

## Promovent la sostenibilitat entre els grups d'interès

### Engagement amb clients

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser referent en sostenibilitat a Europa i impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat. Amb aquest objectiu, l'Entitat està desenvolupant serveis específics per promoure la sostenibilitat entre els seus grups d'interès.

#### CIB i Banca d'Empreses

CaixaBank disposa d'un servei d'assessorament ASG (*ESG Advisory*) per donar suport als seus clients corporatius i institucionals en la seva estratègia i posicionament en matèria de sostenibilitat, impulsant l'alineament del client a través d'un procés d'engagement.

La metodologia de l'*ESG Advisory*, dissenyada el 2021 per CaixaBank CIB&IB, està basada en la Guia del Cambridge Institute for Sustainability Leadership i UNEP-FI.

Durant el 2022, mitjançant aquest servei es van assessorar 20 clients corporatius i institucionals d'entre un total de 75 clients als quals es va oferir el servei.

En relació amb l'impuls dels finançaments sostenibles, CaixaBank ha actuat com a coordinador sostenible (*ESG Coordinator Sustainable Finance Lending*), amb una tasca d'assessorament ASG a clients corporatius que es troben en procés d'estructuració de solucions de finançament. Durant el 2022 també s'ha actuat com a coordinador sostenible en 13 operacions, sobre un total d'uns 80 finançaments sindicats formalitzats.

El 2023, el Banc, en col·laboració amb DIRSE (Associació Espanyola de Directius de Sostenibilitat) i Valora Consultores, ha creat una guia sobre finançament sostenible, "[Toolkit sobre Finançament Sostenible](#)", que pretén donar eines als professionals de les companyies per enfortir-los en aquesta matèria. ([Enllaç a la presentació del toolkit sobre finançament sostenible](#))

Es van organitzar tres jornades específiques a Madrid, Barcelona i Saragossa, en què es van reunir més de 400 empreses, pimes i professionals per abordar el paper del finançament en la transformació cap a models de negoci sostenibles. Durant aquestes accions d'engagement, l'entitat ha desgranat la importància de la transformació de les organitzacions cap a models de negoci sostenibles, en un context canviant i cada vegada més exigent. A més, s'ha aprofundit en les tipologies de finançament sostenibles que les empreses poden aplicar per fomentar l'impuls de la sostenibilitat en les seves organitzacions. En aquestes sessions, els assistents han pogut aprofundir en com obtenir finançament ASG i, així, contribuir a assolir els objectius de l'Agenda 2030. Al final de cada jornada s'ha fet una taula rodona, en què han participat diferents clients de CaixaBank CIB&IB.

Per la seva importància productiva i estratègica, CaixaBank posa un focus especial a promoure l'*engagement* amb els seus clients del sector Agro, en el qual té més de 510.000 clients i 1.150 oficines especialitzades.

L'entitat centra els seus esforços a promoure iniciatives que afavoreixin la transició dels seus clients cap a una economia neutra en carboni a través de nous models de distribució, ecoeficiència energètica i estímul a la innovació i la digitalització, així com el foment de la diversitat i igualtat d'oportunitats.

En línia amb aquests objectius, durant el 2022, i en col·laboració amb el Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, l'entitat va signar un conveni per millorar la capacitat sectorial, així com la incorporació de la dona i el relleu generacional, cosa que repercutirà positivament en una millora considerable de la competitivitat del sector.

També destaquen l'aliança amb el European Innovation Council (EIC) i la creació d'"AgroBank Tech", per impulsar la innovació i digitalització del sector, i l'acord de col·laboració amb la Federació d'Associacions de Dones Rurals (FADEMUR) i MicroBank, per facilitar el finançament de projectes empresarials a través de microcrèdits per afavorir la igualtat d'oportunitats i l'emprenedoria en el medi rural.

Més de dos mil clients han participat durant el 2022 en les jornades organitzades per Agrobank, en les quals, entre altres temes, s'han tractat l'economia circular, la innovació, la transformació del sector, la bretxa de gènere en el medi rural o el canvi climàtic.

A més, CaixaBank ha estat present, oferint el seu assessorament, a les principals fires sectorials que cada any reuneixen més de 500.000 visitants entre empreses i professionals del sector agropecuari i pesquer, i ha desenvolupat una convocatòria específica d'Acció social per a l'Àmbit Rural, de la mà de la Fundació "La Caixa", amb l'objectiu de promoure projectes que millorin les condicions de vida i generin oportunitats per a les famílies, els joves, la gent gran i les persones en risc d'exclusió social.

## **Banca Privada**

CaixaBank, a través del Projecte de Valor Social, és pionera a disposar d'una unitat especialitzada que ofereix als seus clients de Banca Privada assessorament i una solució integral per donar resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la inversió sostenible i d'impacte i la filantropia, posant a disposició de les persones projectes solidaris permanents (el 2022 es van recaptar 1,9 M€ per a projectes solidaris). D'aquesta manera, els gestors elaboren, juntament amb el client, la millor estratègia filantròpica tenint en compte les seves inquietuds, objectius i recursos per crear l'impacte més significatiu possible en cada etapa del seu compromís.

A més, durant el 2022 s'han dut a terme quatre esdeveniments amb clients del cicle "Filantropia Diàlegs", en què es pretén identificar les millors pràctiques, així com referències que estimulin tant la formació d'aliances com la creació de noves iniciatives.

D'altra banda, l'oferta d'inversió sostenible i d'impacte segueix creixent, oferint tant als clients de banca privada com de banca detallista, segons el seu perfil de risc i la seva orientació ESG, una àmplia gamma de fons (articles 8 i 9) i la plataforma OCEAN, un cercador i comparador de fons de gestores nacionals i internacionals en què es poden seleccionar i filtrar en funció de criteris de sostenibilitat.

## **Banca Detallista**

En l'àmbit detallista, destaca l'assessorament realitzat a través de la xarxa comercial i de la mà d'EDP, expert en energia solar, a clients particulars, negocis i agronegocis per fomentar l'estalvi energètic i la generació d'energia verda a través del finançament de plaques solars. Com a reflex d'aquest engagement, durant el 2022 s'han concedit 70 milions d'euros en préstecs a particulars per a la instal·lació de plaques fotovoltaïques.

A més, CaixaBank posa a disposició dels seus clients particulars, a través de CaixaBankNow, una "calculadora de petjada de carboni", una eina amb una metodologia validada i verificada per AENOR que permet al client conèixer la petjada de carboni a través de l'anàlisi automàtic dels seus consums i

compres (consums de llar, roba i calçat, alimentació, transport, restaurants i oci), que s'extreuen dels moviments dels seus rebuts domiciliats i dels extractes de les seves operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament. (Servei disponible automàticament només per a clients amb rebuts domiciliats i un mínim de moviments amb targetes. Per a clients que no compleixin aquests requisits, aviat s'oferirà un qüestionari per poder fer els càlculs).

La petjada es detalla amb una distribució d'emissions per les categories de llar, oci, restauració, electrònica i electrodomèstics, roba i calçat, supermercats i hipermercats, mobilitat i viatges. A més, l'usuari podrà comparar-la amb la mitjana nacional o europea i saber l'impacte mediambiental que representa, així com quants arbres caldria plantar per compensar-la o a quants quilòmetres amb cotxe equival. L'eina també identifica àrees de millora i ofereix una sèrie de recomanacions per reduir-la. L'entitat té previst posar a disposició de les empreses i negocis una solució de càlcul de la petjada de carboni durant el 2023.

## Imagin

Un dels segments en què CaixaBank també centra els seus esforços d'engagement és el jove o júnior a través d'Imagin, una empresa certificada B Corp pel seu impacte positiu en el medi ambient i en la societat.

Durant el 2022, l'entitat ha complementat la seva oferta amb acords exclusius amb nous *partners* compromesos amb la sostenibilitat i a través d'ImaginPlanet ha llançat iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental, com la reforestació de zones devastades: 300.000 arbres plantats amb més de 400 tones de CO<sub>2</sub> compensades, i a través d'Imagin Seabins s'ha instal·lat en nou ports del territori espanyol un innovador dispositiu marí que contribueix a la neteja de mars i oceans mitjançant la captura de plàstics i restes flotants, que durant el 2022 ha permès tres tones de plàstics.

Durant el 2022 també va tenir lloc la segona edició d'Imagin Planet Challenge, un programa d'emprenedoria en sostenibilitat en què van participar més de 1.700 joves universitaris i 500 equips desenvolupant les seves idees de negoci sostenible, amb un projecte guanyador, "ATOM", que neix amb l'objectiu de fer més sostenible el sector de l'energia mitjançant la generació i acumulació d'hidrogen verd. També ha tingut lloc la primera edició d'ImaginMetahack, un nou repte en què 20 equips han competit per crear videojocs amb focus en la resolució de reptes de sostenibilitat.

L'entitat va inaugurar el 2022 ImaginLand al metavers, un espai per promoure iniciatives creatives vinculades a la tecnologia i la sostenibilitat, i ImaginAcademy, un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves.

Imagin també ha integrat a la seva app una calculadora perquè els seus usuaris puguin mesurar la seva petjada de carboni i s'ha compromès a compensar 5 kg de CO<sub>2</sub> per cada nou usuari que la calculi, cosa que contribuirà a assolir el seu compromís de 200 tones compensades durant el 2022.

## Engagement amb emissors, accionistes i inversors

CaixaBank manté un engagement actiu en matèria d'ASG amb els seus accionistes i inversors institucionals per compartir les prioritats i conèixer les seves expectatives.

El 2022, des de la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes, s'han mantingut 16 reunions amb inversors institucionals específiques sobre temes ASG, amb un total de 44 inversors, i s'han atès 58 peticions ASG per part d'inversors, analistes i prescriptors (+115% vs 2021).

Pel que fa a l'accionista detallista, s'han dut a terme activitats (esdeveniments, newsletters, formacions Aula, etc.) amb continguts específics de sostenibilitat per conscienciar sobre la importància de l'ASG i la tasca de CaixaBank en aquest sentit. A més, es fan reunions periòdiques amb el Comitè Consultiu d'Accionistes en què es tracten temes de sostenibilitat.

D'altra banda, a través de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management es fan processos d'engagement en sostenibilitat amb emissors:

- Durant el 2022, CaixaBank Asset Management ha mantingut 131 diàlegs amb companyies sobre temes ASG, així com 161 Deguda diligència ASG amb gestores externes i diàlegs amb terceres gestores, i ha participat en *proxy voting* en 1.086 juntes d'accionistes.
- Per part seva, durant el 2022, VidaCaixa ha mantingut 65 diàlegs amb companyies sobre temes ASG, 12 diàlegs amb gestores externes i 340 degudes diligències ASG amb gestores externes, i ha participat com a *proxy voting* en 497 juntes d'accionistes.

## Engagement amb proveïdors

En els seus Principis de Compres, el Grup CaixaBank es compromet a difondre els factors ètics, socials i mediambientals en la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, així com a promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques de bon govern corporatiu i a implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors fomentant el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional. La integritat i la transparència són pilars essencials, i per això s'han establert, a més, uns principis d'actuació, que recull el Codi de Conducta del Proveïdor, d'acord amb els principis del Grup, que també hauran de ser acceptats per tots els proveïdors en el seu procés de registre i homologació.

Durant el 2022 i el 2023 s'ha desenvolupat i publicat una nova política de Compres, que estableix el marc de referència per a la gestió de compres al Grup CaixaBank, a més d'una nova norma de Compres, que inclou les millors pràctiques i l'optimització dels processos de compres a l'entitat recollint criteris ASG. A més, els contractes amb proveïdors inclouen clàusules específiques en matèria ASG.

En l'àmbit d'acompliment dels proveïdors, i com a part del Projecte de Compres Sostenibles de CaixaBank, s'ha llançat el Pla de Desenvolupament del Proveïdor amb l'objectiu d'ajudar els proveïdors de referència a obtenir un millor posicionament en matèria de sostenibilitat. Durant el 2022 s'han realitzat 10 plans de desenvolupament i l'objectiu és anar ampliant aquesta xifra els pròxims anys.

CaixaBank també ha participat com a empresa col·laboradora del [Programa de capacitació: Proveïdors sostenibles](#), un projecte impulsat pel Pacte Mundial de Nacions Unides i la seva xarxa local a Espanya, juntament amb la Fundació ICO i ICEX España Exportación e Inversiones, en què, en la seva primera edició, han participat més de 2.000 pimes proveïdores procedents de 38 països, que sumen una força laboral conjunta de 140.000 empleats, amb l'objectiu de capacitar en sostenibilitat les cadenes de subministrament segons els marcs dels Deu Principis i de l'Agenda 2030.

La formació ha constat de quatre mòduls (drets humans, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció) i, finalment, internacionalització de l'empresa, incentius i report d'informació no financera. Tota aquesta formació s'imparteix en línia i gratuïtament a través d'una plataforma exclusiva per als proveïdors beneficiaris del programa i està disponible en espanyol, anglès i portuguès.

Quan acabi el programa, es farà una anàlisi de resultats que permeti comprendre on hi ha els principals reptes en matèria de sostenibilitat per al conjunt de les pimes participants, així com les oportunitats de

millora, i es traslladaran a les grans empreses col·laboradores les dades de les entitats que formen part de la seva cadena de subministrament.

## Engagement amb empleats per promoure la sostenibilitat

CaixaBank disposa d'una estratègia d'escolta activa dels seus empleats i presta una atenció especial a les seves opinions. Partint d'aquesta escolta, elabora un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. L'Entitat mesura el compromís, la satisfacció i les necessitats dels seus professionals mitjançant enquestes internes (Estudi d'opinió, de Factors Psicosocials, *Touchpoints*, de Qualitat de Servei, etc.), així com també mitjançant monitors externs, com Merco Talent.

El 2022 va fer un estudi de Compromís, Cultura i Lideratge. Després d'aquest període d'escolta, durant el segon semestre del 2022 es va posar en marxa un pla d'acció transversal per a totes les empreses del Grup CaixaBank amb l'objectiu d'establir accions de millora i generar més benestar i compromís en la plantilla.

Dins el pla d'acció s'han identificat els factors que importen a l'empleat en la seva relació amb l'empresa. La representació d'aquests factors ha donat lloc *al framework engagement 360°*, que permet guiar tant l'anàlisi com el disseny i el seguiment de les accions que repercuteixen en el compromís i la motivació dels empleats.

Per activar el pla d'acció, entre els elements de què es disposa hi ha equips de treball transversals, el seguiment i mesurament de les accions i el monitoratge de l'impacte generat, tot segons un model de govern que estableix sessions periòdiques de treball, i de forma trimestral es programen punts de situació amb els membres del *Steering Committee* del projecte que eleven els progressos al Comitè de Direcció.

A més, durant l'exercici 2022 s'han efectuat diferents polsos estratègics per conèixer l'opinió dels empleats de CaixaBank:

- Realització de diferents polsos mitjançant una anàlisi qualitativa (*focus groups*) i quantitativa (enquesta online), que tenia com a objectiu recollir informació sobre les vivències de l'empleat durant la implementació d'un pilot de treball flexible.
- Pols estratègic sobre Seguretat i Salut laboral a CaixaBank, per recollir l'opinió i idees sobre la informació i els canals en matèria de Seguretat i Salut laboral a CaixaBank.
- Escoltes específiques puntuals quantitatives i a mida en funció de qüestions concretes, com ara: l'adopció d'eines Office 365, l'avaluació de formacions, etc.
- Incorporació d'escolta en *touchpoints* del journey de l'empleat.

A més, sota el paraigua del programa Wengage, l'entitat fomenta, a través de diferents accions, cursos i programes per a empleats i empleades, iniciatives relacionades amb la diversitat funcional, generacional, de gènere, d'orientació sexual, etc., prioritzant el respecte a les persones, les seves diferències i les seves capacitats.

L'entitat també compta amb un programa d'integració de nous empleats, CaixaBank Experience, i amb un canal confidencial de consultes i denúncies del Codi Ètic i comitès externs amb representants dels treballadors.

Un altre eix d'engagement amb l'empleat per fomentar la participació i la col·laboració és la comunicació interna, que es tracciona a través de la xarxa social interna "People Now", que s'ha consolidat com la intranet social del banc.

A més, a través d'aquesta, durant el 2022 s'ha posat un focus especial d'actuació a transmetre el nou Pla Estratègic 2022-2024 amb la creació d'un portal monogràfic, que recull el full de ruta per als pròxims tres anys i les notícies relacionades amb els eixos estratègics. També s'ha desenvolupat una secció específica de sostenibilitat amb contingut estratègic, informatiu i de divulgació.

Al seu torn, s'ha posat una atenció especial a la comunicació directiva, com a impulsors dels projectes i missatges estratègics del nou pla, facilitant-los pautes i materials per involucrar els seus equips en els reptes de l'Entitat. Per exemple, el maig del 2022 es va celebrar la Convenció de Directius, en què més de dos mil mànagers del Grup es van citar per conèixer el nou Pla Estratègic 2022-2024 de la mà del president, del CEO i del Comitè de Direcció del banc.

## **Diàleg actiu amb el regulador, peers, ONG i la societat**

CaixaBank posa una èmfasi especial a establir un diàleg actiu amb el regulador i altres entitats per poder avançar i establir objectius comuns en l'àmbit de la sostenibilitat.

L'entitat participa activament en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes d'estabilitat financera i enfortiment del sector financer; finances sostenibles; innovació i digitalització; protecció al consumidor; transparència, i prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

També participa en grups de treball d'UNEPFI per avançar en mesurament d'impacte; inclusió financera, biodiversitat, implementació dels objectius de la Net-Zero Banking Alliance (NZBA) i de les recomanacions de la Task Force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)

- El 2022, va ser la primera entitat espanyola a signar la Declaració del Sector Financer sobre biodiversitat per a la COP15, impulsat per UNEP FI, convidant els líders mundials a signar un acord global en matèria de biodiversitat.
- Manté reunions regulars amb altres organitzacions i participa en altres *think tanks* i iniciatives, com el Grup Espanyol de Creixement Verd, Spainsif, Pacte Mundial, CECA, ESBG-WSBI, Forética o Seres per compartir coneixement en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació.
- Està impulsant el mesurament d'impacte a través de la participació en iniciatives com Banking for Impact, PCAF i SpainNAB, i la difusió i participació en jornades específiques.

L'entitat també promou publicacions i activitats de divulgació relacionades amb la sostenibilitat, com la Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i impacte social amb IESE, la Càtedra CaixaBank d'Economia Sostenible amb la Universitat de Comillas i la Càtedra AgroBank de Qualitat i Innovació en el sector agroalimentari amb la Universitat de Lleida.

Un altre focus en què el Banc centra els seus esforços és a promoure l'educació financera dels seus grups d'interès, a través del seu [Pla de Cultura Financera](#), en què desenvolupa iniciatives d'educació gratuïtes (cursos, conferències, tallers) destinades a tota mena de públics per tal de promoure una presa de decisions informada. A més de desenvolupar, a través d'una secció específica sobre sostenibilitat, contingut divulgatiu al seu [Blog CaixaBank](#).

El banc també està en diàleg constant amb les principals ONG en matèria ASG, i en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" impulsa l'Observatori dels ODS per promoure la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles.