



Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat

Març 2022

Control de versions

VERSIÓ	DATA	DESCRIPCIÓ
1	17 de setembre del 2015	Primera versió de la <i>Política de responsabilitat social corporativa</i> .
2	22 de febrer del 2018	Revisió i aprovació de l'actualització de la <i>Política de responsabilitat social corporativa</i> .
3	30 d'octubre del 2019	Revisió i aprovació de l'actualització de la <i>Política corporativa de responsabilitat social corporativa</i> .
4	23 de setembre del 2020	Revisió i aprovació de l'actualització de la <i>Política corporativa de sostenibilitat/responsabilitat social corporativa</i> . Incorporació del concepte de sostenibilitat, definició de l'Estratègia ASG del Grup CaixaBank, el marc de govern i adequació de l'estructura al model de polítiques de risc corporatives.
5	24 de març del 2022	Revisió i aprovació de l'actualització del document. Canvi de denominació a Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat. Canvi en l'estructura del document; incorporació de les noves línies estratègiques en sostenibilitat i actualització del marc de govern.

Índex

1. Introducció.....	3
2. Finalitat, àmbit i aplicació.....	4
3. Prioritats estratègiques i principis generals d'actuació.....	6
3.1. Ambicions estratègiques en matèria de sostenibilitat	
3.2. Principis generals d'actuació en matèria de sostenibilitat	
4. Compromisos generals en relació amb els grups d'interès principals	11
5. Marc de govern.....	16

Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat

1. Introducció

El Consell d'Administració de CaixaBank, SA (d'ara endavant, **CaixaBank** o "**l'Entitat**"), per mitjà d'aquests Principis, pretén posar de manifest el compromís de tot el Grup CaixaBank amb un **model d'actuació eficient, sostenible i responsable i caracteritzat per una decidida vocació social**.

El Grup CaixaBank basa la seva gestió en una actuació responsable i en l'eficiència econòmica, amb una orientació al desenvolupament socioeconòmic sostenible de les persones i el territori.

Aquesta orientació sostenible, present des de la seva creació, està alineada amb la seva missió i valors:



La **missió** del Grup CaixaBank és "contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat".

El Grup CaixaBank realitza la seva activitat i presta els seus serveis sempre sobre la base dels seus **valors corporatius** de qualitat, confiança i compromís social.

El seu compromís d'actuació sostenible, orientat a aportar valor afegit al Grup CaixaBank i als seus grups d'interès, té en compte tota la cadena de valor de l'organització, des de l'origen dels fons i els recursos fins a la seva aplicació i inversió.

2. Finalitat, àmbit i aplicació

Els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat (d'ara endavant, "els Principis") defineixen i estableixen els principis generals d'actuació i els compromisos principals amb els grups d'interès que ha de seguir el Grup CaixaBank en matèria de sostenibilitat, en línia amb el que preveu la regulació en vigor, incloent-hi el Codi de bon govern de les societats cotitzades, i de conformitat amb la Llei de societats de capital.

Els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat (d'ara endavant, "els Principis") s'emmarquen en l'àmbit de la missió i els valors corporatius. A través d'ells, el Grup CaixaBank assumeix com a **directrius** per a la gestió i el desenvolupament de la seva activitat:

- L'actuació íntegra, responsable i sostenible.
- La màxima qualitat en el servei.
- L'eficiència econòmica.
- L'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions.
- La innovació permanent, que contribueixi en tot el possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Els Principis es desenvolupen i complementen amb el Pla director de sostenibilitat i el *Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank* i, addicionalment, amb altres principis, polítiques específiques, normes i compromisos relatius als seus àmbits d'aplicació, així com amb l'adhesió a iniciatives internacionals en matèria de sostenibilitat, que es detallen a l'apartat de Sostenibilitat del lloc web corporatiu de CaixaBank. Entre aquestes polítiques, normes i compromisos s'hi inclouen el Pacte Mundial de les Nacions Unides, els Principis de Banca Responsable i els Principis per a la Sostenibilitat en Assegurances (PSI) de la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI) i els Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI).

Els Principis, així com la resta dels instruments desenvolupats pel Grup, han de contribuir a:

- Afavorir la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank mitjançant pràctiques íntegres, responsables i sostenibles.
- Maximitzar la creació de valor compartit per als grups d'interès i crear relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
- Contribuir a la transició cap a una economia més sostenible i inclusiva.
- Prevenir, minimitzar i mitigar els possibles impactes negatius derivats de la seva activitat i incrementar els impactes positius.

- Complir els compromisos públics adoptats pel Grup CaixaBank en matèria de sostenibilitat.
- Contribuir a la millora de la reputació del Grup CaixaBank.
- Estendre els principis i les pràctiques responsables al si de la societat, per avançar conjuntament cap al progrés en matèria social i mediambiental.

Aquests Principis tenen la consideració de Principis individuals de CaixaBank i, com a tals, han de regir l'activitat de CaixaBank i de tots els empleats i empleades, directius i directives i membres dels òrgans de govern. Així mateix, i com que també són corporatius, el seu abast s'estén a tot el Grup CaixaBank. Els òrgans de govern i de direcció de les societats que en formen part hauran d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions d'aquests Principis, sia aprovant els seus propis principis o document anàleg d'acord amb els principis establerts en aquest document, sia adherint-se als de CaixaBank degudament adaptats, si escau.

3. Prioritats estratègiques i principis generals d'actuació

3.1 Ambicions estratègiques en matèria de sostenibilitat

CaixaBank té un Pla director de sostenibilitat que recull els focus prioritaris d'actuació amb una visió holística i que té l'objectiu d'avançar en aquells objectius de desenvolupament sostenible en què la seva activitat pugui tenir un impacte material, així com contribuir al desenvolupament socioeconòmic del seu entorn.

CaixaBank ha definit tres ambicions principals en matèria de sostenibilitat en què vol centrar la seva activitat, sense detriment d'altres actuacions que estiguin fent o que es puguin desenvolupar en el futur:

- **Impulsar la transició sostenible de les empreses i de la societat:** amb solucions que contribueixin a aprofitar les oportunitats d'una economia més sostenible i a avançar en el camí cap a una economia neutra en emissions de carboni.
- **Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera:** multiplicant les oportunitats per a les persones; donant suport a projectes amb impacte social favorable; col·laborant en les solucions als reptes socials principals i reforçant la inclusió financera dels clients i la societat en general.
- **Promoure una cultura responsable sent referents en governança:** a través d'una cultura centrada en les persones que fomenti, entre altres àmbits, el talent, la diversitat i la inclusió, la salut i el benestar dels empleats i empleades, i la sostenibilitat; integrant els factors socials, ambientals i de bon govern en el model de gestió, control i supervisió de l'Entitat i mitjançant la rendició de comptes transparent i veraç davant el mercat i els grups d'interès.

3.2 Principis generals d'actuació en matèria de sostenibilitat

El Grup CaixaBank aposta per un model de banca sostenible i responsable que persegueix l'objectiu de contribuir al benestar financer dels clients i al progrés de tota la societat i avançar en la integració d'aspectes ambientals (A), socials (S) i de bon govern (G) en la seva estratègia, model de gestió i pràctiques.

El Grup CaixaBank es compromet a portar a terme la seva activitat en l'estricta compliment de la normativa aplicable al desenvolupament de la seva activitat i d'acord amb els estàndards ètics i de conducta professional més elevats. En aquest sentit, **són principis d'actuació generals de CaixaBank**, recollits i desenvolupats al *Codi ètic i principis d'actuació*, el compliment de les lleis i la normativa vigent, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, el professionalisme, la confidencialitat i la responsabilitat social. Aquests Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat són coherents i respectuosos amb aquests principis generals, així com amb la resta de principis, polítiques i normes desenvolupats pel Grup.

En matèria de sostenibilitat, i per a cadascun dels àmbits principals que la componen, CaixaBank compta amb normativa interna i amb direccions responsables d'aquesta normativa, en què es regulen l'actuació responsable, els principis d'actuació i els compromisos amb els diferents grups d'interès.



Governança (G)

Un dels objectius prioritaris del Grup CaixaBank és garantir la transparència, la diversitat, la independència i el bon govern del Grup i la integració dels factors ambientals, socials i de governança en el model de govern, per tal de salvaguardar els interessos de tots els grups d'interès i mantenir la seva confiança.

En aquest marc, l'estratègia i l'actuació del Grup CaixaBank s'hauran de basar, entre d'altres, en les pautes de conducta següents:

- **Complir la legislació vigent** en tot moment als territoris en què el Grup CaixaBank està present i afavorir les pràctiques de lliure mercat, així com revisar regularment i millorar les pràctiques de govern.
- **Respectar els drets humans** a tots els territoris en què l'Entitat està present, de conformitat amb els seus *Principis de drets humans* i sota la guia de la *Declaració Universal dels Drets Humans*, els *Principis rectors de les Nacions Unides sobre empreses i drets humans*, les *Línies directrius de l'OCDE per a les empreses multinacionals* i altres codis reconeguts internacionalment.

Concretament, el Grup CaixaBank **prohibeix qualsevol forma de discriminació, assetjament, abús o tracte inapropiat** per motiu de gènere, identitat de gènere, ètnia, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, incapacitat, minusvalidesa, discapacitat i la resta de situacions protegides pel Dret, tant pel que fa als empleats i empleades, directius i

directives o membres de l'òrgan d'administració, com als accionistes, clients, clients potencials i proveïdors o qualsevol persona que interactuï amb l'Entitat.

- **Fonamentar la política fiscal** en els principis de responsabilitat, prudència i transparència, de conformitat amb la legislació vigent i amb la *Política de control i gestió del risc fiscal de CaixaBank*.
- Establir les mesures necessàries per **preveure i evitar sempre que sigui possible que els productes i serveis del Grup CaixaBank puguin ser utilitzats per a la pràctica de conductes il·lícites** (com ara el finançament del terrorisme, el blanqueig de capitals o els delictes financers) i revisar-les periòdicament, col·laborar activament amb els reguladors i les forces de seguretat i comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. Per això, s'impulsa la conducta responsable entre les persones que formen el Grup CaixaBank, que han de respectar i aplicar la *Política corporativa anticorrupció; la Política corporativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme i de gestió de sancions i contramesures financeres internacionals; la Política corporativa de compliance penal; la Política corporativa de conflictes d'interès; i la resta de codis de conducta i normes del Grup CaixaBank*.
- Mantenir a disposició dels empleats i les empleades i dels proveïdors el **canal confidencial** de consultes i denúncies corporatiu.
- **Gestionar de forma prudent i global tots els riscos** (financers i no financers), sobre la base dels *Principis generals de gestió del risc* i el *Marc d'apetit al risc* del Grup i, en matèria de sostenibilitat, sobre la base de la *Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG*, que regula la gestió d'aquests riscos en la relació de l'Entitat amb els clients. Així mateix, comptar amb mecanismes adequats de supervisió dels riscos (financers i no financers) recollits al mapa de riscos corporatiu.
- **Integrar els factors ambientals, socials i de bon govern (ASG) en el model de gestió, control i supervisió de l'Entitat.**
- **Seguir incorporant, de manera progressiva, criteris vinculats a la sostenibilitat en les pràctiques de remuneració i compensació de la plantilla.**
- **Fomentar la transparència en la rendició de comptes i la difusió d'informació** als grups d'interès del Grup CaixaBank, establint canals de comunicació suficients i difonent la informació de forma veraç, clara i concisa.
- Adoptar en tot moment **pràctiques de comunicació responsable**, que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.



Medi ambient (A)

El Grup CaixaBank cerca col·laborar en la transició cap a una economia més sostenible i neutra en carboni; integrar els aspectes ambientals, climàtics i d'eficiència energètica en l'activitat financera de l'Entitat; i millorar contínuament el seu sistema de gestió per a la millora del seu acompliment ambiental, utilitzant tècniques viables que siguin les més adequades.

A aquest compromís, recollit a la *Declaració sobre canvi climàtic*, s'hi afegeix la voluntat de CaixaBank de:

- Crear i oferir productes i serveis alineats amb un model de **desenvolupament inclusiu i sostenible, i contribuir a la transició sostenible dels clients i l'economia.**

- Afavorir el finançament de projectes i productes que contribueixin a millorar l'**eficiència energètica** i a assolir una sostenibilitat ambiental més gran a llarg termini.
- Impulsar el **desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient**.
- **Integrar els riscos de sostenibilitat (ambientals, socials i de governança), inclosos els derivats del canvi climàtic**, en l'anàlisi de risc de l'admissió de clients així com del finançament de clients i projectes d'inversió i en la gestió d'actius.
- **Avançar en la descarbonització de la cartera de crèdit i inversió** per tal de complir l'objectiu de neutralitat de carboni el 2050.
- Esforçar-se per complir els màxims **estàndards ambientals** als països en què opera.
- Participar en iniciatives nacionals i internacionals relacionades amb el medi ambient i el clima, com ara els **Principis de l'Equador, la UNEP FI o CDP**, per avançar en aquesta línia.
- **Aconseguir la màxima eficiència en l'ús dels recursos naturals que necessita**, d'acord amb els requisits establerts a la norma ISO 14001, el reglament europeu EMAS de gestió ambiental i la norma ISO 50001 de gestió energètica.
- Disposar d'un **sistema de gestió ambiental i energètica certificat** i garantir el compliment de la legislació i normativa ambiental i energètica aplicable a les seves activitats, així com altres compromisos voluntaris subscrits.
- Treballar per millorar els processos i l'operativa interna per gestionar de forma eficient els recursos i **minimitzar l'impacte** ambiental, incloent-hi el mesurament i el seguiment dels indicadors ambientals.
- Assegurar la **disponibilitat de la informació i dels recursos necessaris** per assolir els objectius i les metes fixades pel sistema integrat de gestió ambiental i energètica.
- Aplicar **principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions** i donar suport a aquelles iniciatives dirigides a la prevenció, mitigació, adaptació o resposta al canvi climàtic.
- **Prevenir les actuacions contaminants i les accions que puguin provocar impactes energètics elevats en les activitats operatives desenvolupades per CaixaBank** a través de la implantació progressiva de mesures de millora i de protecció del medi ambient.
- Promoure la **compra de productes i serveis energèticament eficients** i un disseny que millori l'acompliment energètic.
- Contribuir a la **sensibilització ambiental dels seus grups d'interès**, per tal de fomentar la protecció i la cura de l'entorn i la mitigació del canvi climàtic al llarg de la cadena de valor. Especialment, fomentar la capacitat i sensibilització de la plantilla perquè integri aquests principis d'actuació en la seva activitat laboral diària.
- **Fixar i publicar objectius, amb periodicitat mínima anual, que mesurin el grau d'avenç i la millora en la gestió ambiental i energètica** i en la resta d'àmbits materials en matèria ambiental i climàtica.



Social (S)

El Grup CaixaBank promou un model de banca socialment responsable que afavoreixi la **inclusió i la cultura financera**, doni suport als **projectes que generin un impacte social positiu i contribueixi a donar resposta als reptes socials principals** mitjançant:

- L'impuls de les **microfinances i d'altres productes i serveis per a col·lectius i projectes que generen un impacte social favorable**.
- **La presència a tot el territori** a través d'una oferta omnicanal i una àmplia xarxa d'oficines.
- La promoció d'iniciatives amb focus en la **inclusió social a l'entorn rural**.
- L'adopció de mesures de reducció de la bretxa digital i de millora de l'**accessibilitat física i tecnològica** als serveis de l'Entitat per a totes les persones, amb un focus especial en les persones amb discapacitat.
- La contribució a la **millora de la salut financera dels seus clients i de la cultura financera dels clients i la societat**, amb accions formatives i continguts adaptats als diferents canals i públics, de forma coherent amb l'adhesió de CaixaBank al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* promogut per la UNEP FI.
- L'impuls d'iniciatives, aliances i solucions per **promoure l'ocupació i l'emprenedoria**.
- El foment d'iniciatives i programes, en solitari i a través d'aliances, per **donar resposta a reptes socials urgents i oferir oportunitats a persones i col·lectius** en situació vulnerable.
- La contribució, a través de la seva activitat i resultats, al desenvolupament de la comunitat a través dels programes socials del seu accionista de referència, la **Fundació Bancària "la Caixa"**.
- La **promoció de l'acció col·lectiva** juntament amb els grups d'interès per impulsar el canvi sistèmic cap a la sostenibilitat.
- La **fixació i publicació d'objectius** en matèria social que mesurin el grau d'avenç del Grup i la seva contribució a la resolució de reptes globals amb iniciatives amb impacte social positiu.

4. Compromisos generals en relació amb els grups d'interès principals



Clients

Per al Grup CaixaBank, els clients són el centre de la seva activitat i, com a conseqüència, **treballa per crear valor** a llarg termini tant per a ells com per a l'entorn en què opera.

En totes les relacions amb els clients, CaixaBank actuarà amb **honestedat i responsabilitat** professional, treballant sempre amb una orientació al client, una visió a llarg termini i la voluntat de mantenir la seva confiança en tot moment.

Amb aquest objectiu, les societats del Grup CaixaBank es comprometen a:

- Oferir productes adaptats a les necessitats dels clients, amb polítiques de comercialització revisades per comitès específics. Així, la comercialització dels productes es farà en compliment de tota la normativa aplicable.

En aquest sentit, CaixaBank té un Comitè de Transparència, en el qual estan implicades les àrees principals relacionades amb el desenvolupament i la comercialització de productes. Aquest òrgan té com a missió vetllar per tots els aspectes que tinguin o puguin tenir un impacte en la comercialització de productes i serveis, per tal d'assegurar la protecció adequada als clients mitjançant la transparència i la comprensió dels productes i serveis per part dels clients, en especial els detallistes i consumidors, i l'adequació a les seves necessitats. Així mateix, té un Comitè de Producte encarregat d'aprovar qualsevol nou producte o servei que l'Entitat dissenyi o comercialitzi. Aquest Comitè vetlla perquè els nous productes aprovats satisfacin els interessos, els objectius i les característiques del públic objectiu que tinguin definit.

- Impulsar l'**excel·lència en la qualitat del servei i la màxima experiència de client** amb un model d'escolta permanent de la seva opinió a través d'enquestes en temps real en totes les seves interaccions omnicanal, de manera que es pugui actuar de manera immediata i, si escau, contactar-hi. Així mateix, posar a disposició dels clients les eines necessàries per a la millora de l'experiència, tant en oficines físiques (*meeter*, cita prèvia, etc.) com en la seva relació remota o digital (videotrucades, *contact center*, app now, etc.).
- Protegir la **confidencialitat i privacitat** de les dades dels clients i utilitzar-les de forma responsable, lleial i transparent, d'acord amb els *Principis d'actuació en matèria de privacitat i drets dels clients* de CaixaBank.
- Proporcionar qualsevol **informació** dirigida a clients respectant la normativa vigent en cada moment per tal que es consideri **imparcial, clara i no enganyosa**. Així mateix, en l'àmbit publicitari, CaixaBank té una *Política de comunicació comercial* que preveu, entre altres aspectes, l'adhesió voluntària de CaixaBank a Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial, en favor de les bones pràctiques publicitàries.
- Mantenir els estàndards més alts de seguretat i, a aquest efecte, promoure pràctiques que maximitzin la **seguretat** dels seus productes i serveis, vetllant per la protecció de la informació.

- Afavorir la **màxima accessibilitat** als productes i serveis del Grup CaixaBank per al màxim nombre possible de persones i promoure la inclusió financera.
- Mantenir la implicació al territori, articulada a través d'una **àmplia presència** territorial.
- Impulsar el **diàleg actiu** amb els clients, posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.



Accionistes i inversors

A CaixaBank es treballa per atendre les necessitats d'informació d'inversors i accionistes, de manera que disposin d'un coneixement adequat de l'Entitat per poder prendre les decisions d'inversió de forma fonamentada. Per això, s'ofereixen eines i canals per facilitar-ne la implicació i comunicació amb CaixaBank, així com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

En aquest sentit, CaixaBank es compromet a:

- **Respectar**, en les comunicacions de CaixaBank amb accionistes, inversors institucionals, assessors de vot i amb els mercats en general, **els principis següents**, recollits a la *Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot*:
 - **Transparència**: integritat, veracitat i claredat en la difusió de la informació.
 - **Igualtat de tracte i no discriminació**: protecció dels drets i interessos legítims de tots els accionistes i el mateix tracte en l'accés a informació i en el reconeixement i exercici dels drets de tots els accionistes i inversors que es trobin en la mateixa situació i no estiguin afectats per conflictes d'interès.
 - **Accés immediat i comunicació permanent**: promptitud i facilitat en l'accés a la informació que publiqui CaixaBank, posant a la seva disposició canals i eines dinàmiques que promoguin una comunicació directa i eficient que permeti la interacció i el debat i promogui la seva col·laboració, confiança i implicació.
- Mantenir CaixaBank, en la mesura del possible, a l'**avantguarda en l'ús de les noves tecnologies**, mitjançant el desenvolupament d'instruments d'informació que permetin aprofitar els avantatges de les noves tecnologies als accionistes i inversors que vulguin fer-ho.
- **Respectar les normes i recomanacions**: complir el que preveu la llei, i especialment la regulació contra l'abús de mercat i tractament d'informació privilegiada i altra informació rellevant, com també la normativa interna i les polítiques de CaixaBank i les recomanacions d'organismes supervisors en matèria de govern corporatiu, amb ple respecte als principis de cooperació i transparència amb les autoritats, els organismes reguladors i les administracions competents.
- **Complir el Protocol intern de relacions entre la Fundació Bancària "la Caixa", CriteriCaixa i CaixaBank**, que està disponible al lloc web corporatiu de l'Entitat.



Empleats i empleades

Els professionals del Grup CaixaBank són el seu actiu principal i artífexs de l'èxit de la sostenibilitat i l'eficàcia social i econòmica de l'organització. Les societats del Grup CaixaBank afavoreixen el desenvolupament del seu potencial i talent i el seu empoderament i diversitat, i promouen la millora constant de la seva experiència.

Partint d'aquesta premissa, les societats del Grup CaixaBank es comprometen a:

- **Respectar els drets laborals** reconeguts a la legislació nacional i internacional (els vuit convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball).
- Fonamentar la política de gestió de les persones en el **respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació** per motius de gènere, ètnia, edat, discapacitat funcional o qualsevol altra circumstància.
- **Integrar la perspectiva d'igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones**, recollida al *Pla d'igualtat* de CaixaBank i en l'adhesió a iniciatives com ara els *Principis per a l'empoderament de les dones de les Nacions Unides*.
- Promoure l'**estabilitat a la feina**, la **conciliació** laboral i familiar i el benestar de la plantilla a l'entorn de treball, d'acord amb el *Protocol d'igualtat i conciliació* de CaixaBank.
- **Atreure i gestionar el talent** de l'organització per impulsar el desenvolupament dels professionals:
 - Amb criteris meritocràtics en els processos de selecció interna.
 - Afavorint l'atracció i fidelització del talent.
 - Mitjançant un Pla de formació adaptat als diferents col·lectius de CaixaBank que té en compte, entre altres àmbits, la capacitat obligatòria en matèria de sostenibilitat.
- Promoure una cultura compromesa amb la **seguretat, la salut i benestar de la plantilla** en una organització saludable i sostenible.
- Fomentar el **diàleg i la comunicació interna**, i mesurar el grau de satisfacció dels empleats i empleades de l'Entitat a través d'enquestes de clima periòdiques.
- Promoure una cultura centrada en les persones que fomenti el desenvolupament de la sostenibilitat, incloent-hi accions de **sensibilització dels equips**.



Proveïdors

El Grup CaixaBank intenta gestionar la seva cadena de subministrament de forma responsable, tal com recullen els *Principis de compres* i el *Codi de conducta per a proveïdors*.

Per això, el Grup CaixaBank assumeix els compromisos següents:

- Garantir la màxima **transparència en les contractacions**, que es canalitzen a través de procediments competitiu excepte en els casos justificats en què la naturalesa dels serveis que s'han de contractar ho impedeixi o desaconselli.
- Treballar amb aquells proveïdors que **respectin els drets humans i laborals** fonamentals en l'exercici de la seva activitat.
- Integrar els **aspectes socials, ambientals i de bon govern corporatiu en el procés d'homologació i contractació** de proveïdors, productes i serveis.
- **Fomentar pràctiques responsables** entre els proveïdors i la seva cadena de subministrament, a través de clàusules contractuals.
- Efectuar **auditories** de les seves pràctiques laborals, socials i mediambientals en aquells casos en què es consideri convenient i actuar en conseqüència quan les pràctiques o els resultats detectats no siguin satisfactoris.



Societat

El Grup CaixaBank té un model de gestió coherent amb el seu compromís de desenvolupament socioeconòmic del territori.

Sobre la base d'aquest compromís, el Grup CaixaBank treballa per:

- Promoure **la inclusió financera**, facilitant l'accés al mercat financer de totes les persones i, en especial, de les més vulnerables i d'altres col·lectius com ara microempreses i empreses de l'economia social que, per les seves característiques, puguin tenir més dificultats d'accés.
- Impulsar la millora i l'ampliació dels **coneixements de la població en matèria de cultura financera i ciberseguretat**, entre d'altres.
- **Desenvolupar, promocionar i divulgar nous coneixements en matèria de sostenibilitat**, en solitari i a través d'acords amb institucions acadèmiques, entre d'altres, i mitjançant la col·laboració publicoprivada.
- Donar suport i impulsar projectes que contribueixin que el teixit empresarial del país sigui més divers i inclusiu i aquells que **promoguin la igualtat i la diversitat en els seus diferents àmbits en el conjunt de la societat**, amb un focus especial en l'emprenedoria, la innovació, l'educació i l'esport.
- Fomentar la solidaritat en col·laboració amb els clients i, a través de l'**Associació de Voluntaris de CaixaBank**, promoure el voluntariat corporatiu, de clients i de la societat en general.
- Col·laborar i fomentar la participació de clients, accionistes, empleats i empleades en les iniciatives i els programes solidaris propis i els impulsats pel seu accionista de referència, la **Fundació Bancària "la Caixa"**, amb l'objectiu d'incrementar-ne l'impacte i donar-los més difusió.
- Establir i participar activament en **aliances amb altres associacions i fundacions** per avançar de manera conjunta en matèria de sostenibilitat.
- **Participar en iniciatives i col·laborar amb reguladors, organitzacions i entitats** dedicats a la difusió i la promoció de pràctiques responsables i sostenibles entre els clients i les comunitats en què el Grup CaixaBank està present.

Canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès

CaixaBank mantindrà a disposició dels seus grups d'interès diversos **canals de comunicació, participació i diàleg**, i es compromet a donar-los la màxima difusió possible. Així mateix, fomentarà l'*engagement* amb els seus grups d'interès en matèria de sostenibilitat, per afavorir l'avenç conjunt en aquesta matèria.

A aquest efecte, s'adoptaran i s'utilitzaran els canals de comunicació necessaris per establir un diàleg continu amb els grups d'interès; informar-los de manera veraç, clara i senzilla; alinear les seves expectatives amb l'acompliment en matèria de sostenibilitat; i satisfer la demanda d'informació rellevant adaptada a les necessitats de cada grup d'interès.

Aquests canals estan detallats al lloc web corporatiu (apartat de Sostenibilitat). Entre d'altres, cal esmentar, a més dels assenyalats als punts anteriors: telèfons gratuïts i bústies electròniques d'atenció al client, a l'accionista i inversor, a l'analista i al proveïdor; oficines d'atenció al client i a l'accionista; el Comitè Consultiu d'Accionistes i les trobades corporatives amb accionistes; plataformes de participació en línia per a clients i empleats i empleades; esdeveniments, trobades i jornades; enquestes periòdiques d'opinió; notes de premsa i altres canals de diàleg actiu amb mitjans de comunicació. Així mateix, CaixaBank participa activament en fòrums de diàleg, grups de treball i associacions sectorials i en matèria de sostenibilitat per compartir bones pràctiques i avançar de manera conjunta en aquesta matèria.

La finalitat és que l'intercanvi d'informació a través del diàleg permeti anticipar i cobrir en la mesura del possible les expectatives dels grups d'interès i millorar el seu coneixement de l'Entitat per enfortir les relacions de confiança mútua.

4. Marc de govern

El **Consell d'Administració** de CaixaBank és el responsable de donar conformitat a aquests Principis i als compromisos amb els grups d'interès inclosos en aquest document. De manera complementària, és el responsable d'aprovar, supervisar i valorar periòdicament la definició, el desenvolupament i la implantació de l'estratègia de sostenibilitat. Així mateix, la **Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat** té la funció de supervisar l'actuació de CaixaBank pel que fa als temes de sostenibilitat, incloent-hi la revisió i proposta al Consell de l'aprovació de polítiques, declaracions i normes de CaixaBank que desenvolupen l'estratègia de sostenibilitat. D'altra banda, la **Comissió de Riscos** proposa al Consell la política de riscos del Grup, que inclou els riscos en matèria de sostenibilitat. La **Comissió d'Auditoria i Control** té entre les seves funcions les de supervisar i avaluar el procés d'elaboració i presentació de la informació no financera i l'eficàcia dels sistemes de control intern i, juntament amb la Comissió de Riscos, supervisar i avaluar l'eficàcia dels sistemes de gestió de riscos, inclosos els socials i mediambientals.

El **Comitè de Direcció** és el responsable de desenvolupar el Pla estratègic de l'entitat aprovat pel Consell d'Administració i, amb aquest objectiu, adopta acords, directament o a través dels seus comitès delegats, en matèria de sostenibilitat.

Addicionalment, diversos comitès interns s'encarreguen de la coordinació i supervisió dels diferents aspectes esmentats en aquests Principis. Entre aquests comitès, el **Comitè de Sostenibilitat** és l'òrgan dependent del Comitè de Direcció responsable de promoure i, si escau, aprovar iniciatives en matèria de sostenibilitat, així com de coordinar o gestionar les iniciatives aprovades. Per la seva banda, el **Comitè Global del Risc** és responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global, entre d'altres, els riscos de sostenibilitat.

La **Direcció de Sostenibilitat**, com a àrea responsable de coordinar la definició, l'actualització i el seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, també és la responsable de l'elaboració i actualització dels Principis (amb una periodicitat biennal mínima ¹); de la seva presentació per a l'aprovació als òrgans de govern; de seguir el seu grau d'implantació al Grup; de promoure el seu coneixement entre les persones que hi estan subjectes; i, si escau, d'impulsar l'extensió a les filials corresponents dins el Grup.

Finalment, **les diferents àrees i direccions afectades pels Principis** seran les responsables de l'aplicació, la integració i l'execució de les seves disposicions en les activitats diàries i a la normativa interna relacionada, segons considerin, així com d'establir i implantar controls de seguiment de resultats. Així mateix, la Direcció de Sostenibilitat podrà, quan es consideri necessari i convenient, assessorar les diferents direccions en matèria de sostenibilitat i en la implantació d'aquests Principis.

Cadascuna de les **societats del Grup CaixaBank** haurà de garantir l'existència de controls sobre l'aplicació adequada dels principis generals establerts en aquests Principis, així com, si escau, el seu desenvolupament en marcs, polítiques i procediments interns.

Principis aprovats pel Consell d'Administració, 24 de març del 2022

¹ Quan es facin modificacions fora del període establert per defecte (biennal), si són de caràcter menor, s'habilita l'aprovació pel Comitè de Direcció. A aquests efectes, s'entén per modificacions menors les derivades de correccions merament tipogràfiques o les que són resultat de l'actualització de documents referenciats en aquests Principis. L'"actualització de documents referenciats en aquests Principis" inclouria únicament la transcripció de la denominació actualitzada d'aquests documents i de fragments de documents aprovats pels òrgans competents (Consell d'Administració, Comitè Global del Risc, etc.) o de preceptes normatius, sempre que el contingut modificat no sigui objecte de regulació pels mateixos Principis. Posteriorment a l'aprovació pel Comitè de Direcció, s'informarà la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, la qual, si ho considerés oportú, elevaria les modificacions al Consell d'Administració.