taldearen iraunkortasunaren arloko strategiaren definizioa, eguneratzea eta jarraipena koordinatzeaz arduratzen den arloa den aldetik, Printzipioak lantzeaz eta eguneratzeaz ere arduratzen da (gutxienez bi urtean behin.<sup>1</sup>); gobernu-organoei aurkezteko, onar dezaten; Taldean duen ezarpen-mailari jarraitzea; horren mende dauden pertsonen artean haien ezagutza sustatzeko eta, hala badagokio, Taldearen barruko filialetara zabaltzea bultzatzeko.

Azkenik, **Printzipioek eragindako arlo eta zuzendaritzen** ardura izango da beren xedapenak aplikatzea, integratzea eta gauzatzea beren eguneroko jardueretan eta erlazioatutako barne-araudian, beren ustez, baita emaitzen jarraipena egiteko kontrolak ezartzea ere. Horretarako, barne-sistema eta -prozesu gehigarriak garatu ahal izango dituzte. Era berean, Iraunkortasun Zuzendaritzak, beharrezkotzat eta komenigarritzat jotzen denean, zuzendaritza guztiei aholku eman ahal izango die iraunkortasunaren arloan eta Printzipio hauek ezartzeari dagokionez.

**CaixaBank Taldeko sozietate bakoitzak** bermatu beharko du Printzipio hauetan ezarritako printzipio orokorrak behar bezala aplikatzen direla eta, hala badagokio, esparru, politika eta barne-prozeduretan garatzen direla.

Administrazio Kontseiluak 2024ko otsailaren 15ean onartutako Printzipioak



---

<sup>1</sup> Lehenetsitako alditik kanpo (bi urtean behin) aldaketak egiten direnean, aldaketa horiek txikiagoak badira, Zuzendaritza Batzordeak onartuko ditu. Ondorio horietarako, aldaketa txikitat hartuko dira zuzenketa tipografiko hutsak edo printzipio hauetan aipatutako dokumentuak eguneratzearen emaitza direnak. "Printzipio hauetan aipatutako dokumentuen eguneratzeak" dokumentu horien eguneratua eta organo eskudunek (Administrazio Kontseilua, Arriskuaren Batzorde Orokorra, etab.) onartutako dokumentu-zatiak edo arau-aginduak transkribatuko lituzke, baldin eta aldatutako edukia printzipioek beraiek arautzen ez badute. Zuzendaritza Batzordeak hori onartu ondoren, Izendapenen eta Iraunkortasunaren Batzordeari jakinaraziko zaio, eta hark, egoki iritziz gero, aldaketak Administrazio Kontseiluari helaraziko dizkio.