



Política de Responsabilidad Social Corporativa

Febrero 2018

Índice

1. Objetivos	3
2. Ámbito de aplicación de la Política	3
3. Misión, visión y valores	4
4. Procedimientos de actuación	4
4.1. Principios de actuación e instrumentos de apoyo	4
4.2. Estrategia general para la gestión y el buen gobierno de CaixaBank	5
4.3. Compromisos en relación con los principales grupos de interés	6
4.4. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés	10
5. Seguimiento y supervisión de las prácticas de responsabilidad corporativa	10

Política de Responsabilidad Social Corporativa

El Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante CaixaBank) por medio de la presente política pretende poner de manifiesto el compromiso de la entidad con un modelo de actuación eficiente y responsable y caracterizado por una decidida vocación social.

La presente *Política de Responsabilidad Social Corporativa* recoge la estrategia y principios básicos de actuación de la entidad en materia de responsabilidad corporativa, en línea con lo previsto en el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas y de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital.

1. Objetivos

La Política de Responsabilidad Social Corporativa y el resto de instrumentos desarrollados por el Grupo deben contribuir a:

- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo mediante prácticas responsables y sostenibles.
- Maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- Prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su actividad.
- Contribuir a la mejora de la reputación de CaixaBank.
- Extender los principios y prácticas responsables en el seno de la sociedad, para avanzar conjuntamente hacia el progreso en materia social y medioambiental.

2. Ámbito de aplicación de la Política

Todas las personas que forman parte del Grupo CaixaBank deben basar su actuación en la buena fe, la integridad y el sentido común.

Esta Política será de aplicación a todos los empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank.

Asimismo, esta Política tiene vocación de Grupo, por lo que será de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de dichas sociedades deberán adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de esta Política, bien aprobando su propia Política de acuerdo con los principios establecidos en este documento o bien adhiriéndose a la de CaixaBank debidamente adaptada en su caso.

3. Misión, visión y valores

CaixaBank basa su gestión en una actuación responsable y en la eficiencia económica, con una orientación al desarrollo socioeconómico de las personas y el territorio.

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

La **misión** de CaixaBank es satisfacer integralmente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una oferta de productos adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

Su **visión** es ser el grupo financiero líder en España, con vocación global, reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad de innovación.

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

La Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank se enmarca en el ámbito de la misión, visión y valores de la entidad. A través de ella, CaixaBank asume como **directrices** para la gestión y el desarrollo de su actividad:

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

4. Procedimientos de actuación

4.1. Principios de actuación e instrumentos de apoyo

CaixaBank se compromete a realizar su actividad en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable al desarrollo de su actividad y de acuerdo con los más altos estándares éticos y de conducta profesional, siempre fiel a su compromiso de aportar valor a sus clientes, accionistas y demás grupos de interés.

En este sentido, **son principios de actuación de CaixaBank**, recogidos y desarrollados en el *Código Ético y Principios de Actuación*, el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa es coherente y respetuosa con estos principios de actuación, así como con el resto de políticas y normas desarrolladas por el Grupo que incorporan los valores y normas que deben ser observados tanto en las relaciones profesionales internas en la entidad como en las externas con los clientes, accionistas y demás grupos de interés, en todos los ámbitos en los que esté presente.

Esta Política se desarrolla y complementa, además de con el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, con otras políticas específicas, normas y compromisos relativos a sus ámbitos de aplicación, así como en la adhesión a iniciativas internacionales en materia de responsabilidad social corporativa, y que se detallan en la página web corporativa. Entre ellas, el *Pacto Mundial* y los *Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas*.

4.2. Estrategia general para la gestión y el buen gobierno de CaixaBank

Uno de los objetivos prioritarios de CaixaBank es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la Entidad con el fin de salvaguardar los intereses de todos los grupos de interés y contar con su confianza.

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

- **Respetar los derechos humanos** en todos los territorios en los que CaixaBank está presente, de conformidad con su *Política en materia de Derechos Humanos* y bajo la guía de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, los *Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos*, las *Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales* y otros códigos internacionalmente reconocidos.

En particular, CaixaBank prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado por razón de género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad.

- **Cumplir con la legislación vigente** en todo momento en los territorios en los que CaixaBank está presente y favorecer las prácticas de libre mercado, así como revisar regularmente y mejorar las prácticas de gobierno.
- **Fundamentar la política fiscal** en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia, de conformidad con la legislación vigente y el *Código de Buenas Prácticas Tributarias del Gobierno español*, al que CaixaBank está adherido.
- Establecer las medidas necesarias para **prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios de CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas** (como la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales o los delitos financieros) y revisarlas periódicamente, colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, se impulsa la conducta responsable entre las personas que componen la organización, que deben respetar y aplicar la *Política Anticorrupción* y el resto de códigos de conducta y normas de CaixaBank.

En particular, en materia de prevención del blanqueo de capitales, los empleados de CaixaBank deberán colaborar de forma discreta y activa en la prevención del blanqueo de capitales, recibiendo cursos formativos sobre sus responsabilidades en la materia.

- **Gestionar de forma prudente y global todos los riesgos** (financieros y no financieros), en base a los *Principios Generales de gestión del Riesgo* y el *Marco de Apetito al Riesgo* del Grupo. Contar con adecuados mecanismos de supervisión de los riesgos (financieros y no financieros) recogidos en el Mapa de Riesgos Corporativo.
- Mantener a disposición de los empleados el **canal confidencial interno** de consulta y denuncias de los códigos de conducta.
- Promover la integración de **criterios sociales y ambientales** en las decisiones del negocio.
- **Fomentar la transparencia en la difusión de información** a los grupos de interés de CaixaBank, estableciendo canales de comunicación suficientes y difundiendo la información de forma clara y concisa, adoptando en todo momento **prácticas de comunicación responsable**, que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

4.3. Compromisos en relación con los principales grupos de interés

Clientes

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

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

Con este objetivo, CaixaBank se compromete a:

- Ofrecer **productos adaptados a las necesidades de los clientes**, con políticas de comercialización revisadas por *comités específicos*.

Así, la comercialización de los productos de la Entidad se basa en una **política de ventas responsable**, que cumple la normativa legal, como la normativa MiFID. En este sentido, CaixaBank cuenta con un Comité de Transparencia, en el cual están implicadas las principales áreas relacionadas con el desarrollo y la comercialización de productos. Este órgano decide sobre todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión. Asimismo, cuenta con un Comité de Producto, encargado de aprobar cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice, tras analizar sus características, riesgos asociados y su adecuación a la normativa de transparencia y protección al cliente.

- Impulsar la **máxima calidad** del servicio, con el seguimiento periódico de la satisfacción de los clientes a través de encuestas y otras herramientas, e implantar acciones de mejora continua.

- Impulsar el **diálogo activo** con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.
- **Comunicar de forma transparente y clara** para que puedan tomar decisiones informadas, de acuerdo con la *Política de comunicación comercial* y con la adopción de códigos voluntarios. Una actitud que se ve reflejada, entre otros aspectos, en la adhesión voluntaria de CaixaBank a Autocontrol, la Asociación para la Autoregulación Comercial, en favor de las buenas prácticas publicitarias.
- Proteger la **confidencialidad** de sus datos.
- Mantener los más altos estándares de seguridad y, a estos efectos, promover prácticas que maximicen la **seguridad** de sus productos y servicios.
- Favorecer la **máxima accesibilidad** a los productos y servicios de CaixaBank para el mayor número posible de personas.
- Mantener la implicación en el territorio, articulada a través de una **amplia presencia** territorial.

Accionistas e inversores

En CaixaBank se trabaja para corresponder la confianza que accionistas e inversores han depositado y en la medida de lo posible, atender sus necesidades y expectativas. Para ello, se busca ofrecer herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación con la Entidad así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

Para ello, CaixaBank se compromete a:

- Garantizar el **trato igualitario**, facilitando el ejercicio por parte de los accionistas de sus derechos, en el marco del interés social de la Entidad.
- Ofrecer **información clara, completa y veraz** a los mercados y accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del negocio, y favorecer la participación informada en las Juntas Generales de Accionistas.
- Ofrecer **atención personalizada** a través del Servicio de Atención al Accionista, de acuerdo con la *Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto*.
- Impulsar iniciativas de **formación, información y atención** a los accionistas.
- Cumplir con el *Protocolo Interno de relaciones entre la Fundación Bancaria “la Caixa”, CriteríaCaixa y CaixaBank*, que está disponible en la página web corporativa de la Entidad.

Empleados

Los profesionales de CaixaBank son su principal activo, y de ellos dependen el éxito de la sostenibilidad y la eficacia social y económica de la organización.

Bajo esta premisa, CaixaBank se compromete a:

- Respetar los **derechos laborales** reconocidos en la legislación nacional e internacional (los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo).
- Fundamentar la política de gestión de las personas en el **respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia**, fomentando la diversidad, la inclusión social y un entorno laboral adecuado, digno y profesional.
- **Integrar la perspectiva de igualdad de trato y de oportunidades de las personas**, recogida en el *Plan de Igualdad* y en la adhesión a iniciativas como los *Principios para el Empoderamiento de las mujeres de las Naciones Unidas*.
- Promover la **estabilidad en el empleo**, la **conciliación** laboral y familiar y el bienestar de la plantilla en el entorno de trabajo, de acuerdo con el *Protocolo de Igualdad y Conciliación*.
- **Gestionar el talento** de la organización para impulsar el **desarrollo profesional** de los profesionales:
 - Con criterios meritocráticos en los procesos de selección interna.
 - Favoreciendo la atracción y retención del talento.
 - Mediante un **Plan de Formación** adaptado a los diferentes colectivos.
- Aplicar la *Política de prevención de riesgos laborales* para garantizar la **seguridad** de la plantilla y mantener su **salud** independientemente del puesto de trabajo.
- Fomentar el **diálogo** y la comunicación interna, y medir su grado de satisfacción a través de encuestas de clima periódicas.

Sociedad

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

En base a este compromiso, CaixaBank trabaja para:

- Promover la **inclusión financiera**, facilitando el acceso al mercado financiero de las personas y los colectivos que, por sus características, quedan al margen de los circuitos habituales:

- A través de MicroBank, su banco social, el único especializado en microfinanzas en España.
- Impulsando prácticas de formación para promover y ampliar la cultura financiera entre la población.
- Colaborar y fomentar la participación en los programas e iniciativas impulsadas por su accionista de referencia, **la Fundación Bancaria “la Caixa”**, dándoles difusión.
- Fomentar el **programa Voluntarios** “la Caixa” y sus actividades de voluntariado en la comunidad.
- **Participar en iniciativas y colaborar con reguladores, organizaciones y entidades** dedicadas a la difusión y la promoción de prácticas responsables entre los clientes y las comunidades en las que CaixaBank está presente.

Medio ambiente

CaixaBank asienta la gestión de su negocio, sus proyectos, productos y servicios en el respeto y la protección del entorno, comprometiéndose con la conservación del medio ambiente y respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso.

A este compromiso, recogido en la *Política Ambiental y Energética*, se añade la voluntad de CaixaBank de:

- Crear productos y servicios alineados con un modelo **de desarrollo sostenible**.
- Favorecer la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la **eficiencia energética** y a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo.
- **Integrar los riesgos ambientales y sociales** en el análisis de riesgo de la financiación de proyectos de inversión.
- Esforzarse por cumplir con los más altos **estándares ambientales** en los países en los que opera.
- Trabajar para mejorar los procesos y operativa interna para gestionar de forma eficiente los recursos y **minimizar el impacto** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre los empleados, los clientes y la sociedad en general.
- Participar en iniciativas internacionales, como los **Principios de Ecuador o el Carbon Disclosure Project (CDP)**, para avanzar en esta línea.

Proveedores

CaixaBank trata de gestionar su cadena de suministro de forma responsable, tal y como se recoge en los *Criterios éticos, ambientales y sociales* para proveedores.

Para ello, CaixaBank asume los siguientes compromisos:

- Garantizar la máxima **transparencia en las contrataciones**, que se canalizan a través de subastas en aquellos servicios en los que resulta aconsejable, y peticiones de ofertas.
- Trabajar con aquellos proveedores que **respeten los derechos humanos y laborales** fundamentales en el ejercicio de su actividad.
- **Fomentar prácticas responsables** entre los proveedores y su cadena de suministro, a través de cláusulas contractuales y la difusión de iniciativas sostenibles.
- Efectuar **auditorías** de sus prácticas laborales, sociales y medioambientales y actuar en consecuencia cuando las prácticas o resultados detectados no sean satisfactorios.

4.4. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés

CaixaBank mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos **canales de comunicación, participación y diálogo** y se compromete a darles la máxima difusión posible.

Estos canales, que se detallan en la *Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto* aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank y en la *página web corporativa*, incluyen, entre otros: teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de atención al cliente y al accionista; Oficinas de Atención al Cliente y al Accionista; plataformas de participación *on-line* para clientes y empleados; encuentros y jornadas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación.

5. Seguimiento y supervisión de las prácticas de responsabilidad corporativa

De conformidad con lo previsto en los textos corporativos de CaixaBank y en la normativa aplicable, la aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa corresponde al **Consejo de Administración** de CaixaBank, que adoptará las medidas necesarias para la implementación y supervisión del desarrollo y aplicación de la Política, siendo receptor de los informes anuales elaborados al efecto sobre su aplicación y resultado.

Por otro lado, la **Comisión de Nombramientos** tiene atribuida, entre otras funciones, la de supervisión de la actuación de la Entidad en relación con las materias relativas a la responsabilidad social corporativa y la de elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

Asimismo, para asegurar un proceso de toma de decisiones adecuado, CaixaBank cuenta con un **Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación** con la función de proponer a los órganos de gobierno correspondientes y al Comité de Dirección la política y las líneas estratégicas de gestión de la reputación, de establecer medidas de gestión y control en materia de responsabilidad corporativa, de seleccionar y revisar los indicadores clave de desempeño y de revisar y aprobar los programas de responsabilidad corporativa.

La **Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC** tiene entre sus funciones las de implantar la estrategia de responsabilidad corporativa y ejecutar los planes de actuación en esta materia acordados por los órganos de gobierno. Para la realización de sus funciones cuenta, entre otros instrumentos, con el Cuadro de mando de Reputación, que facilita la gestión y seguimiento de la estrategia y los planes de actuación en materia de responsabilidad social corporativa. Asimismo, el mapa de riesgos reputacionales, integrado en el Mapa de Riesgos Corporativo, facilita la gestión de la responsabilidad social corporativa y posibilita la evaluación y gestión de los principales riesgos que pueden afectar a la reputación de la Entidad.

Por último, y en particular en relación con la supervisión de los riesgos, la **Comisión de Riesgos** de CaixaBank tiene atribuidas, entre otras funciones, la de supervisar y examinar los procesos de información y control de los riesgos del Grupo, incluyendo los no financieros.

CaixaBank se compromete a ofrecer información suficiente sobre la aplicación, el desarrollo y los resultados de esta Política, de forma transparente y periódica a través de sus informes públicos y de su página web así como de cualquier otro canal que considere adecuado para dicho objetivo.

Política aprobada por el Consejo de Administración con fecha 17 de septiembre de 2015, y revisada con fecha 22 de febrero de 2018.