



Resumen del proceso de **debida diligencia** y **evaluación** en DD.HH.

Julio 2023



Índice

Introducción	2
Implicados en el proceso	3
Metodología	4
1. Debita diligencia	4
2. Evaluación.....	7
Principales conclusiones	8
Diálogo y canales de comunicación con grupos de interés	8
Principales mecanismos de mitigación y remediación	9

Introducción

Para CaixaBank, el respeto a los Derechos humanos es parte integral de sus valores y de su manera de actuar para desempeñar la actividad empresarial de forma legítima y, por ello, bajo el marco de los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank S.A.**, actualizados en 2022, se desarrolla este proceso de identificación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.

CaixaBank llevó a cabo su primer ejercicio de debida diligencia en esta materia en 2017. En 2020, tuvo lugar un segundo proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos seguido del proceso de evaluación, elaborado por un tercero independiente, con el objetivo de actualizar dicho ejercicio y dotarlo de mayor profundidad y alcance.

Más allá de lo establecido en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, la nueva Propuesta de Directiva Europea sobre debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad, establece la necesidad de la integración de la debida diligencia en derechos humanos en las estrategias empresariales.

Con todo ello, en 2023 CaixaBank ha llevado a cabo su tercer ejercicio de debida diligencia y evaluación en materia de derechos humanos considerando esta normativa emergente y el resto de requerimientos de sus grupos de interés clave. En esta ocasión, CaixaBank también ha contado con el apoyo de un tercero independiente.

La aprobación y despliegue del proceso de debida diligencia garantiza que la estrategia corporativa de CaixaBank S.A. se alinea con los principios y compromisos adoptados en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank S.A.**. Para el alcance del procedimiento se tienen en cuenta las filiales y actividades principales del grupo.

- Las actividades de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management se consideran en el ejercicio de CaixaBank S.A. al formar parte de su cadena de valor a través de los productos y servicios que ellos diseñan.
- BPI, por su magnitud y por presentar particularidades derivadas de operar en un territorio distinto (Portugal), y CaixaBank Payments & Consumer (CPC), por presentar particularidades operativas derivadas del trato directo con clientes y partners, cuentan con un proceso propio de debida diligencia en materia de derechos humanos y de evaluación, adaptado a su propia casuística.

La metodología detallada en el presente documento podrá servir de aplicación en las *joint ventures* en las que participe CaixaBank.

Implicados en el proceso

Siendo un proyecto transversal para llevar a cabo ambos procesos, se han involucrado **diferentes áreas** y compañías clave del Grupo CaixaBank, entre las que destacan:

-  PERSONAS Y CULTURA
-  ADMISIÓN RIESGO MEDIOAMBIENTAL
-  NEGOCIO
-  COMPRAS
-  COMUNICACIÓN
-  ACCIÓN SOCIAL DE LA RED
-  CUMPLIMIENTO NORMATIVO
-  ASESORÍA JURÍDICA
-  SISTEMAS DE INFORMACIÓN
-  VIDACAIXA
-  SOSTENIBILIDAD
-  CAIXABANK ASSET MANAGEMENT

La aportación de las áreas participantes ha sido clave para el resultado.

El proceso está liderado y coordinado por la Dirección de Sostenibilidad, quien coordina el ejercicio, y el Comité de Sostenibilidad y Comité de Dirección son informados al respecto.

Metodología

El proceso llevado a cabo cubre los siguientes aspectos, en línea con los compromisos establecidos en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank**.

En 2023, la entidad llevó a cabo este ejercicio en dos fases diferenciadas que se explican de forma ejecutiva en el presente documento:

1. Debida diligencia
2. Evaluación

1. Debida diligencia

Pasos seguidos

1. **Identificación de los eventos de riesgo** atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank** y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos, respondiendo a la responsabilidad de CaixaBank con **empleados y empleadas**, como **proveedores de servicios financieros**, con los **proveedores** y como parte de la **comunidad**.
2. Definición de los **criterios a considerar** para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los mismos.
3. Establecimiento de los **elementos de debida diligencia** para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

Identificación de los eventos de riesgo y colectivos vulnerables

- Partiendo del listado de 35 derechos humanos recogidos en la **Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional (IFC)**, se han identificado **aquellos que aplican a la actividad de CaixaBank**.
- **Definición de los posibles eventos de riesgo** aplicables a la actividad de CaixaBank, identificando los derechos humanos principales y secundarios que podrían verse vulnerados.
- Identificación de los **grupos de interés que pueden verse afectados** por cada uno de los eventos de riesgo identificados. Se ha puesto especial atención en la realización de comprobaciones respecto a colectivos vulnerables (en concreto, empleados propios, mujeres, niños, colectivos indígenas, población migrante, proveedores y subcontratistas, comunidades locales, adicionalmente, se considera la perspectiva del colectivo senior, personas con discapacidad y colectivo LGTBI desde la óptica de la plantilla y clientes).
- **Vinculación** de cada evento de riesgo con los compromisos definidos y recogidos en los **Principios de Derechos Humanos** de CaixaBank.

En resumen, se ha actualizado el repertorio de eventos de riesgo considerando las tendencias y sensibilidades actuales. Como resultado se han analizado **47 eventos de riesgo** y se han presentado **más de 100 soportes y evidencias**.

Severidad de los eventos de riesgo

Se han definido los siguientes parámetros para calcular el impacto y la probabilidad de cada uno de los eventos de riesgo.

IMPACTO EVENTO



3 variables de impacto

Participación de la

empresa: responsabilidad de la compañía respecto al posible daño. La entidad puede ser causante directa de los impactos negativos, puede contribuir a causarlos o puede estar vinculada a ellos en virtud de una relación comercial.

Magnitud: dimensión del daño social y/o ambiental.

Reversibilidad: capacidad de restituir a las personas o el entorno afectado a una situación equivalente a la que se encontraban antes de la ocurrencia del impacto negativo.

PROBABILIDAD EVENTO



3 variables de probabilidad

País: riesgo país entendido como el contexto socioeconómico y la situación de los derechos humanos, con base en determinados indicadores: trabajo infantil, trabajo forzado o forzoso, discriminación, libertad sindical, derechos de poblaciones indígenas y protección del medio ambiente.

Sector: principales impactos de los sectores de actividad vinculados con la vulneración de los derechos humanos.

Nivel de cobertura: susceptibilidad de la entidad ante un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo, así como la agilidad y adaptabilidad a estos hechos.

SEVERIDAD EVENTO



Impacto



Elementos de debida diligencia

El proceso de debida diligencia se ha definido en torno a los **cuatro bloques** vinculados a **Principios de Derechos Humanos** de CaixaBank:



GESTIÓN DE PERSONAS Y CULTURA

- **Igualdad de trato en la gestión de personas:** procesos de selección y contratación (interna y externa), promoción, jubilaciones y despidos.
- **Condiciones laborales conforme a la legalidad:** conciliación y flexibilidad (horario laboral, tiempos de descanso y permisos; remuneración y beneficios sociales; acoso en el entorno laboral).
- **Libertad en el entorno laboral:** de asociación y expresión.
- **En el entorno y lugar de trabajo:** accesibilidad; seguridad y salud.
- **Seguridad de la información y protección de datos:** privacidad.



FINANCIACIÓN E INVERSIÓN

- **Financiación de proyectos y corporativa:** proyectos/empresas financiadas.
- **Inversión:** naturaleza de las inversiones.



COMPRAS Y GESTIÓN DE PROVEEDORES

- **Procesos y homologación no discriminatorios:** registro y homologación; licitación, adjudicación y formalización del contrato; prestación del servicio y seguimiento.
- **No vulneración DDHH por proveedores:** proceso a seguir



COMERCIALIZACIÓN

- **Perfil del cliente:** segmentación y accesibilidad.
- **Comercialización:** diseño de productos y servicios; marketing y publicidad; venta.
- **Seguridad de la información y protección de datos:** privacidad del cliente.

Se han analizado los siguientes elementos de debido control por cada uno de los bloques:

- Responsabilidades
- Mitigación y remediación
- Gestión
- Reporte
- Formación
- Adhesiones sectoriales
- Canales

2. Evaluación

Elementos cubiertos

1. El **“Procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos” como punto de partida**: se parte de la identificación de los eventos de riesgo y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos en relación con la responsabilidad de CaixaBank con los empleados y empleadas, con los proveedores y como proveedores de servicios financieros y de inversión. En concreto, se han evaluado la totalidad de eventos contemplados en dicho repertorio.
2. **Construcción de los mapas de riesgos en materia de derechos humanos para cada bloque**: teniendo en cuenta la situación de CaixaBank, se siguen los criterios determinados para la evaluación de la **probabilidad** (sector, entorno de control de CaixaBank), el **impacto** (participación de la empresa, magnitud del daño, reversibilidad) y la **severidad** (una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad).

En concreto, se han realizado los siguientes mapas de acuerdo a la metodología definida en el **“Procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos”**:

- Un mapa para comercialización responsable
 - Un mapa para la gestión de empleados y empleadas
 - En el caso de proveedores se ha realizado un mapa para cada una de las categorías de compras de la entidad
 - Desde la perspectiva de proveedor de servicios financieros y de inversión, se han realizado dos mapas, uno para financiación y otro para inversión, considerando la mirada país como foco principal.
3. Comprobaciones de los procesos y **elementos de debida diligencia establecidos por CaixaBank** para prevenir y mitigar los potenciales riesgos determinados en los mapas para cada bloque: gestión de personas, financiación, inversión, compras y gestión de proveedores y comercialización.

Para ello, las comprobaciones se han desarrollado por un tercero independiente a través de solicitud de documentación con reuniones para revisar procesos y controles.

Principales conclusiones

Tras un **proceso de evaluación exhaustivo** derivado de consultas directas con las áreas responsables y del análisis de la documentación de CaixaBank se concluye que:



CaixaBank ha demostrado un **grado de cobertura adecuado para cada uno de los eventos de riesgo en materia de derechos humanos**, tanto desde el punto de vista de los procesos analizados como en lo referente a los elementos de debida diligencia de los que dispone.



La evaluación realizada **confirma que la madurez de la entidad en la protección y el respeto de los derechos humanos es elevada y responde a los compromisos definidos en los Principios de Derechos Humanos** respecto a sus grupos de interés y su cadena de valor, aunque se han identificado oportunidades de impulso para la excelencia.



CaixaBank ha actuado con transparencia durante todo el proceso y ha mostrado y compartido las diferentes evidencias y documentación con el **experto independiente** que le ha acompañado en el proceso.

La valoración obtenida es **satisfactoria** y demuestra un **entorno de control cubierto**.

Para cada uno de los cuatro bloques evaluados, se han identificado recomendaciones que se estudiarán y analizarán para estar en línea con las expectativas de terceros.

Diálogo y canales de comunicación con grupos de interés

Como palanca clave para **detectar posible alertas o vulneraciones**, destacan los diferentes **mecanismos y canales de comunicación y diálogo** establecidos para ello, como es el caso de los canales de denuncia, acoso, el SACH (Servicio de Atención al Cliente Hipotecario) y el SARR (Servicio de Atención al Riesgo Reputacional).

Asimismo, para llevar a cabo la debida diligencia se toman en consideración los **ejercicios de escucha y diálogo con grupos de interés relevantes para la entidad** (encuestas a empleados, clientes, etc.) así como los posibles casos elevados a los canales anteriormente mencionados.

Principales mecanismos de mitigación y remediación

CaixaBank establece **medidas correctivas y planes de acción** para cada uno de los bloques vinculados a Principios de Derechos Humanos de CaixaBank, tal y como se dispone en el procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.

Principales mecanismos de mitigación y remediación transversales

CaixaBank cuenta con diferentes **mecanismos y canales habilitados para consultas y denuncias**. El Canal de Denuncias vinculado al Código Ético es un medio del Grupo CaixaBank para facilitar la comunicación ágil y confidencial de irregularidades que puedan suponer incumplimientos normativos. Las comunicaciones pueden presentarse anónimamente.

Adicionalmente, CaixaBank ha establecido un canal alternativo, el **SARR (Servicio de Atención al Riesgo Reputacional)** para analizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta o que puedan tener un impacto en la reputación de CaixaBank.

Para el caso de la **privacidad** del cliente, de acuerdo al Informe de Gestión Consolidado de 2022, CaixaBank no ha sufrido en el ejercicio 2022, ni en los dos anteriores, ningún ciberincidente relacionado con la ciberseguridad que implique fugas de información personal identificable, consecuentemente ningún cliente ha sufrido ningún daño derivado de una fuga de información por ataques a los sistemas informáticos de CaixaBank. Respecto a otros tipos de incidentes derivados de la exposición de información de clientes en casos de phishing o malas prácticas por parte de empleados, CaixaBank trata de minimizar su ocurrencia y mitigar sus impactos a través de acciones de formación continua, comunicación y refuerzo de sus canales digitales con las tecnologías más avanzadas, como la inteligencia artificial. Durante 2022 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.

Mecanismos de mitigación y remediación en la gestión de personas y cultura

CaixaBank pone a disposición de sus empleados un **canal de denuncias específico para casos de acoso**, accesible a través de la intranet corporativa. Durante el año 2022, se han recibido 2 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que hay 1 caso con posibles indicios de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las 2 denuncias formales, con el siguiente resultado: una (1) resolución de existencia de posibles indicios de acoso y una (1) desistimiento de la denuncia por parte de la persona trabajadora.

Mecanismos de mitigación y remediación en la financiación e inversión

En el marco de **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG**, se incluyen las siguientes líneas de actuación que funcionan como mitigadores:

- Definir y gestionar un plan de gestión de riesgos ASG interno acorde con la estrategia del Grupo.

- Definir y gestionar la implantación de un marco de políticas de admisión, de seguimiento y de mitigación que permitan mantener un perfil de riesgo acorde con dicha estrategia.
- Desarrollar las herramientas de análisis de riesgos ASG necesarias para la toma de decisiones en los procesos de admisión de clientes y concesión de riesgo, ya sea en formato corporativo o de proyectos.
- Realizar un seguimiento de las actuaciones y operaciones con potencial impacto significativo en los riesgos ASG.
- Incentivar prácticas de mitigación de los riesgos ASG asumidos en las carteras bajo el ámbito de aplicación de esta Política u otro tipo de actuaciones (como podrían ser, entre otras, la emisión de bonos verdes y sociales).
- Impulsar el desarrollo de sistemas de identificación, marcaje de operaciones y medición de la exposición a los riesgos ASG, de acuerdo con la evolución del marco normativo, la sensibilidad social a estos riesgos y las mejores prácticas del mercado.
- Asignar roles vinculados a la gestión de los riesgos ASG en la estructura organizativa vigente, con la necesaria segregación de funciones para mantener independencia entre las áreas responsables de los procesos de definición de estrategia, análisis y concesión de operaciones y seguimiento y control de dichos riesgos.
- Establecer un sistema de facultades para la admisión de riesgos ASG, que permita su incorporación de forma ágil, pero sólida, en los procesos ordinarios de toma de decisiones, según alcance de este documento.

Mecanismos de mitigación y remediación en la gestión de compras y proveedores

Desde la perspectiva de **compras y gestión de proveedores**, como consecuencia de las evaluaciones y **auditorías**, CaixaBank también establece medidas correctivas y planes de seguimiento en caso de ser oportuno.

Durante 2022, se ha actualizado y publicado la **nueva norma de Compras** que establece el marco de referencia para la gestión de Compras en el Grupo CaixaBank, la cual incluye las mejores prácticas y optimización de los procesos de Compras en la entidad recogiendo criterios ASG.

Mecanismos de mitigación y remediación en la comercialización

Desde la perspectiva de la comunicación comercial transparente y marketing responsable, la **Política Corporativa de Comunicación Comercial** de CaixaBank, recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank. Asimismo, CaixaBank se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias. Esto implica la solicitud de revisiones de anuncios o proyectos por parte de Autocontrol, como filtro previo a los lanzamientos.

El **SAC (Servicio de Atención al Cliente)** se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias. CaixaBank monitoriza las quejas recibidas a través de este canal, así como aquellas **presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores** (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones).

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente participa de forma activa en el proceso de aprobación de nuevos productos aportando su experiencia y velando por una mayor calidad de los servicios y productos que el banco ofrece a sus clientes.

CaixaBank cuenta con un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, y desde 2013 tiene habilitado un **Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)**, servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.