



Política corporativa  
de Responsabilitat  
Social Corporativa  
Octubre 2019

# Índex

|                                                                                       |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Objectius .....</b>                                                             | <b>2</b> |
| <b>2. Àmbit d'aplicació de la política .....</b>                                      | <b>2</b> |
| <b>3. Missió, visió i valors .....</b>                                                | <b>3</b> |
| <b>4. Procediments d'actuació .....</b>                                               | <b>3</b> |
| 1. Principis d'actuació i instruments de suport .....                                 | 3        |
| 2. Estratègia general per a la gestió i el bon govern de CaixaBank .....              | 4        |
| 3. Compromisos en relació amb els grups d'interès principals .....                    | 5        |
| 4. Canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès .....         | 9        |
| <b>5. Seguiment i supervisió de les pràctiques de responsabilitat corporativa ...</b> | <b>9</b> |

# Política corporativa de responsabilitat social corporativa

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

Aquesta Política corporativa de responsabilitat social corporativa recull l'estratègia i els principis bàsics d'actuació de l'Entitat en matèria de responsabilitat social corporativa, en línia amb el que preveu el Codi de bon govern de les societats cotitzades i de conformitat amb la Llei de societats de capital.

## 1. Objectius

La Política corporativa de responsabilitat social corporativa i la resta d'instruments desenvolupats pel Grup han de contribuir a:

- Afavorir la consecució dels objectius estratègics del Grup mitjançant pràctiques 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.
- Preveure, minimitzar i mitigar els possibles impactes negatius derivats de la seva activitat.
- Contribuir a la millora de la reputació de CaixaBank.
- Estendre els principis i les pràctiques responsables al si de la societat, per avançar conjuntament cap al progrés en matèria social i mediambiental.

## 2. Àmbit d'aplicació de la política

Totes les persones que formen part del Grup CaixaBank han de basar la seva actuació en la bona fe, la integritat i el sentit comú.

Aquesta política serà aplicable als empleats i empleades, directius i directives i membres dels òrgans de govern de CaixaBank.

Així mateix, aquesta política té vocació de grup, per la qual cosa és aplicable a tot el Grup CaixaBank i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup. Els òrgans de govern i de direcció de les societats esmentades hauran d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions d'aquesta política, bé aprovant la seva pròpia política d'acord amb els principis establerts en aquest document o bé adherint-se a la de CaixaBank degudament adaptada, si escau.

## 3. Missió, visió i valors

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

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



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



La seva **visió** és ser un grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable.

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

La Política corporativa de responsabilitat social corporativa de CaixaBank s'emmarca en l'àmbit de la missió, la visió i els valors de l'Entitat. A través de la política, 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.

## 4. Procediments d'actuació

### 4.1 Principis d'actuació i instruments de suport

CaixaBank es compromet a realitzar la seva activitat en l'estricta compliment de la normativa aplicable al desenvolupament de la seva activitat i d'acord amb els màxims estàndards ètics i de conducta professional.

En aquest sentit, **són principis d'actuació de CaixaBank**, recollits i desenvolupats al Codi ètic i principis d'actuació, el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, el professionalisme, la confidencialitat i la responsabilitat social.



La Política corporativa de responsabilitat social corporativa és coherent i respectuosa amb aquests principis d'actuació, i també amb la resta de polítiques i normes desenvolupades pel Grup que incorporen els valors i les normes que s'han d'observar tant en les relacions professionals internes a l'Entitat com en les externes amb els clients, els accionistes i la resta de grups d'interès, en tots els àmbits en què sigui present.

Aquesta política es desenvolupa i complementa amb el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank i també amb altres polítiques específiques, normes i compromisos relatius als seus àmbits d'aplicació, així com amb l'adhesió a iniciatives internacionals en matèria de responsabilitat social corporativa que es detallen al lloc web corporatiu, entre elles el Pacte mundial, els Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides i els Principis de Banca Responsable de la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI).

## 4.2 Estratègia general per a la gestió i el bon govern de CaixaBank

Un dels objectius prioritaris de CaixaBank és garantir la transparència, la independència i el bon govern de l'entitat amb la finalitat de protegir els interessos de tots els grups d'interès i comptar amb la seva confiança.

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

- **Respectar els drets humans** a tots els territoris on CaixaBank és present, de conformitat amb la Política 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, CaixaBank prohibeix qualsevol forma de discriminació, assetjament, abús o tracte inapropiat per motiu de gènere, raça, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, incapacitat, minusvalidesa 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 interactui amb l'Entitat.

- **Complir la legislació vigent** en tot moment als territoris on CaixaBank és present i afavorir les pràctiques de lliure mercat, així com revisar regularment i millorar les pràctiques de govern.
- **Fonamentar la política fiscal** en els principis de responsabilitat, prudència i transparència, de conformitat amb la legislació vigent.
- Establir les mesures necessàries per **preveure i evitar sempre que sigui possible que els productes i serveis de 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 l'organització, que han de respectar i aplicar la Política anticorrupció i la resta de codis de conducta i normes de CaixaBank.

Concretament, quant a la prevenció del blanqueig de capitals, els empleats i les empleades de CaixaBank hauran de col·laborar de manera discreta i activa en la prevenció del blanqueig de capitals, rebent cursos formatius sobre les seves responsabilitats en la matèria.

- **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. Comptar amb mecanismes adequats de supervisió dels riscos (financers i no financers) recollits al mapa de riscos corporatiu.
- Mantenir a disposició dels empleats i les empleades el **canal confidencial intern** de consulta i denúncies dels codis de conducta.
- Promoure la integració de **criteris socials i ambientals** en les decisions del negoci i en la gestió de riscos.
- **Fomentar la transparència en la difusió d'informació** als grups d'interès de CaixaBank, establint canals de comunicació suficients i difonent la informació de manera clara i concisa, adoptant en tot moment **pràctiques de comunicació responsable** que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

## 4.3 Compromisos en relació amb els grups d'interès principals



### Clients

Per a CaixaBank, els clients són el centre de la seva activitat i, com a conseqüència, l'entitat treballa per crear valor 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, CaixaBank es compromet a:

- Oferir **productes adaptats a les necessitats dels clients**, amb polítiques de comercialització revisades per *comitès específics*.

Així, la comercialització dels productes de l'Entitat es basa en una **política de vendes responsable** que compleix la normativa legal, com ara la normativa MiFID. 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 decideix sobre tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, de productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió. Així mateix, compta amb un Comitè de Producte encarregat d'aprovar qualsevol nou producte o servei que l'Entitat dissenyi o comercialitzi, després d'analitzar-ne les característiques, els riscos associats i l'adequació a la normativa de transparència i protecció al client.

- Impulsar la **màxima qualitat** del servei, amb el seguiment periòdic de l'experiència dels clients i l'opinió dels empleats i les empleades a través d'enquestes, dinàmiques de grup i altres canals. L'objectiu és tenir una visió integral de la seva percepció i expectatives per continuar així amb la millora qualitativa del servei i de l'experiència de client.
- 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.

- **Comunicar de forma transparent i clara** perquè puguin prendre decisions informades, d'acord amb la *Política de comunicació comercial* i amb l'adopció de codis voluntaris. Aquesta actitud es reflecteix, entre altres aspectes, en l'adhesió voluntària de CaixaBank a Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, en favor de les bones pràctiques publicitàries.
- Protegir la **confidencialitat** de les seves dades.
- Mantenir els màxims estàndards de seguretat i, a aquest efecte, promoure pràctiques de maximitzin la **seguretat** dels seus productes i serveis.
- Afavorir la **màxima accessibilitat** als productes i serveis de 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.



## Accionistes i inversors

A CaixaBank es treballa per correspondre a la confiança que accionistes i inversors hi han dipositat i, sempre que sigui possible, atendre les seves necessitats i expectatives. Per això, s'intenta oferir eines i canals per facilitar-ne la implicació i comunicació amb l'entitat així com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

Per fer-ho, CaixaBank es compromet a:

- Garantir el **tracte igualitari**, facilitant l'exercici per part dels accionistes dels seus drets, en el marc de l'interès social de l'Entitat.
- Oferir **informació clara, completa i veraç** als mercats i accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del negoci, i afavorir la participació informada a les Juntes Generals d'Accionistes.
- Oferir **atenció personalitzada** a través del Servei d'Atenció a l'Accionista i del servei d'atenció a inversors institucionals i analistes, d'acord amb la *Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot*.
- Impulsar iniciatives de **formació i informació** als accionistes.
- Complir el *Protocol intern de relacions entre la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa i CaixaBank*, que està disponible al lloc web corporatiu de l'Entitat.





## Empleats i empleades

Els professionals de CaixaBank són el seu actiu principal, i en depenen l'èxit de la sostenibilitat i l'eficàcia social i econòmica de l'organització.

Partint d'aquesta premissa, CaixaBank es compromet 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, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància**, fomentant la diversitat, la inclusió social i un entorn laboral adequat, digne i professional.
- **Integrar la perspectiva d'igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones**, recollida al Pla d'igualtat 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.
- **Gestionar el talent** de l'organització per impulsar el **desenvolupament professional** dels professionals:
  - Amb criteris meritocràtics en els processos de selecció interna.
  - Afavorint l'atracció i la retenció del talent.
  - Mitjançant un **pla de formació** adaptat als diferents col·lectius.
- Aplicar la *Política de seguretat, salut i benestar*, per generar valor per a les persones i fomentar el benestar de la plantilla en un **entorn de treball saludable i sostenible**.
- Fomentar el **diàleg** i la comunicació interna, i mesurar el seu grau de satisfacció a través d'enquestes de clima periòdiques.



## Societat

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

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

- Promoure la **inclusió financera**, facilitant l'accés al mercat financer de les persones i els col·lectius que, per les seves característiques, queden al marge dels cercles habituals:
  - MicroBank, el seu banc social, és l'únic especialitzat en microfinances a Espanya.
  - Impulsa pràctiques de formació per promoure i ampliar la cultura financera entre la població.
- Col·laborar i fomentar la participació de clients, empleats i empleades en els programes i les iniciatives impulsats pel seu accionista de referència, la **Fundació Bancària "la Caixa"**, amb l'objectiu d'incrementar-ne l'impacte i donar-los més difusió.
- Fomentar el **programa Voluntaris** de "la Caixa" i les seves activitats de voluntariat en la comunitat.



- **Participar en iniciatives i col·laborar amb reguladors, organitzacions i entitats** dedicades a la difusió i promoció de pràctiques responsables entre els clients i les comunitats en què CaixaBank és present.



## Medi ambient

CaixaBank basa la gestió del seu negoci, projectes, productes i serveis en el respecte i la protecció de l'entorn, comproment-se amb la conservació del medi ambient i respectant la legalitat vigent en aquesta matèria en cada cas.

A aquest compromís, recollit en la *Declaració sobre canvi climàtic* i els *Principis de gestió ambiental i energètica*, s'afegeix la voluntat de CaixaBank de:

- Crear productes i serveis alineats amb un model **de desenvolupament sostenible**.
- Afavorir el finançament de projectes que contribueixin a millorar l'**eficiència energètica** i a assolir una sostenibilitat ambiental més gran a llarg termini.
- **Integrar els riscos ambientals i socials** en l'anàlisi del risc del finançament de clients i projectes d'inversió.
- Esforçar-se per complir els màxims **estàndards ambientals** als països en què opera.
- Treballar per millorar els processos i l'operativa interna per gestionar de manera eficient els recursos i **minimitzar l'impacte** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre els empleats i les empleades, els clients i la societat en general.
- Participar en iniciatives internacionals, com ara els **Principis de l'Equador**, la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (**UNEP FI**) o el **CDP**, per tal d'avançar en aquesta línia.



## Proveïdors

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, CaixaBank assumeix els compromisos següents:

- Garantir la màxima **transparència en les contractacions**, que es canalitzen a través de subhastes, en aquells serveis en què resulta aconsellable, i peticions d'ofertes.
- Treballar amb aquells proveïdors **que respectin els drets humans i laborals** fonamentals en l'exercici de la seva activitat.
- **Fomentar pràctiques responsables** entre els proveïdors i la seva cadena de subministrament, a través de clàusules contractuals i de la difusió d'iniciatives sostenibles.
- 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.

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

CaixaBank manté a disposició dels seus grups d'interès diversos **canals de comunicació, participació i diàleg** i es compromet a donar-los la màxima difusió possible.

Aquests canals inclouen, entre d'altres: telèfons gratuïts i bústies electròniques d'atenció al client i a l'accionista; oficines d'atenció al client i a l'accionista; plataformes de participació en línia per a clients i empleats i empleades; trobades i jornades; enquestes periòdiques d'opinió; notes de premsa i altres canals de diàleg actiu amb mitjans de comunicació.

## 5. Seguiment i supervisió de les pràctiques de responsabilitat corporativa

De conformitat amb el que preveuen els textos corporatius de CaixaBank i la normativa aplicable, l'aprovació de la Política corporativa de responsabilitat social corporativa correspon al **Consell d'Administració** de CaixaBank, que adoptarà les mesures necessàries per a la implementació i supervisió del desenvolupament i l'aplicació de la política i rebrà els informes anuals elaborats a aquest efecte sobre la seva aplicació i el seu resultat.

D'altra banda, la **Comissió de Nomenaments** té atribuïda, entre altres funcions, la de supervisar l'actuació de l'Entitat en relació amb les matèries relatives a la responsabilitat social corporativa i la d'elevat al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

Pel que fa a la supervisió dels riscos, la **Comissió de Riscos** de CaixaBank té atribuïdes, entre altres funcions, la de supervisar i examinar els processos d'informació i control dels riscos del Grup, inclosos els no financers.

Així mateix, per tal de garantir un procés de presa de decisions adequat, CaixaBank té un **Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació** amb la funció de proposar als òrgans de govern corresponents i al Comitè de Direcció la política i les línies estratègiques de gestió de la reputació, d'establir les mesures de gestió i control en matèria de responsabilitat corporativa, de seleccionar i revisar els indicadors clau d'execució i de revisar i aprovar els programes de responsabilitat corporativa.

La **Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC** té entre les seves funcions la d'implantar l'estratègia de responsabilitat corporativa i d'executar els plans d'actuació en aquesta matèria acordats pels òrgans de govern. Per a la realització de les seves funcions compta, entre altres instruments, amb el Quadre de Comandament de Reputació, que facilita la gestió i el seguiment de l'estratègia i els plans d'actuació en matèria de responsabilitat social corporativa. Així mateix, el mapa de riscos reputacionals, integrat en el mapa de riscos corporatiu, facilita la gestió de la responsabilitat social corporativa i fa possible l'avaluació i la gestió dels riscos principals que poden afectar la reputació de l'Entitat.

*CaixaBank es compromet a oferir informació suficient sobre l'aplicació, el desenvolupament i els resultats d'aquesta política, de forma transparent i periòdica, a través dels seus informes públics i del seu lloc web i de qualsevol altre canal que consideri adequat per a aquest objectiu.*

*Política revisada i aprovada pel Consell d'Administració el  
30 d'octubre de 2019.*