

Promoviendo la sostenibilidad entre los Grupos de Interés

Engagement con clientes

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank es ser referente en sostenibilidad en Europa e impulsar la transición sostenible de las empresas y la sociedad. Con este objetivo, la Entidad está desarrollando servicios específicos para promover la sostenibilidad entre sus grupos de interés.

CIB y Banca de Empresas

CaixaBank cuenta con un servicio de asesoramiento ASG (*ESG Advisory*) para apoyar a sus clientes corporativos e institucionales en su estrategia y posicionamiento en materia de sostenibilidad, impulsando el alineamiento del cliente a través de un proceso de *engagement*.

La metodología del *ESG Advisory*, diseñada en 2021 por CaixaBank CIB&IB, está basada en la Guía de Cambridge Institute for Sustainability Leadership y UNEP-FI.

Durante 2022, mediante este servicio se asesoraron a 20 clientes corporativos e institucionales, sobre un total de 75 clientes a los que se les ofreció el servicio.

En relación con el impulso de las financiaciones sostenibles, CaixaBank ha actuado como coordinador sostenible (*ESG Coordinator Sustainable Finance Lending*), con una labor de asesoramiento ASG a clientes corporativos que se encuentran en proceso de estructuración de soluciones de financiación. En 2022, también se ha actuado como coordinador sostenible en 13 operaciones, sobre un total de aproximadamente 80 financiaciones sindicadas formalizadas.

En 2023, el Banco, en colaboración con DIRSE (Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad) y Valora Consultores, ha creado una guía sobre financiación sostenible, "[Toolkit sobre Financiación Sostenible](#)" que busca dar herramientas y fortalecer a los profesionales de las compañías en esta materia. ([Enlace a la presentación del toolkit sobre financiación sostenible](#)).

Se organizaron tres jornadas específicas en Madrid, Barcelona y Zaragoza donde se reunieron a más de 400 empresas, pymes y profesionales para abordar el papel de la financiación en la transformación hacia modelos de negocio sostenibles. Durante estas acciones de *engagement*, la entidad ha desgranado la importancia de la transformación de las organizaciones hacia modelos de negocio sostenibles, en un contexto cambiante y cada vez más exigente. Además, se ha profundizado en las tipologías de financiación sostenibles que las empresas pueden aplicar para fomentar el impulso de la sostenibilidad en sus organizaciones. En estas sesiones, los asistentes han podido ahondar en cómo obtener financiación ASG y, así, contribuir a alcanzar los objetivos de la Agenda 2030. Al final de cada jornada se ha realizado una mesa redonda donde han participado diferentes clientes de CaixaBank CIB&IB.

Por su importancia productiva y estratégica, CaixaBank pone un foco especial en promover el *engagement* con sus clientes del sector Agro, dónde cuenta con más de 510.000 clientes y 1.150 oficinas especializadas.

La entidad centra sus esfuerzos en promover iniciativas que favorezcan la transición de sus clientes hacia una economía neutra en carbono a través de nuevos modelos de distribución, ecoeficiencia

energética, estímulo a la innovación y la digitalización, así como el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades.

En línea con estos objetivos, en 2022 y en colaboración con el Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación, la entidad firmó un convenio para mejorar la capacitación sectorial, así como la incorporación de la mujer y el relevo generacional, lo que impactará positivamente en una mejora considerable de la competitividad del sector.

También destaca la alianza con el European Innovation Council (EIC) y la creación de "AgroBank Tech", para impulsar la innovación y digitalización del sector y el acuerdo de colaboración con la Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales (FADEMUR) y MicroBank, para facilitar la financiación de proyectos empresariales a través de microcréditos para favorecer la igualdad de oportunidades y el emprendimiento en el medio rural.

Más de 2.000 clientes han participado durante 2022 en las jornadas organizadas por AgroBank y en las que entre otros temas se ha tratado la economía circular, la innovación, la transformación del sector, la brecha de género en el medio rural o el cambio climático.

Además, CaixaBank ha estado presente ofreciendo su asesoramiento en las principales ferias sectoriales que cada año reúnen a más de 500.000 visitantes entre empresas y profesionales del sector agropecuario y pesquero y ha desarrollado una convocatoria específica de Acción Social para el Ámbito Rural, de la mano de Fundación "La Caixa", con el objetivo de promover proyectos que mejoren las condiciones de vida y generen oportunidades para las familias, los jóvenes, las personas mayores y las personas en riesgo de exclusión social.

Banca Privada

CaixaBank, a través del Proyecto de Valor Social, es pionera en disponer de una unidad especializada que ofrece a sus clientes de Banca Privada asesoramiento y una solución integral para dar respuesta a sus necesidades en el ámbito de la inversión sostenible y de impacto y la filantropía, poniendo a disposición de las personas proyectos solidarios permanentes (en 2022 se recaudaron 1,9 MM€ para proyectos solidarios). De esta forma los gestores elaboran junto con el cliente la mejor estrategia filantrópica atendiendo a sus inquietudes, objetivos y recursos, para crear el mayor impacto en cada etapa de su compromiso.

Además, en 2022 se han realizado 4 eventos con clientes del ciclo "Filantropía Diálogos" donde se pretende identificar las mejores prácticas, así como referencias que estimulen tanto a la formación de alianzas como a la creación de nuevas iniciativas.

Por otro lado, la oferta de inversión sostenible y de impacto sigue creciendo, ofreciendo tanto a los clientes de banca privada como de banca minorista, según su perfil de riesgo y su orientación ESG, una amplia gama de fondos (artículo 8 y 9) y la plataforma OCEAN, un buscador y comparador de fondos de gestoras nacionales e internacionales en la que se pueden seleccionar y filtrar en función de criterios de sostenibilidad.

Banca Minorista

En el ámbito minorista destaca el asesoramiento realizado a través de la red comercial y de la mano de EDP, experto en energía solar, a clientes particulares, negocios y agronegocios para fomentar el ahorro energético y la generación de energía verde a través de la financiación de placas solares. Como reflejo de este *engagement*, en 2022 se han concedido 70 millones de euros en préstamos a particulares para la instalación de placas fotovoltaicas.

Además, CaixaBank pone a disposición de sus clientes particulares a través de CaixaBank Now una "calculadora de huella de carbono", herramienta, cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR y que permite al cliente conocer la huella de carbono a través del análisis automático de sus consumos y compras (consumos de hogar, ropa y calzado, alimentación, transporte, restaurantes y ocio.), que se extraen de los movimientos de sus recibos domiciliados y extractos de sus operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago. (Servicio disponible automáticamente sólo para clientes con recibos domiciliados y un mínimo de movimientos con tarjetas. Para clientes que no cumplan estos requisitos se ofrecerá próximamente un cuestionario para poder realizar los cálculos).

La huella se detalla con una distribución de emisiones por las categorías hogar, ocio, restauración, electrónica y electrodomésticos, ropa y calzado, supermercados e hipermercados, movilidad y viajes. Además, el usuario podrá compararla con la media nacional o europea y saber el impacto medioambiental que representa, como cuántos árboles serían necesarios plantar para su compensación o a cuántos kilómetros en coche equivale. La herramienta también identifica áreas de mejora y ofrece una serie de recomendaciones para reducirla. La entidad tiene previsto poner a disposición de las empresas y negocios una solución de cálculo de Huella de Carbono a lo largo de 2023.

Imagin

Uno de los segmentos donde CaixaBank también centra sus esfuerzos de *engagement* es el joven o junior a través de Imagin, empresa certificada B Corp por su impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad.

Durante 2022, la entidad ha complementado su oferta con acuerdos exclusivos con nuevos partners comprometidos con la sostenibilidad y a través de imaginPlanet ha lanzado iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental como la reforestación de zonas devastadas: 300.000 árboles plantados con más de 400 toneladas de CO₂ compensadas, y a través de Imagin Seabins se ha instalado en nueve puertos del territorio español un innovador dispositivo marino que contribuye a la limpieza de mares y océanos a través de la captura de plásticos y restos flotantes, recuperando en 2022 tres toneladas de plásticos.

En 2022 también tuvo lugar la segunda edición de Imagin Planet Challenge, programa de emprendimiento

en sostenibilidad donde participaron más de 1.700 jóvenes universitarios y 500 equipos desarrollando sus ideas de negocio sostenible, con un proyecto ganador "ATOM", que nace con el objetivo de hacer más sostenible el sector de la energía mediante la generación y acumulación de hidrógeno verde. También ha tenido lugar la primera edición de ImaginMetahack, un nuevo reto en el que 20 equipos han competido para crear videojuegos con foco en la resolución de retos de sostenibilidad.

La entidad inauguró en 2022 ImaginLand en el metaverso, un espacio, para promover iniciativas creativas vinculadas a la tecnología y la sostenibilidad, e ImaginAcademy, un nuevo programa de contenidos digitales para promover los conocimientos sobre finanzas y gestión económica entre los jóvenes.

Imagin, también ha integrado en su App una calculadora para que sus usuarios puedan medir su huella de carbono y se ha comprometido a compensar 5 Kg de CO₂ por cada nuevo usuario que la calcule, lo que contribuirá a alcanzar su compromiso de 200 toneladas compensadas en 2022.

Engagement con emisores, accionistas e inversores

CaixaBank mantiene un *engagement* activo en materia de ASG con sus accionistas e inversores institucionales para compartir las prioridades y conocer sus expectativas.

En 2022, desde la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas, se han mantenido 16 reuniones con inversores institucionales específicas sobre temas ASG con un total de 44 inversores y se han atendido 58 peticiones ASG por parte de inversores, analistas y prescriptores (+115% vs 2021).

En cuanto al accionista minorista, se han realizado actividades (eventos, *newsletters*, formaciones Aula, etc.) con contenidos específicos de sostenibilidad para concienciar sobre la importancia del ASG y la labor de CaixaBank en este sentido. Además, se realizan reuniones periódicas con el Comité Consultivo de Accionistas en las que se tratan temas de sostenibilidad.

Por otro lado, a través de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management se realizan procesos de *engagement* en sostenibilidad con emisores:

- En 2022 CaixaBank Asset Management ha mantenido 131 diálogos con compañías sobre temas ASG, así como, 161 Debida diligencia ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras y ha participado en *proxy voting* en 1.086 juntas de accionistas.
- Por su parte, VidaCaixa, en 2022 ha mantenido 65 diálogos con compañías sobre temas ASG, y 12 diálogos con gestoras externas y 340 debidas diligencias ASG con gestoras externas y ha participado como *proxy voting* en 497 juntas de accionistas.

Engagement con proveedores

El Grupo CaixaBank se compromete en sus Principios de Compras a difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en la red de proveedores y colaboradores de CaixaBank, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas, así como de buen gobierno corporativo e implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores fomentando el diálogo por medio de un canal de comunicación institucional. La integridad y la transparencia son pilares esenciales y por ello se han establecido además unos principios de actuación recogidos en el Código de Conducta del Proveedor, acordes con los principios del Grupo, que deberán además ser aceptados por parte de todos los proveedores en su proceso de registro y homologación.

Durante 2022 y 2023 se ha desarrollado y publicado una nueva política de Compras que establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank además de una nueva norma de Compras, la cual incluye las mejores prácticas y optimización de los procesos de compras en la entidad recogiendo criterios ASG. Adicionalmente los contratos con proveedores incluyen cláusulas específicas en materia ASG.

En el ámbito de desempeño de los proveedores y como parte del Proyecto de Compras Sostenibles de CaixaBank, se ha lanzado el Plan de Desarrollo del Proveedor con el objetivo de ayudar a los proveedores de referencia a obtener un mejor posicionamiento en materia de sostenibilidad. En 2022 se han realizado 10 planes de desarrollo y el objetivo es ir ampliando esta cifra en los próximos años.

CaixaBank también ha participado como empresa colaboradora del [Programa de capacitación: Proveedores sostenibles](#), proyecto impulsado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y su red local en España junto con la Fundación ICO e IDEX España Exportación e Inversiones, en el que, en su primera edición, han participado más de 2.000 pymes proveedoras procedentes de 38 países que suman una fuerza laboral conjunta de 140.000 empleados, con el objetivo de capacitar en sostenibilidad a las cadenas de suministro bajo los marcos de los Diez Principios y de la Agenda 2030.

La formación ha constado de 4 módulos (derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción) y, por último, internacionalización de la empresa, incentivos y reporte de información no financiera. Toda esta formación se imparte de manera online y gratuita a través de una plataforma exclusiva para los proveedores beneficiarios del programa y está disponible en español, inglés y portugués.

Al finalizar el programa, se realizará un análisis de resultados que permita comprender dónde se encuentran los principales retos en materia de sostenibilidad para el conjunto de las pymes participantes, así como las oportunidades de mejora y se trasladará a las grandes empresas colaboradoras los datos de las entidades que forman parte de su cadena de suministro.

Engagement con empleados para promover la sostenibilidad

CaixaBank dispone de una estrategia de escucha activa de sus empleados y presta especial atención a sus opiniones. En base a esta escucha, elabora un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. La Entidad mide el compromiso, la satisfacción y las necesidades de sus profesionales mediante encuestas internas (Estudio de opinión, de Factores Psicosociales, *Touchpoints*, de Calidad de Servicio, etc.), así como también mediante monitores externos como Merco Talento.

En 2022 realizó un estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo. Tras este periodo de escucha, durante el segundo semestre de 2022, se inició un plan de acción transversal para todas las empresas del Grupo CaixaBank con el objetivo de establecer acciones de mejora y generar mayor bienestar y compromiso en la plantilla.

Dentro del plan de acción se han identificado los factores que importan al empleado en su relación con la empresa. La representación de estos factores ha dado lugar al *framework engagement 360º* que permite guiar tanto el análisis como el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación de los empleados.

Para activar el plan de acción, entre los elementos de los que se dispone están equipos de trabajo transversales, el seguimiento y medición de las acciones y la monitorización del impacto generado y todo bajo un modelo de gobierno que establece sesiones periódicas de trabajo, y de forma trimestral se agenda puntos de situación con los miembros del *Steering Committee* del proyecto que elevan al Comité de Dirección los avances.

Adicionalmente durante el ejercicio 2022 se han realizado diferentes pulsos estratégicos para conocer la opinión de los empleados de CaixaBank:

- Realización de diferentes pulsos mediante un análisis cualitativo (*focus groups*) y cuantitativo (encuesta online), cuyo objetivo fue recoger información sobre las vivencias del empleado durante la implementación de un piloto de trabajo flexible.
- Pulso estratégico sobre Seguridad y Salud laboral en CaixaBank, para recoger la opinión e ideas sobre la información y canales en materia de Seguridad y Salud laboral en CaixaBank.
- Escuchas específicas puntuales cuantitativas y a medida en función de cuestiones concretas como: la adopción de herramientas Office 365, la evaluación de formaciones, etc...
- Incorporación de escucha en *touchpoints* del *journey* del empleado.

Además, bajo el paraguas del programa Wengage, la entidad fomenta a través de distintas acciones, cursos y programas para empleados y empleadas iniciativas relacionadas con la diversidad funcional, generacional, de género, de orientación sexual, etc... priorizando el respeto a las personas, sus diferencias y sus capacidades.

La entidad también cuenta con un programa de integración de nuevos empleados, CaixaBank Experience, y con un canal confidencial de consultas y denuncias del Código Ético y comités externos con representantes de los trabajadores.

Otro eje de *engagement* con el empleado para fomentar la participación y la colaboración es la comunicación interna, que se tracciona a través de la red social interna "People Now", que se ha consolidado como la intranet social del banco.

Además, a través de ella, en 2022, se ha puesto un foco especial de actuación en transmitir el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 con la creación de un portal monográfico que recoge la hoja de ruta para los próximos tres años y las noticias relacionadas con los ejes estratégicos. También se ha desarrollado una sección específica de sostenibilidad con contenido estratégico, informativo y de divulgación.

A su vez, se ha puesto especial atención en la comunicación directiva, como impulsores de los proyectos y mensajes estratégicos del nuevo plan, facilitándoles pautas y materiales para involucrar a sus equipos en los retos de la Entidad. Como ejemplo, en mayo de 2022, se celebró la Convención de Directivos, donde más de 2.000 *mánagers* del Grupo se dieron cita para conocer el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 de la mano del presidente, del CEO y del Comité de Dirección del banco.

Diálogo activo con el regulador, *peers*, ONG y la sociedad

CaixaBank pone especial énfasis en establecer un diálogo activo con el regulador, y otras entidades para poder avanzar y establecer objetivos comunes en el ámbito de la sostenibilidad.

La entidad participa activamente en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero; finanzas sostenibles; innovación y digitalización; protección al consumidor; transparencia, y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

También participa en grupos de trabajo de UNEPFI para avanzar en medición de impacto; inclusión financiera, biodiversidad, implementación de los objetivos de la Net-Zero Banking

Alliance (NZBA) y de las recomendaciones de la Task Force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)

- En 2022, fue la primera entidad española en firmar la Declaración del Sector Financiero sobre biodiversidad para la COP15, impulsado por UNEP FI, invitando a los líderes mundiales a firmar un acuerdo global en materia de biodiversidad.
- Mantiene reuniones regulares con otras organizaciones y participación en otros *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, ESGG-WSBI, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación.
- Está impulsando la medición de impacto a través de la participación en iniciativas como Banking for Impact, PCAF y SpainNAB y la difusión y participación en jornadas específicas.

La entidad también promueve publicaciones y actividades de divulgación relacionadas con la sostenibilidad como la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e impacto social con IESE, la Cátedra CaixaBank de Economía Sostenible con la Universidad de Comillas y la Cátedra AgroBank de Calidad e Innovación en el sector agroalimentario con la Universidad de Lleida.

Otro foco en el que el Banco centra sus esfuerzos es en promover la educación financiera de sus grupos de interés, a través de su [Plan de Cultura Financiera](#) en el que desarrolla iniciativas de educación gratuitas (cursos, conferencias, talleres) destinadas a todo tipo de públicos con el fin de promover una toma de decisiones informada. Además de desarrollar a través de una sección específica sobre sostenibilidad, contenido divulgativo en su [Blog CaixaBank](#).

El banco también está en constante diálogo con las principales ONG en materia ASG y en colaboración con la Fundación "la Caixa" impulsa el Observatorio de los ODS para promover la implantación de los ODS entre las empresas españolas.