



Resum del procés de **diligència deguda i assessment en DH**

Juny 2020

Índex

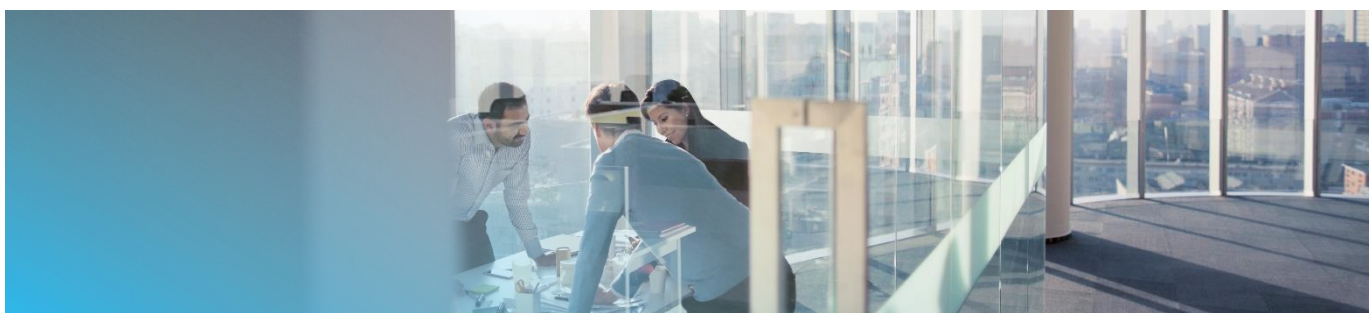
Introducció	2
Implicats en el procés	2
Metodologia	3
1. Diligència deguda	3
2. Assessment.....	6
Conclusions principals	6
Plans de mitigació i accions de remediació	7
Oportunitats d'impuls	10

Introducció

Per a CaixaBank, el respecte dels drets humans és una part integral dels seus valors i de la seva manera d'actuar per exercir l'activitat empresarial de manera legítima i, per això, en el marc de **la Política corporativa de drets humans** d'octubre del 2019, es desenvolupa aquest procés d'identificació de riscos i diligència deguda en drets humans.

CaixaBank va dur a terme el primer exercici de diligència deguda en matèria de drets humans el 2017.

Durant el primer semestre del 2020 s'ha dut a terme el procés de diligència deguda en drets humans, seguit del procés d'assessment ó amb l'objectiu d'actualitzar aquest exercici i dotar-lo de més profunditat i abast.



Implicats en el procés

Com que és un projecte transversal per portar a terme ambdós processos, s'han involucrat **11 àrees** de CaixaBank:



RECURSOS HUMANS



GESTIÓ DE RISC



NEGOCI



COMPRES



MARCA I MÀRQUETING



COMUNICACIÓ EXTERNA



COMPLIMENT NORMATIU



ASSESSORIA JURÍDICA



SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ



CAIXABANK ASSET MANAGEMENT



VIDACAIXA

L'aportació de les àrees participants ha estat clau per al resultat.

Metodologia

1. Diligència deguda
2. Assessment

1. Diligència deguda

Passos seguits

1. **Identificació dels esdeveniments de risc** tenint en compte els compromisos i principis d'actuació adquirits en la Política corporativa de drets humans de CaixaBank i les vulneracions potencials en matèria de drets humans responen a la responsabilitat de CaixaBank amb els **empleats**, amb els **proveïdors**, com a **proveïdors de serveis financers** i com a part de la **comunitat**.
2. Definició dels **criteris que cal considerar** per dur a terme una avaluació, priorització i gestió dels esdeveniments de risc.
3. Establiment dels **elements de diligència deguda** per prevenir, mitigar i explicar com s'han abordar els impactes prèviament identificats en l'activitat, en la cadena de subministrament o a través d'altres relacions comercials.

Identificació dels esdeveniments de risc i col·lectius vulnerables

- Partint del llistat de 35 drets humans recollits en la Guia d'avaluació i gestió d'impactes en els drets humans de la IFC, s'han identificat **aquells que apliquen a l'activitat de CaixaBank**.
- **Definició dels possibles esdeveniments de risc** aplicables a l'activitat de CaixaBank, identificant els drets humans principals i secundaris que podrien ser vulnerats.
- Identificació dels **grups d'interès que poden estar afectats** per cadascun dels esdeveniments de risc identificats (clients en risc d'exclusió, empleats, comunitats locals i indígenes, proveïdors, nens i societat).
- **Vinculació** de cada esdeveniment de risc amb els compromisos definits i recollits en la **Política corporativa de drets humans** de CaixaBank.

En resum, s'han analitzat **37 esdeveniments de risc** i s'han presentat **119 suports d'evidències**.

Severitat dels esdeveniments de risc

S'han definit els paràmetres següents per calcular l'impacte i la probabilitat de cadascun dels esdeveniments de risc.

IMPACTE ESDEVENIMENT



3 variables d'impacte

Participació de l'empresa: responsabilitat de la companyia respecte al possible dany. L'entitat pot ser causant directa dels impactes negatius, pot contribuir a causar-los o pot estar-hi vinculada en virtut d'una relació comercial.

Magnitud: dimensió del dany social o ambiental.

Reversibilitat: capacitat de restituir les persones o l'entorn afectat a una situació equivalent a aquella en què es trobaven abans de l'ocurrència de l'impacte negatiu.

PROBABILITAT ESDEVENIMENT



3 variables de probabilitat

País: risc país entès com el context socioeconòmic i la situació dels drets humans, sobre la base de determinats indicadors: treball infantil, treball forçat o forçós, discriminació, llibertat sindical, drets de poblacions indígenes i protecció del medi ambient.

Sector: impactes principals dels sectors d'activitat vinculats amb la vulneració dels drets humans.

Nivell de cobertura: susceptibilitat de l'entitat davant un esdeveniment de risc en termes de la seva preparació per afrontar-lo, així com l'agilitat i adaptabilitat a aquests fets.

SEVERITAT ESDEVENIMENT

Probabilitat



Impacte



Elements de diligència deguda

El procés de diligència deguda s'ha definit al voltant de **quatre blocs**:

| 01. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

- **Igualtat de tracte en la gestió de persones:** contractació (interna i externa), jubilacions i acomiadaments.
- **Condicions laborals justes:** horari laboral, temps de descans i permisos; remuneració i beneficis socials; assetjament a l'entorn de treball.
- **Llibertat a l'entorn laboral:** d'associació i expressió.
- **A l'entorn i el lloc de treball:** accessibilitat; seguretat i salut.
- **Seguretat de la informació i protecció de dades:** privacitat de l'empleat.



| 02. FINANÇAMENT I INVERSIÓ

- **Crèdits hipotecaris:** adequació del deute hipotecari.
- **Finançament de projectes i corporatiu:** projectes/empreses finançades.
- **Inversió:** naturalesa de les inversions.



| 03. COMPRES I GESTIÓ DE PROVEÏDORS

- **Procés de compres:** registre i homologació; licitació, adjudicació i formalització del contracte; prestació del servei i seguiment.



| 04. COMERCIALITZACIÓ

- **Perfil del client:** segmentació i accessibilitat.
- **Comercialització:** disseny de productes i serveis; màrqueting i publicitat; venda.
- **Seguretat de la informació i protecció de dades:** privacitat del client.



S'han analitzat els següents elements de control adequat per cadascun dels blocs:

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| • Responsabilitats | • Mitigació i remediació |
| • Gestió | • Report |
| • Formació | • Adhesions sectorials |
| • Canals | |

2. Assessment

Passos seguits

1. El “**procediment d'avaluació de riscos i diligència deguda en drets humans**” com a punt de partida: es parteix de la identificació dels esdeveniments de risc i les vulneracions potencials en matèria de drets humans en relació amb la responsabilitat de CaixaBank amb els empleats, amb els proveïdors, com a proveïdors de serveis financers i com a part de la comunitat.
2. **Construcció dels mapes de riscos en matèria de drets humans per a cada bloc**: tenint en compte la situació de la companyia, se segueixen els criteris determinats per a l'avaluació de la **probabilitat** (sector, entorn de control de CaixaBank), l'**impacte** (participació de l'empresa, magnitud del dany, reversibilitat) i la **severitat** (una vegada valorades les variables d'impacte i probabilitat).
3. Comprovacions dels processos i **elements de diligència deguda establerts per CaixaBank** per prevenir i mitigar els riscos potencials determinats en els mapes per a cada bloc: gestió de persones, finançament, compres i gestió de proveïdors i comercialització.

Conclusions principals

Després d'un **procés d'avaluació exhaustiu** derivat de consultes directes amb les àrees responsables i de l'anàlisi de la documentació de la companyia, es conclou que:



CaixaBank ha demostrat un **grau de cobertura adequat per a cadascun dels esdeveniments de risc en matèria de drets humans**, tant des del punt de vista dels processos analitzats com pel que fa als elements de diligència deguda de què disposa.



L'avaluació realitzada **confirma que la maduresa de l'entitat en la protecció i el respecte dels drets humans és elevada i respon als compromisos definits en la seva Política corporativa de drets humans** pel que fa als grups d'interès i la cadena de valor, encara que s'han identificat oportunitats d'impuls per a l'excel·lència.



La valoració obtinguda és **satisfactòria** i demostra un **entorn de control cobert**.

Plans de mitigació i accions de remediació

	Mitigació	Remediació
 Gestió de Recursos Humans	Memòria 2019 (Protocol per a la prevenció, el tractament i l'eliminació de l'assetjament sexual, laboral i per raó de sexe)	S'ha comprovat que, en aquells casos d'assetjament que ho requereixin, s'estableixen mesures correctives i plans d'acció, tal com es disposa en el procediment d'avaluació de riscos i diligència deguda en drets humans.
 Finançament i inversió	Per a crèdits hipotecaris: gestió d'expedients de vulnerabilitat en matèria de crèdits hipotecaris a través del SACH (Servei d'Atenció al Client Hipotecari)	Per a crèdits hipotecaris: CaixaBank compta amb nombroses funcions orientades a prevenir, mitigar o remeiar els riscos en aquest àmbit, entre les quals destaca el procediment per a la detecció i gestió de casos de vulnerabilitat: • Detecció i gestió de casos per motius de sensibilitat social i reputacional mitjançant suspensions de procediment. • Des dels inicis del SACH (abril 2013), s'han gestionat i revisat des de l'òptica de l'exclusió social un total de 23.384 sol·licituds d'autorització de subhasta. D'aquestes peticions, 894 van necessitar d'una intervenció directa per part dels gestors del SACH per la gravetat de la situació, per tal de minimitzar al màxim el risc per al client i el risc reputacional per a l'entitat. • Tenint en compte que la subhasta és una fase processal d'alt risc per al client, s'ha comprovat que el SACH incorpora en la seva gestió les sol·licituds d'assenyalament. • Programa SACH - Fundació Bancària "la Caixa" per aconseguir l'autonomia financera de la persona/unitat familiar a través de la cerca de feina estable mitjançant el programa Incorpora de "la Caixa", la subvenció de lloguer d'immobles propietat de Building Center / Adjudicacions / Dacions i la inclusió infantil a través de CaixaProinfancia.

Per a finançament de projectes i corporatiu:

- Política de gestió del risc mediambiental
- Formació sobre la política
- Comitè de Gestió del Risc Mediambiental
- Avaluacions d'operacions

Per a finançament de projectes i corporatiu:

- Per al finançament de projectes o corporatiu, tant la Política de gestió de risc mediambiental com la formació sobre aquesta política detallen els mecanismes de mitigació emprats per CaixaBank pel que fa als drets humans.
- Per als casos en què calgui, l'entitat disposa de la necessitat d'establir plans de mitigació i es comprova que, com a conseqüència de les anàlisis d'avaluació, determinats projectes han estat rebutjats.



Compres i gestió de proveïdors

Gender Test per a proveïdors de comunicació i màrqueting

Per a la prestació del servei per part dels proveïdors de comunicació i màrqueting, s'ha comprovat que l'entitat compta amb un *Gender Test* per visualitzar i corregir estereotips quan es fan comunicacions.

Auditories Compres

S'han contrastat amb l'àrea de Compres els criteris utilitzats en la selecció dels proveïdors susceptibles de ser auditats. Aquests criteris consisteixen en la sospita de risc financer, la consideració com a proveïdor estratègic per les característiques del servei o producte i per volum.

S'ha confirmat amb l'àrea de Compres la realització el 2019 de 12 auditories a proveïdors, incloses totes les categories d'adquisicions (la qual cosa també es detalla en l'Informe de gestió consolidat 2019).

Una vegada fetes les auditories, el proveïdor extern encarregat de la seva realització emet un informe amb les conclusions de l'auditoria, en el qual es detallen les no conformitats (de caràcter major o menor) i les observacions de l'auditor. S'ha revisat una mostra de cinc informes i les seves preguntes i respostes corresponents en matèria de drets humans.

En els casos en què s'han detectat no conformitats, s'estableix un termini de compliment per fer una segona comprovació arribat el moment.

Auditories PromoCaixa

Per als proveïdors de marxandatge, s'han revisat les conclusions i els resultats de les auditories socials realitzades per PromoCaixa en els últims anys:

- **2020:** no s'ha realitzat fins al moment cap auditoria social.
- **2019:** una auditoria social a la fàbrica per a les motxilles infantils amb altaveu, data 23/07. Va resultar correcta. No es van haver d'aplicar mesures correctives.
- **2018:** tres auditories socials. En els tres casos es van detectar anomalies que van ser rectificades a posteriori (implementació de registres, sistema d'hores extres autoritzades pels treballadors, simulacre d'incendis, obtenció de certificats).
- **2017:** vuit auditories socials.



Comercialització

Manual de procediment d'aprovació de nous productes

S'ha comprovat que la companyia compta amb els mecanismes apropiats, degudament procedimentats, en cas que s'incorri en algun esdeveniment de risc.

Protocol en matèria de bretxes de seguretat

Consulta prèvia de dues campanyes dirigides a col·lectius "de protecció especial" per part d'Autocontrol



Oportunitats d'impuls

S'han identificat **sis oportunitats principals d'impuls**, de les quals les tres primeres són **transversals** i les altres tres són més **específiques**:

TRANSVERSALS



01. POLÍTICA CORPORATIVA DE DRETS HUMANS

Incorporar-hi el compromís periòdic de realització de l'assessment cada tres anys (segons recomanació del DJSI) i incloure-hi el marc de govern, tot especificant els responsables del desplegament de la política.



La Política corporativa de drets humans actual serà revisada l'any 2020



02. REPORT SOBRE EL PROCÉS DE DILIGÈNCIA DEGUDA

Report sobre el procés de diligència deguda i avaluació dut a terme.



Els resultats de la diligència deguda i l'avaluació es publicaran al lloc web www.caixabank.com (juliol 2020)



S'inclourà en l'Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2020



03. FORMACIÓ EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

Definir material formatiu en matèria de drets humans per a empleats i proveïdors.



Es desenvoluparà un mòdul de formació per a tota l'entitat en matèria de drets humans (any 2021)



Es realitzarà un mòdul de sensibilització per a proveïdors (any 2021)

ESPECÍFIQUES



04. COMPROMISOS EN DIVERSITAT

Revisar la Política i el Pla d'Igualtat perquè estiguin en línia amb la nova Estratègia per a la Igualtat de Gènere 2020-2025 de la Unió Europea, publicada al març del 2020.



Previst per a l'any 2021



05. SECTORS CONTROVERTITS

Definir posicionaments en nous sectors controvertits i dimensionar l'exposició de la cartera actual en aquests sectors (són línies vermelles de finançament de conformitat amb els principis i compromisos de l'entitat).



Previst per al 2021-2022



06. PROVEÏDORS

Reforçar el procés actual d'avaluació de proveïdors i report dels avenços.



Iniciat un procés de revisió exhaustiu sobre tots els proveïdors (anys 2022-2023)