

/26

Informe Derechos Humanos

 *Documento interactivo*

 CaixaBank



Índice de contenidos



00 Mensaje del Director de Sostenibilidad

Página 4

01 Resumen Ejecutivo

Página 5

02 Introducción

Página 7



03 Estrategia

Página 14



Índice de contenidos

04 Gobernanza

Página 18



05 Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

Página 21

06 Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

Página 43



Mensaje del Director de Sostenibilidad




Con este informe, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, ofreciendo una visión clara de nuestro enfoque, de los avances alcanzados y de los retos que aún tenemos por delante en materia de derechos humanos.

Eugenio Solla
Director de Sostenibilidad

En CaixaBank mantenemos un firme compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos, que constituyen un pilar esencial de nuestros valores y un compromiso transversal que impulsa los más altos estándares de actuación en el desarrollo de toda nuestra actividad. Este compromiso se articula a través de nuestros Principios de Derechos Humanos, alineados con los principales estándares internacionales, que guían nuestra relación con empleados, clientes, accionistas, proveedores, socios comerciales y las comunidades en las que operamos.

En este marco, contamos con un sólido sistema de políticas y procesos de debida diligencia que nos permite identificar, prevenir y mitigar potenciales impactos en derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor. Este enfoque refuerza nuestra responsabilidad como entidad financiera y contribuye a la generación de valor sostenible para la sociedad en su conjunto.

Asimismo, promovemos una cultura de respeto a los derechos humanos en toda la organización y colaboramos con nuestros grupos de interés para avanzar en su protección, contribuyendo al desarrollo de una actividad financiera responsable y sostenible.

El respeto y la promoción de los derechos humanos constituyen un pilar esencial de nuestros valores y un compromiso transversal que impulsa los más altos estándares de actuación en el desarrollo de toda nuestra actividad

00

01

Mensaje del Director de Sostenibilidad

02

Resumen ejecutivo

03

Introducción

04

Estrategia

05

Gobernanza

06

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

07

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

Resumen Ejecutivo

Estrategia

- | Los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank recogen los compromisos en materia de derechos humanos de la Entidad, de conformidad con los más altos estándares internacionales.
- | Integración de la promoción de los derechos humanos en el Plan Estratégico 2025-2027 y en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027, con el objetivo de reforzar un posicionamiento diferencial en materia ASG.
- | Definición del respeto a los derechos humanos como parte integral de la actividad empresarial.
- | y de la relación con sus empleados y empleadas, como proveedores de servicios financieros, con sus proveedores y como parte de la comunidad.
- | Consolidación de principios, políticas y marcos corporativos aplicables en materia de derechos humanos, sostenibilidad, riesgos ASG, conducta ética y cadena de suministro.
- | Recorrido y principales hitos del Grupo en la consolidación de su enfoque y gestión en derechos humanos.

Gobernanza

- | **El Consejo de Administración** es el máximo responsable del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, así como de la aprobación y supervisión de los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank.
- | **Participación de los órganos de gestión en el despliegue operativo de la estrategia**, la gestión global de riesgos y la implantación de la sostenibilidad.
- | **Rol de las comisiones del Consejo** en la supervisión de sostenibilidad, riesgos, control interno e información relacionada con derechos humanos.
- | **Integración de los derechos humanos en la gestión de riesgos**, la formación especializada y la cultura corporativa.



01

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

| **Descripción del proceso de debida diligencia en derechos humanos** como sistema estructurado, continuo y alineado con la gestión y control de riesgos del Grupo. Se contemplan las diferentes etapas del proceso: identificación, evaluación, integración y acción: oportunidades de impulso, seguimiento y medición, comunicación y remediación.

que CaixaBank integra los aspectos vinculados con los derechos humanos en sus políticas y sistemas de gestión, identifica los impactos negativos reales o potenciales relacionados con los derechos humanos, desarrolla medidas para detenerlos, prevenirlos o mitigarlos y realiza un seguimiento de la implementación y los resultados.

| **Metodología de identificación y evaluación de eventos de riesgo**, incluyendo criterios de impacto, probabilidad y priorización.

| **Identificación de oportunidades de impulso** para reforzar la integración y madurez del modelo en los Principios de Derechos Humanos, tanto por bloques como de forma transversal.

| **Actualización del ejercicio en 2026 con los principales riesgos priorizados por ámbito y conclusiones del análisis.** Tras este proceso de evaluación se concluye

| **Existencia de mecanismos de seguimiento, comunicación y remediación** vinculados a los distintos ámbitos de actividad.



Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

| **Participación del Grupo CaixaBank en iniciativas, compromisos y marcos externos** vinculados con los derechos humanos.

| **Resumen de las principales acciones de *engagement*** con los grupos de interés.



01

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

02 Introducción



ALCANCE Y PERÍMETRO DEL INFORME

El presente informe se apoya en los procesos periódicos de evaluación de riesgos en materia de derechos humanos del Grupo

El presente informe recoge el enfoque y la gestión del Grupo CaixaBank (CaixaBank, S.A y sus sociedades dependientes) en materia de derechos humanos, de conformidad con los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank y demás códigos y políticas aplicables, y tiene como objetivo ofrecer una visión consolidada de cómo el Grupo CaixaBank (en adelante “el Grupo”) identifica, evalúa y gestiona sus principales riesgos e impactos en derechos humanos en el desarrollo de su actividad y de su cadena de valor. El alcance del informe comprende las operaciones propias de CaixaBank, así como aquellas actividades, relaciones comerciales y áreas del negocio en las que la Entidad puede generar impactos, contribuir a ellos o estar directamente vinculada, incluyendo

su actividad como proveedor de servicios financieros, su cadena de suministro y su relación con las comunidades. Este marco se estructura en torno a cuatro ámbitos, de conformidad con los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank: la responsabilidad con sus empleados y empleadas, como proveedores financieros, con sus proveedores y como parte de la comunidad.

Asimismo, el presente informe se apoya en los procesos periódicos de debida diligencia en derechos humanos realizados por el Grupo, que consideran las principales actividades del Grupo y sus sociedades relevantes, incluyendo aquellas que, cuando procede, disponen de procesos propios de debida diligencia adaptados a su contexto operativo.

00
Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01
Resumen
ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06
Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

MARCOS INTERNACIONALES NORMATIVOS Y REGULATORIOS DE REFERENCIA PARA EL REPORTE

La elaboración de este informe se basa en los principales estándares internacionales en materia de derechos humanos y conducta empresarial responsable. En particular, el informe se alinea con las siguientes directrices internacionales, recogidas también en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank**, actualizados en 2025:

La **Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, conformada por: la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ONU, 1966) y el Pacto Internacional de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU, 1966).

La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)** sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo, junto con sus once convenios fundamentales —relativos a la libertad sindical y la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la abolición del trabajo infantil, la no discriminación en el empleo y la garantía de condiciones de seguridad y salud en el trabajo— establece el marco internacional esencial para la protección de los derechos laborales.

La **Carta de los Derechos Fundamentales** de la Unión Europea.

Los **Principios Rectores de las Naciones Unidas** sobre las Empresas y los Derechos Humanos (ONU, 2011).

Las **Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)** para Empresas Multinacionales (OCDE, 2011).

El **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas.

Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** de Naciones Unidas.

Los **Principios de Ecuador**.

Los **Principios de Banca Responsable** de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

Los **Principios para la Inversión responsable** de Naciones Unidas.

El **Plan de Acción de la Unión Europea** de Derechos Humanos y la Democracia 2020-2024.

El **Commitment to Financial Health and Inclusion** de los Principios de Banca Responsable.

Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

Convención sobre los Derechos del Niño.

Declaración de los defensores de los Derechos Humanos.

La **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**.

La **Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial**.

Normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI).



La **Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer**.

La **Declaración Tripartita de Principios de la Organización Internacional del Trabajo** sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

El **Convenio Europeo de Derechos Humanos**.

La **Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos** de la Corporación Financiera.



02

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

02

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

Desde una perspectiva regulatoria y de reporte, este informe se enmarca en el contexto de los requerimientos europeos en materia de sostenibilidad, en particular la Directiva de Diligencia Debida en Materia de Sostenibilidad Corporativa (CSDDD, por sus siglas en inglés), la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés) y las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS, o ESRS por sus siglas en inglés). Asimismo, se han tenido en consideración requisitos a nivel nacional, como la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. El contenido del presente informe está alineado con la información divulgada en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank, así como en su web corporativa.



02 PRINCIPALES HITOS DEL GRUPO CAIXABANK EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

2005 —————> 2006 —————> 2007 —————>

Pacto Mundial

Adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**: CaixaBank (2005), VidaCaixa (2009), MicroBank (2009), CaixaBank AM (2011), Banco BPI (2020) y CaixaBank Tech (2024).

Memoria anual de Sostenibilidad

Publicación de la **Memoria anual de Sostenibilidad** (carácter voluntario), reporta la evolución de los compromisos en materia de sostenibilidad (última actualización en 2026): VidaCaixa.

MicroBank

Creación de **MicroBank** con mandato social de inclusión financiera para facilitar el acceso equitativo a servicios financieros.



2009 —————> 2011 —————> 2012

PRI

Principios de Inversión Responsable (PRI): VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016).

Código Ético

Aprobación del **Código Ético** como marco general de conducta y principios corporativos (última actualización en 2025): CaixaBank (2011), MicroBank (2012), VidaCaixa (2014), CaixaBank AM (2014), Banco BPI (2019), CPC (2019), CaixaBank Tech (2021), Imagin (2023).

Plan de Igualdad

Aprobación del **Plan de Igualdad**: CaixaBank.

Alianzas con Entidades Sociales

Desarrollo de **Alianzas con Entidades Sociales** para acompañamiento y evaluación de beneficiarios, reforzando la protección de colectivos vulnerables: MicroBank.



2014 —————>

Código de Conducta de Proveedores

Aprobación del **Código de Conducta de Proveedores** estableciendo estándares éticos y de derechos humanos en la cadena de suministro (última actualización en 2025): CaixaBank (2014), VidaCaixa (2014), CPC (2019), CaixaBank AM (2014), Banco BPI (2021), CaixaBank Tech (2023).

Distintivo de Igualdad en la Empresa

Obtención del **Distintivo de Igualdad en la Empresa** otorgado por el Ministerio de Igualdad (última renovación en 2022 y extendido formalmente en abril 2025 con vigencia hasta abril 2028): CPC.



2017 —————>

Debida Diligencia en materia de DD. HH.

Primer ejercicio de **Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos** de CaixaBank.



2018 —————>

UNEP-FI

Incorporación a **UNEP-FI**: CaixaBank (2018), Banco BPI (2023).

PRINCIPALES HITOS DEL GRUPO CAIXABANK EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

2019

PRB

Principios de Banca Responsable (PRB) de UNEP-FI: CaixaBank.

Política Corporativa de DD.HH.

Aprobación de la primera **Política Corporativa de Derechos Humanos** de CaixaBank como marco formal de compromisos con los estándares internacionales en la materia: CaixaBank, MicroBank, Banco BPI.

Principios de Compras

Aprobación de los **Principios de Compras** integrando criterios éticos, sociales y de sostenibilidad en los procesos de aprovisionamiento (última actualización en 2025): CaixaBank (2019), CPC (2019), Banco BPI (2021), CaixaBank Tech (2023).

Know the Chain

Adhesión a la iniciativa colaborativa **Know the Chain**, que se centra en el respeto de los derechos humanos en la cadena de suministro: VidaCaixa.

2020

PSI

Adhesión a los **Principles for Sustainable Insurance (PSI)**, el primer principio tiene que ver con la integración en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ASG: VidaCaixa.

Debida Diligencia y Evaluación DD.HH.

Actualización del ejercicio de **Debida Diligencia y Evaluación en Derechos Humanos** de CaixaBank en colaboración con un externo independiente.

Plan de Igualdad

Ampliación del **Plan de Igualdad** de CaixaBank (firmado con el 100% de la Representación Sindical), ampliando los compromisos del Plan de Igualdad de 2011 y incorporando Protocolo de conciliación, Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso así como otras medidas de solución de conflictos, Protocolo de igualdad para parejas de hecho o uniones estables de pareja (última actualización en 2023 y prorrogado hasta 2027).

Las sociedades del Grupo con Plan de Igualdad propio: VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, CaixaBank Tech, Imagin.

Las sociedades del Grupo con Protocolo para la prevención del acoso laboral y sexual: VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, CaixaBank Tech, Imagin, MicroBank, Banco BPI (Política de Prevención y Lucha contra el Acoso).

2021

Votes Against Slavery

Adhesión a la iniciativa colaborativa **Votes Against Slavery**, que realiza diálogos con empresas del FTSE 350 en materia de responsabilidad en la cadena de suministro en términos de cumplimiento de los derechos humanos: VidaCaixa.

Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad

Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad: VidaCaixa.

Declaración de PIAS

Declaración de PIAS, incluye indicadores de derechos humanos: VidaCaixa, CaixaBank AM.

Política de Implicación

Política de Implicación: VidaCaixa, CaixaBank AM.



02

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

PRINCIPALES HITOS DEL GRUPO CAIXABANK EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

2022

Principios de DD.HH.

Aprobación de los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank**, reforzando el enfoque corporativo y su aplicación al conjunto del Grupo (en sustitución de la anterior política corporativa / última actualización en 2025): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC, Imagin.

Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG

Aprobación de los **Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** integrando criterios ASG en la gestión de riesgos (en sustitución de las anteriores Política de gestión del riesgo medioambiental y Política corporativa en materia de defensa / última actualización en 2026): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC.

Principios de actuación en materia de sostenibilidad

Aprobación de los **Principios de actuación en materia de sostenibilidad** (en sustitución de la anterior Política corporativa en materia de sostenibilidad/RSC/ última actualización en 2025): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, CaixaBank AM, VidaCaixa, CPC, Imagin.

Plan Estratégico 2022-2024

Plan Estratégico 2022-2024 definiendo las prioridades estratégicas del Grupo, incluyendo la sostenibilidad como una de las líneas estratégicas: CaixaBank, MicroBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI.

Plan de Sostenibilidad 2022-2024

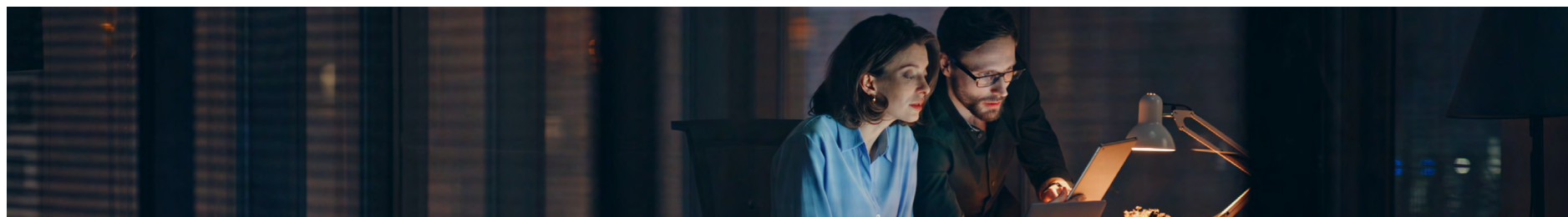
Plan de Sostenibilidad de 2022-2024 con objetivos y líneas de actuación en sostenibilidad: CaixaBank, MicroBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC.

Adhesión a ADVANCE

Adhesión a ADVANCE, iniciativa colaborativa de gestión de los derechos humanos y las cuestiones sociales: VidaCaixa, CaixaBank AM.

EFR

Cumplimiento de la **Carta Portuguesa de la Diversidad y la Empresa Familiar Responsable (EFR)**: Banco BPI.



2023

Debida Diligencia y Evaluación DD.HH.

Actualización del ejercicio de **Debida Diligencia y Evaluación en Derechos Humanos del Grupo CaixaBank**, con la integración de la visión Grupo, en colaboración con un externo independiente: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC.

Primer Plan de Implicación

Primer Plan de Implicación, acciones de diálogo y voto con un ámbito específico de Derechos Humanos y vulneraciones de las principales normas internacionales: VidaCaixa, CaixaBank AM.

Grupo de Controversias

Implantación del **Grupo de Controversias** con el seguimiento de las alertas: CaixaBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, CPC, Banco BPI.

Informe anual de diálogo y voto

Publicación del **Informe anual de diálogo y voto 2022**: CaixaBank AM.

02

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

02

PRINCIPALES HITOS DEL GRUPO CAIXABANK EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

2024

Plan Director de Sostenibilidad

Plan Director de Sostenibilidad de CaixaBank Tech 2024-2027: CaixaBank Tech.



2025

Plan Estratégico 2025-2027

Plan Estratégico 2025-2027 definiendo las prioridades estratégicas del Grupo, incluyendo la sostenibilidad como una de las líneas estratégicas: CaixaBank, MicroBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC.

Plan de Sostenibilidad 2025-2027

Plan de Sostenibilidad 2025-2027 con objetivos y líneas de actuación en materia de sostenibilidad: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, MicroBank, Banco BPI, CPC.

Plan de Implicación 2025-2027

Plan de Implicación 2025-2027, plan cuenta con un ángulo de Derechos Humanos y vulneraciones de las principales normas internacionales: VidaCaixa, CaixaBank AM.

2026

Debida Diligencia y Evaluación DD.HH.

Actualización del ejercicio de **Debida Diligencia y Evaluación en Derechos Humanos del Grupo CaixaBank** en colaboración con un externo independiente: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC, MicroBank, CaixaBank Tech, Imagin.

Informe de DD.HH.

Publicación del **Informe de Derechos Humanos del Grupo CaixaBank**: CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, Banco BPI, Imagin.

Memoria Anual de Sostenibilidad

Publicación de la **Memoria anual de Sostenibilidad** (carácter voluntario), reporta la evolución de los compromisos en materia de sostenibilidad: VidaCaixa.

4º Informe anual de diálogo y voto

Publicación del **4º Informe anual de diálogo y voto** correspondiente a 2025: CaixaBank AM.

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

03 Estrategia

SOSTENIBILIDAD EN CAIXABANK

El Grupo CaixaBank, con la sostenibilidad como eje transversal de su estrategia, desarrolla un modelo basado en la calidad, la cercanía y la especialización. Su posicionamiento como entidad bancaria líder le permite desempeñar un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible y en la inclusión financiera de colectivos vulnerables y del ámbito rural.

El Grupo se enfrenta al desafío compartido de transformar la economía hacia un modelo más sostenible, impulsando la competitividad y el crecimiento mientras aborda retos globales como el cambio climático o la desigualdad.

La estrategia de sostenibilidad del Grupo se plasma en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027, que se integra en la tercera línea estratégica del Plan Estratégico del Grupo,

reflejando la aspiración de CaixaBank de alcanzar un posicionamiento diferencial en materia ASG. Los elementos clave de la estrategia general del Grupo, y en concreto el Plan Estratégico del Grupo son:



01 **Acelerar el crecimiento** aprovechando nuestras fortalezas

02 **Acelerar la transformación** e inversión en el negocio

03 **Posicionamiento diferencial** en sostenibilidad



Avanzar hacia una economía más sostenible

Aprobar el desarrollo social y económico

CaixaBank refuerza el compromiso con la sostenibilidad a través de la actividad financiera, poniendo al servicio de las personas lo que mejor sabe hacer: banca. Además, continúa acompañando a los clientes para que hagan realidad sus proyectos, ofreciendo soluciones que aceleren la transición económica y mejoren el bienestar financiero de las personas a lo largo de su vida.

00
Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01
Resumen
ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06
Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

DETALLE DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2025-2027

Invirtiendo en soluciones para la transición, actuales y de futuro

Energías renovables
Movilidad limpia
Edificación eficiente
Descarbonización industrial
Intermediación sostenible

Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial

Cartera de crédito *net-zero* en 2050 (empresas y familias)
Acompañamiento a empresas (clientes y emisores)

01

Avanzar hacia una economía más sostenible



02

Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas

Reforzando la inclusión social y financiera

Productos y servicios para colectivos vulnerables
Finanzas accesibles y servicio en zonas rurales
Cultura y salud financiera

Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento

Formación para el empleo
Apoyo a emprendedores y autónomos

Dando respuestas a la longevidad creciente

Planificación del ahorro a lo largo de la vida
Bienestar financiero y personal de las personas mayores

Este papel es fundamental para canalizar la inversión necesaria para la transición y refleja el valor social de la banca. Con el nuevo Plan de Sostenibilidad, **CaixaBank movilizará 100.000 millones de euros entre 2025 y 2027** para construir una economía más verde y apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas, financiando proyectos de energías renovables, movilidad limpia y edificaciones eficientes; facilitando soluciones que aceleren la descarbonización de empresas y familias; promoviendo la inclusión financiera; favoreciendo la formación y el empleo, y respondiendo a las necesidades que plantea la creciente longevidad.

El Grupo se apoya en una **gestión ética y responsable, la especialización de los equipos y la transparencia en las acciones**, aspirando a ser el Grupo financiero referente en sostenibilidad, cumpliendo el propósito de estar cerca de las personas para todo lo que importa.

El Plan se vertebra en torno a **dos ambiciones y cinco líneas de trabajo**, contando todas ellas con unos hitos temporales y de consecución.

03

00
Mensaje del Director de Sostenibilidad

01
Resumen ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06
Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

NUESTRA RESPONSABILIDAD EN DERECHOS HUMANOS



Para el Grupo CaixaBank, el respeto a los derechos humanos es parte integral de sus valores y de su manera de actuar para desempeñar la actividad empresarial de forma legítima y, por ello, bajo el marco de los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank**, se desarrolla el proceso de identificación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.

Los **Principios de Derechos Humanos** guían la interacción de la Entidad con empleados y empleadas, clientes, accionistas, proveedores, socios comerciales y comunidades, y se aplican a toda la organización, incluidos los Órganos de Gobierno y dirección del Grupo.

La aprobación y despliegue del proceso de debida diligencia garantiza que la estrategia corporativa de CaixaBank se alinea con los principios y compromisos adoptados en los Principios de Derechos Humanos de la Entidad.

El **proceso de debida diligencia** cubre los aspectos establecidos en los compromisos definidos en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank** y se estructura en torno a la identificación de los eventos de riesgo y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos, respondiendo a la responsabilidad de CaixaBank con empleados y empleadas, como proveedores de servicios financieros, con los proveedores y como parte de la comunidad.

Asimismo, se establecen los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente



identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

Del mismo modo, CaixaBank considera los ejercicios de escucha y diálogo con grupos de interés relevantes para la entidad, así como los diferentes mecanismos y canales de comunicación establecidos para detectar posibles alertas o vulneraciones.

En este contexto, CaixaBank prevé avanzar progresivamente en la integración de la evaluación de impactos en derechos humanos en el marco de determinadas operaciones corporativas, incluyendo procesos de fusiones y adquisiciones y acuerdos de colaboración empresarial.

Para el Grupo CaixaBank, el respeto a los Derechos Humanos es parte integral de sus valores y de su manera de actuar

PRINCIPIOS Y POLÍTICAS CORPORATIVAS APLICABLES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

CaixaBank ha aprobado y divulgado públicamente una serie de principios, políticas, procedimientos, y compromisos, que actúan como estándares de conducta corporativos aplicables a toda su actividad y operaciones directas y a lo largo de su cadena de valor global, que sirven como perspectiva base para la interpretación de este procedimiento.

Principales marcos de CaixaBank vinculados con los Derechos Humanos

Principios de Derechos Humanos

Recogen el compromiso del Grupo con el respeto y la promoción de los derechos humanos, alineado con los estándares internacionales, y establecen las bases del modelo de debida diligencia.

Principios de actuación en materia de sostenibilidad

Integran el respeto a los derechos humanos como eje transversal, incorporando criterios ASG en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos.

Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad / ASG

Incorporan los derechos humanos en la gestión del riesgo, incluyendo criterios de análisis y exclusión en actividades o sectores con mayor riesgo de vulneración.

Código Ético

Establece los principios de conducta que garantizan el respeto a los derechos humanos en todas las actuaciones del Grupo y en sus relaciones con terceros.

Principios de Compras

Integran el respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro, promoviendo prácticas responsables en la selección y evaluación de proveedores.

Código de Conducta de Proveedores

Define los estándares mínimos exigidos en materia de derechos humanos, incluyendo condiciones laborales, no discriminación y prohibición de trabajo forzoso o infantil.

Otros marcos de CaixaBank relacionados con los Derechos Humanos

- | | | |
|---|--|---|
| Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos | Marco corporativo de integración de riesgos ASG en los servicios de inversión y gestión de activos | Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso, así como otras medidas de solución de conflictos (mediación) |
| Principios de actuación de la Política de Seguridad de la Información | Política corporativa del sistema interno de información | Declaración sobre Naturaleza |
| Política de Seguridad y Salud Laboral | Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de los consejeros y de los miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su Grupo | Declaración sobre Cambio Climático |
| Política de Organización Saludable | Principios de actuación de la Política corporativa de Compliance Penal | Acuerdo de desconexión digital |
| Política de implicación en el ámbito de la gestión discrecional de carteras | | Política de inclusión de personas con discapacidad |

04 Gobernanza

De acuerdo con el objetivo de CaixaBank de ser un referente en sostenibilidad, se ha reforzado la gestión responsable del negocio y avanzado en la integración de los criterios sociales y ambientales en su actividad, asegurando las mejores prácticas en el control interno y un buen gobierno corporativo.

Desde esta estructura de gobierno se definen los objetivos y las líneas generales de gestión con el fin de crear valor a largo plazo y compartido con los distintos grupos de interés presentes en las actividades del Grupo. Además, en línea con su compromiso con el entorno en el que opera, **CaixaBank tiene en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, entre ellos aquellos vinculados con los derechos humanos.**



00
Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01
Resumen
ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06
Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

GOBERNANZA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CAIXABANK

El Consejo de Administración (el "Consejo") es el máximo responsable de la aprobación, supervisión y valoración periódica de la definición, desarrollo e implantación de la estrategia de sostenibilidad, así como de la aprobación y supervisión de las políticas generales en materia de sostenibilidad.

El Consejo ha incorporado la sostenibilidad como una

de las prioridades estratégicas del Grupo y ha aprobado las políticas en materia de sostenibilidad que definen y establecen los principios generales, y los objetivos y directrices de gestión y control que tendrá que seguir el Grupo en materia de sostenibilidad.

En relación con la estrategia de sostenibilidad, en octubre de 2024, el Consejo aprobó un nuevo Plan de Sostenibilidad para el período 2025-2027. Además, como máximo responsable de la supervisión de los impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, transmite su mandato a toda la organización.

El compromiso del Grupo CaixaBank en materia de sostenibilidad está respaldado por una sólida estructura de gobernanza con supervisión del Consejo de Administración

ÓRGANOS DE GOBIERNO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Supervisa la integridad de la información de sostenibilidad y la eficacia de los sistemas de control interno, incluyendo la información relacionada con derechos humanos.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

Supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la Entidad en materia ASG, incluidos los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank.

COMISIÓN DE RIESGOS

Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG y le asesora en la gestión y control del riesgo, incluyendo también aquellos asociados con la potencial vulneración de los derechos humanos.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Asesora al Consejo en la fijación de la remuneración vinculada a objetivos ASG.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Desarrolla la estrategia y las líneas de actuación en el ámbito de sostenibilidad.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Garantiza que se implante con éxito la estrategia de sostenibilidad y su impulso en la Entidad.

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Gestiona, controla y supervisa de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo.

ÓRGANOS DE GESTIÓN

04

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

GESTIÓN DE RIESGOS

Establecimiento de los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

FORMACIÓN Y CULTURA DE DERECHOS HUMANOS

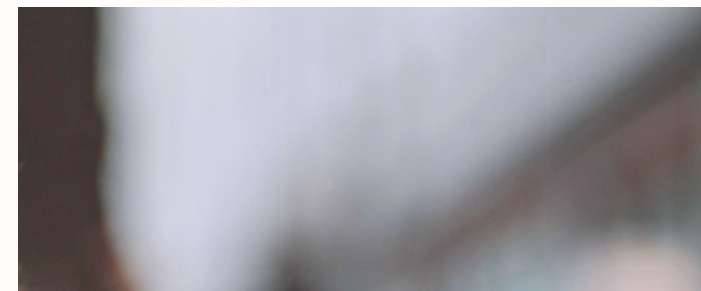
La cultura de derechos humanos se integra en la Entidad a través de **comunicaciones periódicas y acciones formativas**. Los empleados y empleadas con funciones que tienen un mayor impacto potencial en materia de derechos humanos (entre ellos, las áreas que gestionan *project finance*, relaciones laborales o seguridad, entre otros) reciben formación especializada.

Con el fin de garantizar la integración efectiva de los criterios ambientales, sociales y buen gobierno (ASG) en la gestión de la cadena de suministro, CaixaBank desarrolla programas específicos de formación dirigidos a su personal de compras.

En 2025, los empleados que forman el equipo de compras han realizado **la formación en materia de Derechos Humanos “Promover el trabajo decente en las empresas a través de los Principios laborales”** del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Agenda 2030 en sus prácticas cotidianas conociendo los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y cómo aplicarlos.

100%
Total de empleados del
equipo de compras que han
superado la formación

Anual
Frecuencia



04

00

Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01

Resumen
ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06

Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

DEBIDA DILIGENCIA EN CAIXABANK

CaixaBank articula su proceso de debida diligencia en derechos humanos como un sistema estructurado, continuo y alineado con los procesos de gestión y control de riesgos del Grupo, orientado a identificar, evaluar, prevenir, mitigar y, en su caso, remediar los eventos de riesgo adversos sobre las personas derivados de su actividad y de su cadena de valor, incluyendo la comunidad.

La debida diligencia se desarrolla con una periodicidad trienal, permitiendo revisar de forma sistemática la exposición a riesgos en derechos humanos y actualizar el análisis en función de la evolución de la actividad, el contexto y las expectativas de los grupos de interés.

El enfoque se alinea con los **Principios Rectores de Naciones Unidas sobre**

Empresas y Derechos Humanos y con los principales marcos internacionales aplicables al sector financiero detallados en el apartado **Marcos internacionales normativos y regulatorios de referencia para el reporte** del presente informe, y se basa en la consideración de los eventos de riesgo, incluyendo aquellos que la Entidad puede causar directamente, a los que puede contribuir o con los que puede estar vinculada a través de sus relaciones comerciales. Asimismo, la debida diligencia en derechos humanos se encuentra alineada con el sistema de gestión de riesgos ASG del Grupo.

En este contexto, el proceso de debida diligencia en derechos humanos de CaixaBank se aplica a un perímetro amplio que abarca tanto las operaciones propias como la cadena de valor. A efectos de su análisis, la

Entidad estructura su enfoque en torno a los grupos de interés definidos en los Principios de Derechos Humanos del Grupo CaixaBank, que reflejan sus compromisos y principios de actuación:

01 La responsabilidad con sus empleados y empleadas

02 La responsabilidad como proveedor de servicios financieros, que incluye las actividades de financiación e inversión, así como la comercialización responsable

03 La responsabilidad con sus proveedores¹

04 La responsabilidad como parte de la comunidad

¹ Incluyendo los intermediarios de financiación al consumo.

05

00 Mensaje del Director de Sostenibilidad

01 Resumen ejecutivo

02 Introducción

03 Estrategia

04 Gobernanza

05 Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06 Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

05

00

Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01

Resumen
ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06

Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

En coherencia con este enfoque, CaixaBank articula su proceso de debida diligencia en derechos humanos a través de un conjunto de elementos de control orientados a la adecuada gestión de los eventos de riesgo identificados. En particular, la Entidad articula su análisis en torno a procesos

específicos asociados a cada uno de los bloques anteriores, incluyendo, entre otros, la gestión de personas y las condiciones laborales, la financiación e inversión responsable, los procesos de homologación, evaluación y seguimiento de proveedores, así como la comercialización de productos y la protección de los datos de clientes.

Asimismo, el proceso integra de forma sistemática elementos clave de control y gestión, tales como la definición de responsabilidades, los mecanismos de gestión y seguimiento, la formación y sensibilización, la existencia de canales de comunicación y



En su actualización más reciente, correspondiente a 2026, el proceso ha ampliado su alcance para integrar de forma más sistemática todas las actividades del Grupo

reclamación, y la adopción de medidas de mitigación y, en su caso, reparación, junto con el reporte y la participación en iniciativas sectoriales.

En su actualización más reciente, correspondiente a 2026, el proceso ha ampliado su alcance para integrar de forma más sistemática todas las actividades del Grupo, reforzando la coherencia del modelo y permitiendo capturar las particularidades operativas y los riesgos específicos asociados a cada una de ellas. En este sentido, el ejercicio abarca CaixaBank, S.A. y otras entidades del Grupo, como Banco Português de Investimento (BPI), CaixaBank Payments & Consumer (CPC), MicroBank, Imagin, CaixaBank Tech, VidaCaixa, CaixaBank AM.

Al mismo tiempo, determinadas sociedades con características diferenciales mantienen procesos propios adaptados a su contexto operativo, en línea con un modelo que combina coherencia corporativa con adecuación a la naturaleza de cada actividad.



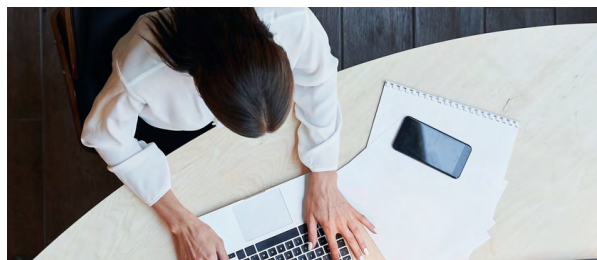
ETAPAS DEL PROCESO

De forma sintética, el proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos de Grupo CaixaBank se articula en torno a las siguientes etapas principales:

01

Identificación

Identificación sistemática de los eventos de riesgo en derechos humanos y de los colectivos potencialmente afectados, tomando como base estándares internacionales de referencia y los compromisos recogidos en los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank.



03

Integración y acción

Definición e integración de medidas de prevención, mitigación y gestión de los eventos de riesgo, así como la incorporación de los resultados del análisis en los procesos internos de la Entidad. Este proceso se traduce en la definición de planes de acción y mejora continua orientados a reforzar el sistema de debida diligencia.

04

Seguimiento y medición

Seguimiento continuo de los riesgos identificados y de la implementación de las medidas adoptadas, mediante indicadores y sistemas de información integrados en el marco de gestión de riesgos ASG del Grupo.

05

Comunicación

Comunicación de los resultados del proceso de debida diligencia a través de los canales de reporte corporativo, en línea con los requerimientos regulatorios y las expectativas de transparencia de los grupos de interés.

06

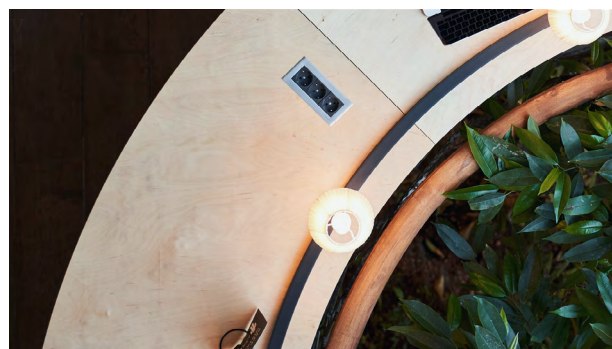
Remediación

Activación de mecanismos de remediación y gestión de incidencias a través de los canales establecidos por el Grupo, orientados a dar respuesta a posibles afectaciones en derechos humanos, según se detalla en este apartado del presente informe.

02

Evaluación

Evaluación de los eventos de riesgo identificados mediante criterios homogéneos de impacto y probabilidad, con el objetivo de determinar su severidad y priorización. Este análisis se complementa con la construcción de mapas de riesgos en derechos humanos, que proporcionan una visión estructurada de la exposición de la Entidad en los distintos ámbitos de actividad.



00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

05 METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS EVENTOS DE RIESGO

Identificación

El proceso de debida diligencia se inicia con la identificación de los eventos de riesgo en derechos humanos y de los colectivos afectados, tomando como base estándares internacionales de referencia citados en el apartado **Marcos internacionales normativos y regulatorios de referencia para el reporte** y los compromisos recogidos en los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank**.

Como punto de partida, el análisis se apoya en un marco de referencia compuesto por **37 derechos humanos recogidos en la Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés)**, que permite estructurar de forma homogénea la identificación de riesgos y asegurar la cobertura de los principales ámbitos de potencial afectación.

En este proceso de identificación se consideran diversas fuentes de información internas y marcos de referencia, con el objetivo de

asegurar un enfoque integral y coherente con el sistema global de gestión de riesgos del Grupo. En particular, se tienen en cuenta el análisis de doble materialidad del Grupo CaixaBank, la evaluación de materialidad ASG, el mapa corporativo de riesgos, así como las Guías de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En su actualización más reciente, correspondiente a 2026, este proceso ha permitido identificar un total de **50 eventos de riesgo**, cuya evaluación se ha sustentado en el análisis de **más de un centenar de soportes documentales y evidencias**, así como en la interacción con las áreas internas implicadas.

El análisis se apoya en un marco de referencia compuesto por 37 derechos humanos recogidos en la Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional



A partir de este marco, la Entidad identifica los eventos de riesgo asociados a su actividad en cuatro grandes ámbitos:

Riesgos identificados en empleados y empleadas

Ámbito de los eventos de riesgo

- | **Igualdad de trato en la gestión de personas:** procesos de selección, contratación, promoción, retribución y desvinculación.
- | **Condiciones laborales conforme a la legalidad:** conciliación, tiempo de trabajo, remuneración, entorno laboral y salud (incluyendo riesgos psicosociales).
- | **Derechos laborales y libertades:** libertad de asociación, negociación colectiva y expresión.
- | **Entorno y lugar de trabajo:** acoso, condiciones de seguridad, salud y accesibilidad.
- | **Seguridad de la información y protección de datos:** privacidad y tratamiento de datos personales, incluyendo el uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial en la gestión de personas.

Riesgos identificados como proveedores de servicios financieros

Financiación e inversión

Ámbito de los eventos de riesgo:

- | **Financiación de proyectos y actividad corporativa:** exposición a actividades y sectores con riesgos en derechos humanos.
- | **Impactos sobre comunidades y territorio:** afecciones sobre patrimonio, condiciones de vida, desplazamientos y acceso a recursos.
- | **Riesgos sociales asociados a la actividad financiada:** incluyendo prácticas como trabajo forzoso o infantil.
- | **Impactos ambientales derivados de la financiación e inversión:** degradación del entorno, contaminación y cambio climático.
- | **Inversión y financiación responsable:** riesgo de vinculación con actividades que puedan vulnerar derechos humanos.

Comercialización responsable

Ámbito de los eventos de riesgo:

- | **Acceso y perfil del cliente:** accesibilidad a servicios financieros y prevención de situaciones de exclusión.
- | **Comercialización de productos y servicios:** diseño, comunicación y distribución adecuada, incluyendo marketing y publicidad.
- | **Protección del cliente:** adecuación de productos a sus necesidades y capacidad, así como transparencia en la información.
- | **Privacidad y tratamiento de datos:** protección de la información del cliente y uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial.



Riesgos identificados en proveedores

Ámbito de los eventos de riesgo:

- | **Procesos de contratación y homologación:** igualdad de trato y no discriminación en la selección y gestión de proveedores.
- | **Prácticas de los proveedores:** prevención de conductas discriminatorias o de acoso.
- | **Condiciones laborales en la cadena de suministro:** cumplimiento de estándares en materia de salud, seguridad, derechos laborales y salarios.
- | **Impactos ambientales asociados a proveedores:** efectos sobre el entorno con impacto sobre las personas.
- | **Respeto a derechos laborales fundamentales:** incluyendo libertad sindical, negociación colectiva y ausencia de trabajo infantil o forzoso.
- | **Procesos de afiliación de intermediarios:** aplicación de criterios objetivos y de derechos humanos en su selección y evaluación.



Riesgos identificados como parte de la comunidad



Ámbito de los eventos de riesgo:

- | **Impacto de la actividad en el entorno:** efectos sociales y ambientales derivados de la actividad propia y financiera.
- | **Relación con comunidades y territorios:** impacto sobre el desarrollo económico y social.
- | **Conducta responsable:** vinculación potencial con prácticas que puedan generar efectos negativos sobre la sociedad o el medioambiente.

Evaluación

La evaluación del proceso de debida diligencia constituye un elemento clave para asegurar la adecuación y eficacia de las medidas adoptadas por Grupo CaixaBank en la gestión de los riesgos en derechos humanos.

La evaluación de los riesgos se realiza mediante una metodología que combina el análisis del impacto y la probabilidad, permitiendo determinar la **severidad de cada evento de riesgo** (Impacto x Probabilidad).



Evaluación del impacto

El impacto se analiza considerando tres variables que permiten estimar la gravedad del daño potencial:

PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD

Grado de responsabilidad o vinculación de la Entidad con el evento de riesgo, en función de su relación con la actividad que puede generar el impacto.

MAGNITUD

Dimensión del daño potencial causado sobre las personas o el entorno, tanto desde una perspectiva social como ambiental.

REVERSIBILIDAD

Capacidad de restituir a las personas o al entorno afectado a una situación equivalente a la existente con anterioridad al impacto.

Evaluación de la probabilidad

La probabilidad de ocurrencia se determina a partir de tres variables que permiten contextualizar el riesgo:

PAÍS

Contexto socioeconómico y situación de derechos humanos del entorno.

SECTOR

Principales impactos de los sectores de actividad vinculados con la vulneración de los derechos humanos.

NIVEL DE COBERTURA

Susceptibilidad de la Entidad ante un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo.

A partir de esta evaluación, se construyen mapas de riesgos para los distintos ámbitos de actividad —empleados y empleadas, actividad como proveedor de servicios financieros, proveedores y comunidad—, aplicando criterios homogéneos que garantizan la comparabilidad y consistencia del análisis.

Con carácter transversal, la evaluación incorpora el análisis del riesgo país y del riesgo sector, en línea con la metodología corporativa de riesgos ASG del Grupo y marcos de referencia internacionales. En determinados ámbitos, el análisis se complementa con variables específicas —como la diferenciación entre financiación e inversión en la actividad financiera o la segmentación por tipología de proveedor— para adaptar la evaluación a las características de cada actividad.

Este enfoque permite disponer de una visión estructurada y comparable de la exposición a riesgos en derechos humanos, facilitando su integración en los procesos de gestión y control del Grupo.

La evaluación del proceso de debida diligencia constituye un elemento clave para asegurar la adecuación y eficacia de las medidas adoptadas en la gestión de los riesgos en derechos humanos. Este ejercicio se articula como un proceso estructurado que permite verificar tanto la correcta identificación y priorización de los eventos de riesgo como la capacidad de la Entidad para prevenir, mitigar y gestionar dichos riesgos.

Priorización de los eventos del riesgo

CaixaBank ha priorizado los eventos de riesgo en cada ámbito de actividad atendiendo a su nivel de severidad, considerando las variables de impacto y probabilidad.

A continuación, se recogen los principales riesgos identificados, ordenados de mayor a menor severidad en cada bloque.

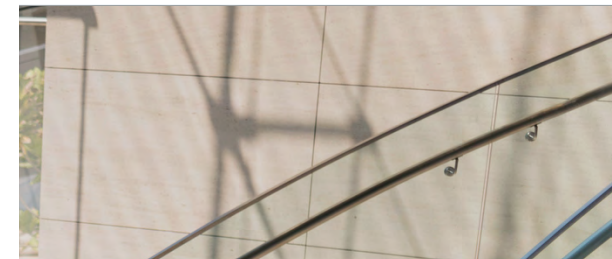


Empleados y empleadas

- | Tratamiento inadecuado de los datos personales de la plantilla, incluyendo accesos indebidos a información digital o redes sociales, así como el uso de herramientas tecnológicas o de inteligencia artificial que puedan vulnerar la privacidad.
- | Daños y pérdidas a oficinas y sucursales de la compañía debido a ataques de terceros.
- | Casos de acoso por cualquier motivo en el ámbito laboral.

Actividad como proveedor de servicios financieros Financiación e inversión

En este bloque se considera el riesgo asociado a los países y se evalúa la totalidad de eventos mapeados, incluyendo aquellos relacionados con sectores controvertidos incluidos en la Política de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG, condiciones laborales, comunidades locales, trabajo infantil, trabajo forzoso e impacto ambiental.



Comercialización responsable

- | Ofrecer productos y servicios no adecuados a las necesidades y/o tipo de cliente, que impacten en derechos como el acceso a la vivienda, incluyendo la gestión inadecuada de procesos hipotecarios o de ejecución sin explorar soluciones alternativas.
- | Ofrecer productos financieros que no se ajusten al perfil, necesidades o capacidad de pago de los clientes, especialmente los más vulnerables, generando situaciones de sobreendeudamiento y pérdida de nivel de vida.
- | Tratamiento inadecuado de la información de carácter personal de los clientes, por ejemplo, mediante el uso de inteligencia artificial y decisiones automatizadas sin la debida verificación.
- | No ofrecer información clara, suficiente y comprensible a los clientes, facilitando prácticas comerciales inadecuadas, presión o incentivos que puedan afectar a la toma de decisiones, falta de consentimiento informado o el uso de herramientas tecnológicas que generen recomendaciones sesgadas.
- | Potencial discriminación en el acceso a productos y servicios financieros, derivada tanto de prácticas humanas como del uso de sistemas tecnológicos, incluyendo algoritmos e inteligencia artificial.

Proveedores e intermediarios

- | Contratación de proveedores y colaboración con intermediarios que incurran en prácticas discriminatorias o de acoso hacia su plantilla, incluyendo en el acceso al empleo, promoción, remuneración, condiciones de trabajo o despido, así como en procesos de fusiones o adquisiciones.
- | Contratación de proveedores y colaboración con intermediarios que incurran en cualquier forma de esclavitud moderna, como trabajo forzoso u obligatorio o retirada de documentación a la plantilla.
- | Contratación de proveedores y colaboración con intermediarios que no paguen a sus trabajadores como mínimo el salario mínimo vital interprofesional, incluyendo situaciones de salario digno o medidas que reduzcan la brecha salarial entre géneros.
- | Contratación de proveedores y colaboración con intermediarios que empleen a personas por debajo de la edad mínima legal o en formas de trabajo infantil, o que recurran a empleo irregular o no declarado, incumpliendo la legislación laboral aplicable y los convenios de la OIT.
- | Contratación de proveedores y colaboración con intermediarios que no garanticen condiciones adecuadas de seguridad y salud laboral, incluyendo la gestión de riesgos físicos y psicosociales, el cumplimiento de los estándares sobre tiempo de trabajo y los periodos de descanso establecidos por la normativa.

Comunidad

- | Incursión en prácticas nocivas para la sociedad y/o el medioambiente, que vulneren los derechos humanos o no contribuyan a la prosperidad de los territorios, tanto a través de actuaciones propias como en colaboración con terceros.



Principales conclusiones

Tras un proceso de evaluación exhaustivo derivado de consultas directas con las áreas responsables y del análisis de la documentación de Grupo, se concluye que:



Grupo CaixaBank integra los aspectos vinculados con los derechos humanos en sus políticas y sistemas de gestión



Grupo CaixaBank identifica los impactos negativos reales o potenciales relacionados con los derechos humanos



Grupo CaixaBank desarrolla medidas / acciones para detenerlos, prevenirlos o mitigarlos



Grupo CaixaBank realiza un seguimiento de la implementación y los resultados



Integración y acción: oportunidades de impulso

Como resultado del proceso de evaluación de la debida diligencia en derechos humanos, Grupo CaixaBank ha identificado una serie de oportunidades de impulso orientadas a reforzar la eficacia, sistematización e integración de su modelo de gestión.

Estas acciones han sido incorporadas en planes de acción específicos, en línea con los ciclos de mejora continua del Grupo, con el objetivo de seguir avanzando en la madurez del sistema y en su capacidad para prevenir y

gestionar los riesgos en derechos humanos. Los planes de acción definidos en el anterior proceso de debida diligencia para el periodo 2023-2026 se han ejecutado conforme a lo previsto.

Grupo CaixaBank ha identificado una serie de oportunidades de impulso orientadas a reforzar la eficacia, sistematización e integración de su modelo de gestión

Líneas transversales

- | **Formalización de un marco estructurado de indicadores en materia de derechos humanos**, orientado al seguimiento continuo de la eficacia del proceso de debida diligencia, que permita monitorizar la evolución del riesgo y la efectividad de las medidas en los distintos ámbitos de actividad.
- | **Integración sistemática de criterios de derechos humanos en procesos clave y decisiones estratégicas**, incluyendo operaciones corporativas (fusiones, adquisiciones, *joint ventures* u operaciones similares), así como en ámbitos como comercialización, financiación y gestión de proveedores.
- | **Refuerzo del enfoque preventivo mediante la integración operativa de colectivos vulnerables**, avanzando en su definición homogénea y en su traslación a controles, criterios de decisión e indicadores en los procesos relevantes.
- | **Desarrollo y consolidación de un itinerario formativo estructurado en derechos humanos**, adaptado a los distintos niveles organizativos y funciones, e integrado en el plan formativo corporativo para reforzar su aplicación efectiva en la operativa diaria.
- | **Actualización y fortalecimiento del marco de compromisos y políticas de derechos humanos**, incorporando estándares internacionales y abordando ámbitos emergentes, como los derechos digitales.
- | **Refuerzo de los marcos de gobernanza en ámbitos tecnológicos**, en particular en inteligencia artificial, asegurando la incorporación de criterios, controles y mecanismos de supervisión que permitan identificar, prevenir y mitigar riesgos sobre los derechos humanos.

05

00
Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01
Resumen
ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06
Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés

Responsabilidad con sus empleados y empleadas

- | **Fomento de un uso equilibrado y corresponsable de las medidas de conciliación**, mediante la valoración, en su caso, de posibles actuaciones dirigidas a este fin, en el marco del Plan de Igualdad y de su Comisión de Seguimiento.
- | **Refuerzo de los marcos y prácticas en materia de bienestar laboral**, incluyendo la gestión de riesgos psicosociales y la salud mental.
- | **Impulso de la diversidad, equidad e inclusión**, a través del desarrollo o consolidación de políticas, prácticas y mecanismos que favorezcan la igualdad de oportunidades.
- | **Fortalecimiento de los principios de accesibilidad e inclusión en el entorno laboral**, promoviendo la adecuación de los puestos de trabajo a las necesidades de las personas.
- | **Desarrollo de mecanismos de escucha y diálogo con la plantilla**, que permitan recoger de forma sistemática sus percepciones y mejorar la toma de decisiones en la gestión de personas.
- | **Avance en la integración de criterios responsables en materia retributiva**, promoviendo una evolución progresiva hacia enfoques alineados con el concepto de salario digno.



Responsabilidad como proveedor de servicios financieros

Financiación e inversión

- | **Profundización en la identificación, evaluación y gestión de riesgos sociales y de gobernanza asociados a las contrapartes**, en línea con las expectativas regulatorias y las mejores prácticas en materia ASG.
- | **Robustecer la trazabilidad a partir de la captura de información adicional en las operaciones de financiación relacionadas con sector defensa y/o países de alto riesgo.**
- | **Integración de riesgos emergentes en los análisis sectoriales**, por ejemplo en el sector defensa y seguridad se incluyen las nuevas tecnologías vinculadas a armamento.

Comercialización responsable

- | **Integración de criterios de derechos humanos en la relación con clientes**, incluyendo aspectos de igualdad, no discriminación y atención a colectivos vulnerables en los distintos puntos de contacto.
- | **Refuerzo del enfoque responsable en el diseño, validación y comercialización de productos y servicios**, incorporando criterios de accesibilidad, inclusión y prevención de riesgos.
- | **Impulso de la capacitación de los equipos con contacto con clientes**, favoreciendo una atención adecuada y sensible a las distintas necesidades de la clientela.
- | **Avance en la sistematización y trazabilidad de los criterios aplicados en campañas**, productos y procesos comerciales, promoviendo su evaluación continua desde una perspectiva de derechos humanos.



Responsabilidad con sus proveedores e intermediarios

- | **Refuerzo de la integración de criterios de derechos humanos en la gestión de terceros**, incluyendo proveedores e intermediarios, a lo largo de todo su ciclo de relación.
- | **Fortalecimiento de los mecanismos de evaluación, segmentación y seguimiento de terceros**, promoviendo enfoques basados en riesgo y criterios homogéneos.
- | **Avance en la sistematización de controles, auditorías y procesos de monitorización**, con el objetivo de reforzar la detección y gestión de posibles riesgos e incumplimientos.
- | **Desarrollo y consolidación de marcos estructurados de actuación ante incumplimientos**, incluyendo medidas de remediación, seguimiento y, en su caso, desvinculación.
- | **Impulso de la sensibilización, formación y transparencia en materia de derechos humanos hacia terceros**, promoviendo su alineamiento con los estándares de la entidad.

Responsabilidad como parte de la comunidad

- | **Refuerzo del enfoque estratégico de la acción social**, promoviendo la incorporación de criterios que permitan orientar, priorizar y evaluar el impacto de las iniciativas.
- | **Fortalecimiento de los mecanismos de identificación, evaluación y gestión de impactos en comunidades**, mediante enfoques más estructurados y homogéneos.
- | **Avance en la integración de una perspectiva de derechos humanos en las iniciativas sociales y ambientales**, incluyendo la consideración de ámbitos emergentes y las necesidades de colectivos vulnerables.
- | **Desarrollo de mecanismos de diálogo con comunidades y grupos de interés**, favoreciendo la integración de sus expectativas en la toma de decisiones.



05

00

Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01

Resumen
ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06

Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés



El proceso de debida diligencia en derechos humanos de Grupo CaixaBank incorpora un enfoque de mejora continua

Seguimiento y medición

El proceso de debida diligencia en derechos humanos de Grupo CaixaBank incorpora un enfoque de mejora continua basado en la monitorización periódica de los riesgos, la revisión de los controles y la actualización de los análisis en función de la evolución del contexto regulatorio, social y sectorial. En este marco, la Entidad dispone de un sistema de indicadores integrado en sus sistemas de información corporativos que permite realizar un seguimiento estructurado, periódico y trazable de los riesgos identificados y de la eficacia de las medidas implantadas, asegurando su alineación con el sistema global de gestión de riesgos ASG del Grupo.

Responsabilidad con los empleados y empleadas

En este ámbito, la Entidad realiza un seguimiento mediante indicadores del cumplimiento de los principios de igualdad de trato, condiciones laborales, entorno de trabajo y bienestar de la plantilla, incluyendo aspectos vinculados a la contratación, representatividad, promoción, desvinculación y presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, así como la aplicación de medidas de conciliación y flexibilidad. Asimismo, se monitorizan indicadores relacionados con la seguridad y salud laboral, incluyendo denuncias por acoso y su resolución, accidentabilidad, absentismo, formación y actuaciones de prevención de riesgos.

Responsabilidad como proveedor de servicios financieros

En relación con su actividad financiera, CaixaBank dispone de indicadores orientados a evaluar la integración de los criterios ASG —incluidos los riesgos en derechos humanos— en los procesos de financiación, inversión y comercialización de productos y servicios. En particular, se monitorizan aspectos como la incorporación de criterios ASG en operaciones, la adopción de medidas de mitigación, la exposición a riesgos y controversias, así como la adecuación de la oferta a las necesidades de los clientes, la accesibilidad a los servicios financieros, la protección del cliente y la gestión de la privacidad y los datos personales.

Responsabilidad con los proveedores e intermediarios

En la gestión de la cadena de suministro, CaixaBank realiza el seguimiento del cumplimiento de los estándares en derechos humanos mediante indicadores relativos a la homologación de proveedores, la identificación y evaluación de riesgos, la incorporación de requisitos contractuales y el control de su cumplimiento. Asimismo, se monitorizan aspectos relacionados con la transparencia, la detección de riesgos reputacionales y el seguimiento de incidencias, auditorías y medidas adoptadas, permitiendo reforzar la supervisión de los proveedores e intermediarios y anticipar posibles riesgos.

Responsabilidad como parte de la comunidad

En el ámbito de la comunidad, CaixaBank dispone de indicadores orientados a medir el impacto, alcance y eficiencia de sus actuaciones, incluyendo la identificación de necesidades sociales, la selección y ejecución de iniciativas, el número de beneficiarios, los recursos movilizados y el seguimiento de los resultados. Este análisis se complementa con el uso de canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés, que permiten identificar posibles impactos y activar, en su caso, medidas de remediación.

Comunicación

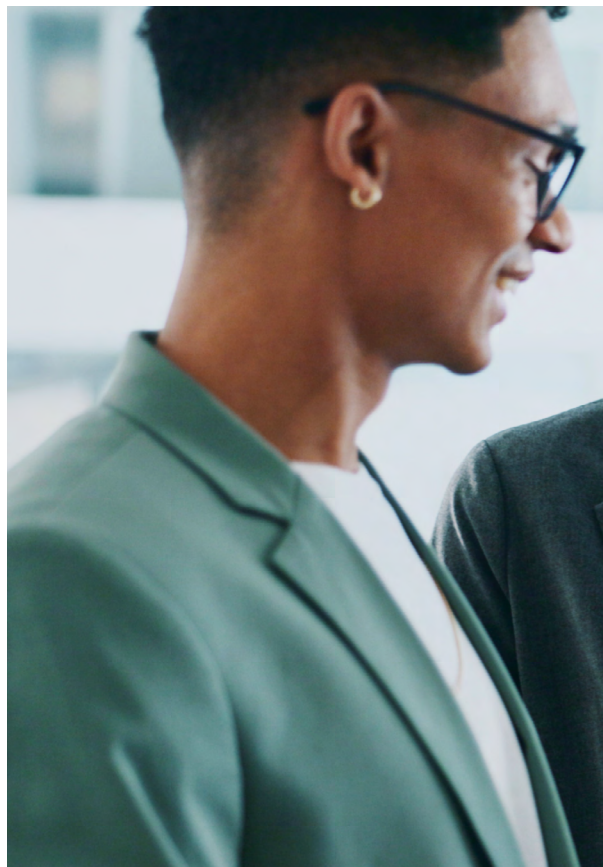
Grupo CaixaBank comunica los resultados del proceso de debida diligencia en derechos humanos a través de sus distintos canales de reporte corporativo, en línea con los requerimientos regulatorios y las expectativas de transparencia de sus grupos de interés.

Esta comunicación se articula mediante la elaboración de informes periódicos que recogen, de forma agregada, información relativa a los principales riesgos identificados, su evolución, las medidas adoptadas y el grado de avance de los planes de acción definidos. Estos contenidos se integran en los reportes de sostenibilidad y en otros documentos corporativos relevantes.

Adicionalmente, la Entidad comparte información relevante a nivel interno, facilitando la trazabilidad de los resultados del proceso y su incorporación en la gestión operativa de las distintas áreas. Este flujo de información contribuye a reforzar la integración de los riesgos en derechos humanos en la toma de decisiones y en los procesos de control.

La comunicación se complementa con el diálogo continuo con los grupos de interés, a través de distintos canales formales e informales, que permiten recoger sus expectativas y percepciones, así como reforzar la transparencia y la rendición de cuentas del Grupo.

Grupo CaixaBank publica los resultados de impactos y riesgos, medidas de mitigación y remediación en materia de derechos humanos a través de sus distintos canales de reporte corporativo



Remediación

El Grupo CaixaBank dispone de mecanismos orientados a la recepción, gestión y resolución de reclamaciones que se integran en su sistema de debida diligencia en derechos humanos, en línea con los estándares internacionales de referencia que establecen la necesidad de garantizar acceso a mecanismos efectivos de reparación.

LA RESPONSABILIDAD CON SUS EMPLEADOS Y EMPLEADAS

- | Canal de Denuncias
- | Protección de datos personales, privacidad y ciberseguridad
- | Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)
- | Canal de Reconocimiento y Apoyo a Víctimas de Violencia de Género y Sexual
- | Otros canales de comunicación (*touchpoints, focus groups, etc.*)

LA RESPONSABILIDAD COMO PROVEEDORES DE SERVICIOS, INCLUYENDO FINANCIACIÓN E INVERSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

- | Canal de Denuncias
- | Protección de datos personales, privacidad y ciberseguridad
- | Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)
- | Principios de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG
- | Gestión de controversias ASG
- | Política Corporativa de Comunicación Comercial
- | Servicio de Atención al Cliente (SAC)
- | Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)
- | Programas de apoyo a clientes en situación de vulnerabilidad

LA RESPONSABILIDAD CON SUS PROVEEDORES

- | Canal de Denuncias
- | Protección de datos personales, privacidad y ciberseguridad
- | Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)
- | Portal del proveedor
- | Buzón de proveedores

LA RESPONSABILIDAD COMO PARTE DE LA COMUNIDAD

- | Canal de Denuncias
- | Protección de datos personales, privacidad y ciberseguridad
- | Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)



05

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

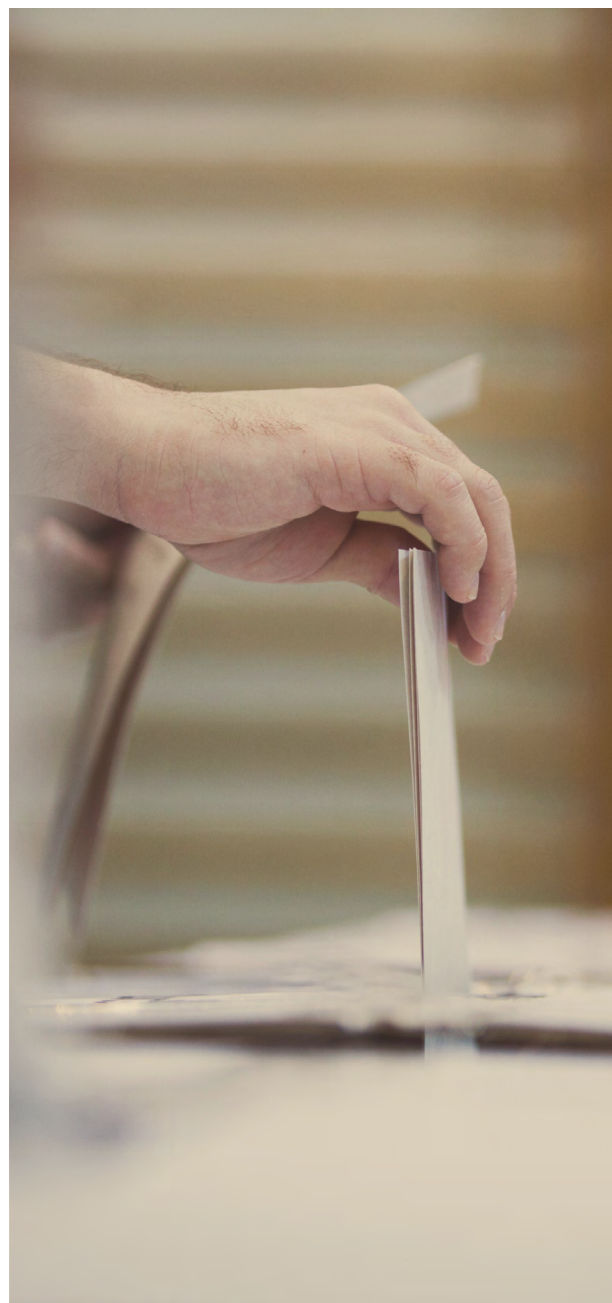
Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés



Los **mecanismos de reclamación y remediación** del Grupo CaixaBank incorporan elementos alineados con los criterios de eficacia establecidos por los **Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos**.

Canal de Denuncias

La responsabilidad con sus empleados y empleadas, como proveedores de servicios financieros, con sus proveedores y como parte de la comunidad

CaixaBank cuenta con un **Canal de Denuncias** que cumple con la normativa vigente y con las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este canal está diseñado para facilitar la comunicación confidencial y ágil de posibles irregularidades detectadas en la cadena de suministro o en el desarrollo de la actividad profesional, que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Periódicamente, el funcionamiento del Canal es revisado por parte de Auditoría Interna y por terceros expertos independientes.

A través de este canal se gestionan diferentes tipologías de denuncias, incluidas aquellas relacionadas con posibles vulneraciones de los derechos humanos, tales como incumplimientos del Código Ético; incidencias relativas a la protección, confidencialidad y uso ético de los datos; situaciones de acoso laboral, sexual o por razón de sexo; cuestiones vinculadas a la seguridad y salud en el trabajo y a la prevención de riesgos laborales; y conductas contrarias a la política anticorrupción.

La gestión del Canal de Denuncias recae en la Función de Cumplimiento, que sigue un proceso estructurado que abarca distintas fases. Asimismo, la **Política corporativa del Sistema**

Interno de Información (SII) y el **Procedimiento de gestión de informaciones** describen el marco de gestión de las denuncias registradas en el Canal. Este marco consta de distintas fases comunes a todas las comunicaciones, sin perjuicio de que cada caso se gestione de forma individualizada.

CaixaBank dispone de medidas para garantizar la protección de los informantes y personas afectadas, recogidas en la Política corporativa del Sistema Interno de Información y en el Procedimiento de gestión de informaciones.

Con el objetivo de favorecer el conocimiento y el uso adecuado del Canal de Denuncias, CaixaBank desarrolla de forma continua acciones de formación, difusión y concienciación. Estas iniciativas contribuyen a reforzar la cultura de integridad y transparencia y a asegurar que las personas del Grupo dispongan de información suficiente sobre el funcionamiento del Canal, sus garantías y la relevancia de su utilización cuando las circunstancias lo requieran.

En este sentido, el Grupo cuenta con un **programa de formación obligatoria en materia de ética e integridad**, que incluye un módulo específico sobre el sistema interno de información y el canal de denuncias, con un alcance del **99,72% de la plantilla** en 2025.

Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros y con sus proveedores

El **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)** es un servicio interno que contribuye al cumplimiento de la **Política corporativa de gestión del riesgo reputacional**, prestando apoyo a la red comercial y a otras direcciones corporativas y empresas del Grupo CaixaBank.

El SARR evalúa el impacto reputacional, presente o potencial, asociado a operaciones o cuestiones de diferente naturaleza (corporativas, de negocio, operativas o personas) que pueden generar impacto material en la percepción que los distintos grupos de interés tienen sobre el Grupo CaixaBank.

Para el análisis se utiliza tanto el criterio experto interno como herramientas externas provistas por proveedores especializados en análisis de riesgo reputacional.

La actividad del SARR es reportada de forma semestral al Comité de Riesgo Reputacional.

En 2025, se han **resuelto 547 consultas**, de las cuales el **43,5 % han estado relacionadas con la Política corporativa de gestión de riesgos sostenibilidad/ASG de CABK**, que incluye Defensa, medioambiente, energía y otros sectores ASG, y el resto con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.

Canal de Reconocimiento y Apoyo a Víctimas de Violencia de Género y Sexual

La responsabilidad con sus empleados y empleadas

CaixaBank reafirma su **compromiso con las mujeres trabajadoras víctimas de violencia de género o sexual**, poniendo a su disposición un canal confidencial para el reconocimiento de su situación y el acceso a las medidas de apoyo previstas por la Entidad.

Protección de datos personales, privacidad y ciberseguridad

La responsabilidad con sus empleados y empleadas, como proveedores de servicios financieros, con sus proveedores y como parte de la comunidad

CaixaBank establece un **marco general para la gestión de la privacidad y la protección de datos de carácter personal**, incluyendo los activos de los datos y los componentes de inteligencia artificial, asegurando a las partes interesadas que se cumplen con los deberes de supervisión y control de su actividad en relación con los mismos.

Este marco se articula a través de la **Política corporativa de privacidad**, que recoge los principios generales de la gestión de la privacidad, así como el marco de gobierno y el marco de gestión para la protección de datos.

La política tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank, exponiendo el riesgo de protección de datos y el uso ético de los datos y de los componentes de inteligencia artificial.

En el ámbito de la seguridad de la información, el Grupo sigue **reforzando los controles de prevención, detección y respuesta**, aplicando una metodología de revisión continua de riesgos y monitorización de amenazas, con el objetivo de evitar que los ciberataques puedan llegar a materializarse.



Otros canales de comunicación con empleados y empleadas

La responsabilidad con sus empleados y empleadas

Adicionalmente, CaixaBank pone a disposición de sus empleados **diversos canales de comunicación, participación y escucha activa** orientados a recoger sus opiniones, consultas y sugerencias, así como a fomentar el diálogo interno y la mejora continua.

Entre estos canales se incluyen el **modelo de escucha activa**, a través de encuestas, *touchpoints* y *focus groups*; los comités mixtos con representantes de la plantilla y el diálogo con la representación sindical; así como otras iniciativas de participación como el espacio Valora, la plataforma Innova o la red Conecta de intercambio de conocimientos.



Principios de la Política corporativa de gestión de riesgos y sostenibilidad/ASG

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

En el marco de los **Principios de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG**, CaixaBank integra los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en sus decisiones de financiación e inversión con el objetivo de identificar, medir, gestionar y mitigar los riesgos asociados a su actividad.

A este respecto, el Grupo cuenta con un conjunto de líneas de actuación que permiten orientar la **gestión de los riesgos ASG en sus procesos de admisión, seguimiento y control**, entre las que destacan:

- | Definición y gestión de un plan de gestión de riesgos ASG alineado con la estrategia del Grupo.
- | Seguimiento de las actuaciones y operaciones con potencial impacto significativo en riesgos ASG.
- | Establecimiento de un marco organizativo y de gobernanza que integre la gestión de los riesgos ASG dentro de las funciones de negocio, riesgos y control, asegurando su adecuada supervisión.
- | Implantación de un marco de políticas de concesión y gestión que permite mantener un perfil de riesgo acorde con dicha estrategia.
- | Impulso de prácticas de mitigación de los riesgos ASG asumidos en las carteras, así como de actuaciones orientadas a su reducción.
- | Desarrollo de sistemas de identificación, medición y seguimiento de la exposición a riesgos ASG, en línea con la evolución normativa y las mejores prácticas del mercado.

En conjunto, estas líneas de actuación permiten integrar la gestión de los riesgos ASG en los procesos ordinarios de toma de decisiones en financiación e inversión, favoreciendo una gestión coherente con la estrategia del Grupo y con su perfil de riesgo.



Gestión de controversias ASG

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

CaixaBank dispone de un **circuito específico para la gestión de controversias graves en materia ASG** asociadas a clientes actuales o potenciales del Grupo, que puedan suponer la violación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG u otras políticas.

Con este fin, se cuenta con un **Grupo de Trabajo** delegado del Comité de Sostenibilidad, formado por **expertos ASG** y del **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional**, cuya función es seguir, analizar y realizar un dictamen sobre la gravedad de las controversias ASG.

Este Grupo sigue y analiza todas las alertas sobre potenciales controversias ASG de clientes, que pueden provenir tanto de fuentes externas como internas.

Tras el análisis, el Grupo de Trabajo dictamina o eleva la decisión al Comité de Sostenibilidad (o Comité de Dirección), según la gravedad de la controversia, y propone las estrategias de respuesta para cada una de las áreas de negocio del Grupo con posición en la sociedad relacionada con dicha controversia.



Política Corporativa de Comunicación Comercial

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

CaixaBank garantiza la **transparencia en la publicidad y en la información** que ofrece a los clientes antes de la contratación de productos y servicios, consciente del impacto que la comunicación comercial tiene en sus expectativas y decisiones.

Para ello, el Grupo aplica los principios recogidos en la **Política Corporativa de Comunicación Comercial**, que establece directrices para asegurar que la publicidad sea lícita, clara, suficiente, objetiva, equilibrada y no engañosa, en línea con el marco de apetito al riesgo y el Catálogo corporativo de riesgos.

Asimismo, el Grupo se encuentra adherido, de manera voluntaria, a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Esta política define los mecanismos y controles internos orientados a minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, incluyendo los procedimientos y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo. Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.

En este marco, la gestión de la comunicación se articula de forma profesional y centralizada, mediante procedimientos y protocolos específicos, apoyándose en la relación continua con los medios, el uso de canales digitales y la monitorización, medición y seguimiento de los canales de comunicación.

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

El **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** tiene como finalidad analizar y detectar el origen de las insatisfacciones y reclamaciones formuladas por los clientes, con el objetivo de eliminar o mitigar sus causas. A partir de la resolución de casos individuales, el SAC impulsa mejoras que contribuyen a evitar la reiteración de incidencias y favorecen la mejora continua de la calidad de los productos y servicios del Grupo.

Las actividades del SAC se rigen por lo establecido en el **Reglamento para la defensa del cliente de CaixaBank**. Este Reglamento regula el SAC y el procedimiento de tramitación de reclamaciones, asegurando la transparencia, independencia y protección de los derechos de los usuarios y establece plazos, requisitos y mecanismos para su resolución.



La gestión de las reclamaciones se realiza por equipos especializados y capaces de ofrecer respuestas ágiles, fundamentadas y transparentes. En este sentido, el SAC se orienta a **proteger los derechos de los clientes**, garantizando la adecuada gestión y resolución de quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente y a los criterios del Banco de España, actuando siempre con imparcialidad, autonomía y objetividad, analizando cada caso con independencia y aplicando criterios de buena práctica bancaria.

Asimismo, el SAC realiza un seguimiento exhaustivo de los nuevos requerimientos normativos y de los criterios de buenas prácticas bancarias. Estos principios se difunden internamente mediante comunicaciones periódicas a la red de oficinas y a través de su **asesoramiento al Comité de Transparencia**, en el proceso de aprobación de nuevos productos y servicios. Su aportación tiene como objetivo garantizar estándares elevados de calidad y transparencia en los productos y servicios aprobados.

Adicionalmente, el SAC permite identificar prácticas inadecuadas de comercialización por parte de los empleados o incumplimientos de la normativa a través del análisis de las reclamaciones presentadas en el Servicio de Atención al Cliente y ante los servicios de reclamaciones de los supervisores, en materia de protección al cliente y transparencia en la información proporcionada a los clientes.

El SAC presenta con carácter anual al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función, que incluye un resumen estadístico, resumen de las decisiones dictadas, sus criterios generales y las propuestas de mejora. Asimismo, presenta un avance semestral sobre la situación de las reclamaciones, y la información sobre la evolución del volumen de reclamaciones y su gestión se presenta mensualmente en el Comité de Dirección. La Alta Dirección hace un seguimiento periódico de la evolución de los planes de acción y su eficacia.



Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Detalle y gestión de las reclamaciones recibidas por el SAC¹

2025

Tipología de reclamación

Operación de activo ●●○○○○ 33%

Tarjetas y TPV ●●○○○○ 29%

Otros servicios ●○○○○○ 15%

Operación de pasivo ●○○○○○ 8%

Seguros y fondos de pensiones ●○○○○○ 6%

Canal ○○○○○○ 4%

Servicios de cobro y pago ○○○○○○ 4%

Servicios de inversión ○○○○○○ 1%

Tiempo medio de resolución

Menos de 10 días ●●●●○ 78%

10 - 30 días ●○○○○○ 20%

Más de 30 días ○○○○○○ 2%

Resolución

Favorables al reclamante ●●○○○○ 44%

Favorables a la Entidad ●●○○○○ 35%

Inadmisiones ●○○○○○ 21%

¹No incluye BPI ni Credifimo

Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

CaixaBank tiene habilitado el **Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)**, un servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

De esta forma, las familias cuentan con un soporte telefónico, cuyos especialistas ayudan a resolver dudas referentes a las fases y afectación de la demanda sobre su vivienda habitual.

752

Expedientes gestionados
por el SACH en 2025

32.912

Desde su puesta
en marcha en 2013

Programas de apoyo a clientes en situación de vulnerabilidad

La responsabilidad como proveedores de servicios financieros

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el Fondo Social de Viviendas del Gobierno poniendo a su disposición un total de 3.000 viviendas. Adicionalmente, CaixaBank tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda.

Canales de comunicación y reclamación con proveedores

La responsabilidad con sus proveedores

CaixaBank mantiene un **diálogo activo con sus proveedores a través de distintos canales**, como son las reuniones periódicas en las sesiones de defensa de prestación de servicios, el buzón de proveedores, el Portal del proveedor, el canal de consultas y denuncias, las auditorías y la encuesta anual de proveedores.

En este marco, CaixaBank trabaja para construir y mejorar su relación con los proveedores, a los que considera verdaderos *partners*, promoviendo el desarrollo de *best practices*, la innovación en distintos ámbitos y la extensión de su compromiso con la sostenibilidad a la cadena de suministro.



06 Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

00
Mensaje del
Director de
Sostenibilidad

01
Resumen
ejecutivo

02
Introducción

03
Estrategia

04
Gobernanza

05
Proceso
de debida
diligencia y
evaluación
en derechos
humanos

06
Alianzas,
diálogo y
participación
con grupos
de interés



ALIANZAS

Para avanzar en el compromiso con la sostenibilidad y formar parte de las mejores prácticas, Grupo CaixaBank participa en numerosas iniciativas vinculadas con la sostenibilidad y, en concreto, relacionadas con los derechos humanos, entre las que se encuentran:

- | **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** iniciativa internacional de la ONU. Participación en grupos de aprendizaje como Derechos Humanos, formación para los proveedores del grupo: Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles y cumplimiento del informe de progreso anual.
- | **UNEP FI:** promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio de la Entidad.
- | **Principios de Banca Responsable:** son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los ODS y el Acuerdo de París. Participación en grupos de trabajo por parte de la Entidad.



| **Principios para la Inversión Responsable:** impulsan la gestión de inversiones con base en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Anualmente se publican las actividades de inversión.

| **Principios de Ecuador:** compromiso para aplicar un marco voluntario de gestión de riesgos para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos.

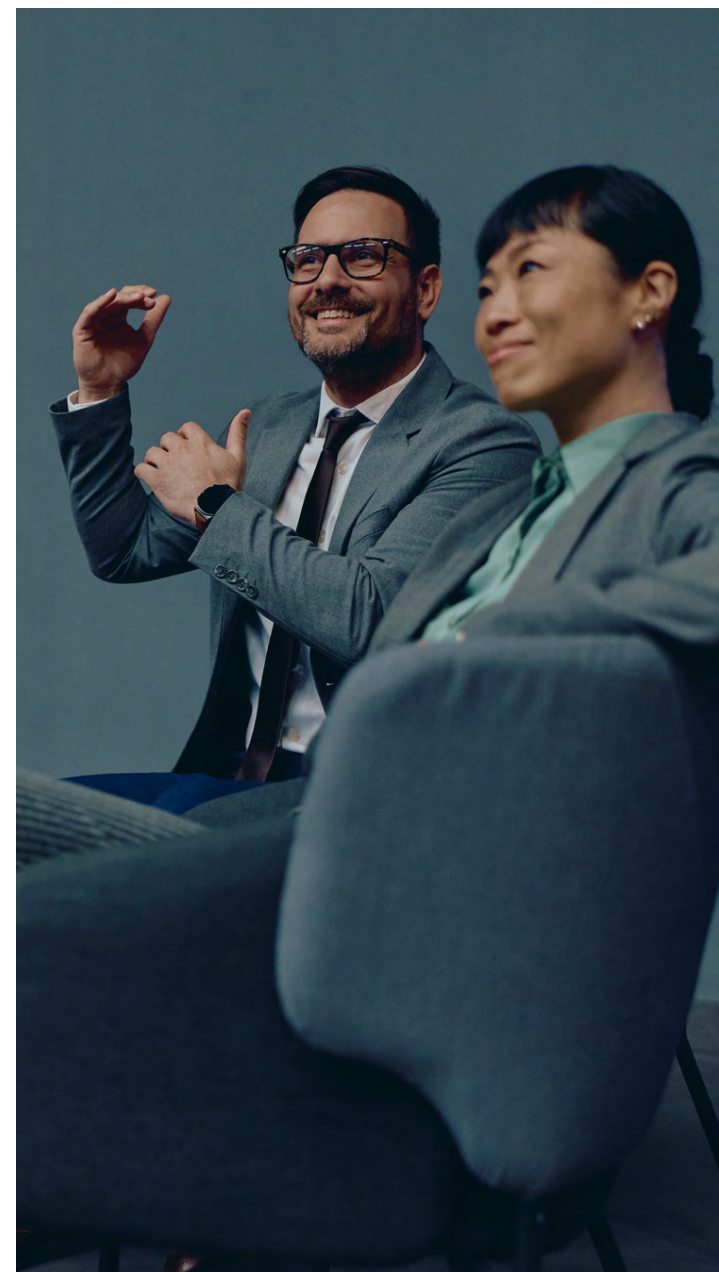
| **Collective Commitment to Financial Health and Inclusion:** iniciativa para fomentar la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general. Participación en grupos de trabajo para profundizar en temas de inclusión financiera.

| **Real Academia España y Red Panhispánica de Lenguaje claro y accesible:** fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos. Incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje.

| **Women in Banking:** el referente del sector financiero en materia de diversidad e inclusión para la mujer.

| **Women Empowerment Principles:** principios promovidos por las Naciones Unidas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el trabajo y la comunidad.

| **Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI):** asociación española sin ánimo de lucro que fomenta un ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el entorno laboral.

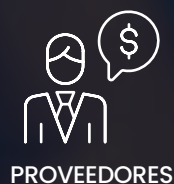
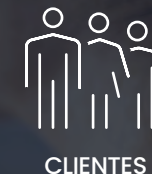


DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

CaixaBank tiene establecido un **diálogo abierto y continuo con todos sus grupos de interés**, a través de reuniones, encuestas, mesas redondas y conferencias, entre otros. Estas interacciones permiten recoger información valiosa que se incorpora en la estrategia, políticas y gestión de riesgos del Grupo, así como comprender las preocupaciones de los principales grupos de interés e informarles de las prioridades del Grupo.

Mediante la monitorización activa del entorno y la interacción con todos los grupos de interés relevantes de la cadena de valor, CaixaBank garantiza que su estrategia y su modelo de negocio sea capaz de responder adecuadamente a los cambios.

Una parte relevante de este proceso es la integración de las opiniones de los grupos de interés en la evaluación de los impactos del Grupo en el marco de la elaboración del Estudio de Doble Materialidad. El **Estudio de Doble Materialidad** permite **identificar los temas materiales en materia de sostenibilidad** que deben ser reportados y sobre los cuales el Grupo debe priorizar sus esfuerzos.



A continuación, se resumen las principales acciones de *engagement* que se han realizado con los grupos de interés¹:

MOTIVO DEL <i>ENGAGEMENT</i>	CANALES DE COMUNICACIÓN	CUESTIONES CLAVE TRATADAS EN 2025	ACCIONES LLEVADAS A CABO
Clientes Un <i>engagement</i> activo con los clientes permite entender sus necesidades y anticipar tendencias de mercado. El conocimiento de sus preferencias permite a CaixaBank adaptar los productos, servicios y canales de distribución a sus necesidades.	- Interacción vía encuestas y <i>focus groups</i>. - Oficinas. - Modelo <i>Net Promoter Score</i>, permite una escucha más personal, omnicanal y <i>real time</i>. <i>Contact Center</i> clientes. - Servicio de Atención al Cliente (SAC). - Delegado de Protección de datos (DPO). - Reuniones en materia de sostenibilidad, para apoyar a las empresas en su transición climática.	- Seguridad y protección de datos. - Accesibilidad digital y experiencia inclusiva, en cumplimiento de la Directiva (UE) 2016/2102 y UNE-EN301549:2022. - Productos y condiciones (Intereses y comisiones). - Productos sostenibles y transición hacia una economía sostenible. - Servicios omnicanal y banca móvil.	- Plan de Mejora Atención al Cliente (Proyecto MAC). - Dar respuestas de forma rápida a través del <i>Contact Center</i> o vía <i>mail</i>. - Segmentación para dar un asesoramiento más especializado. - Índice Global de Reputación. - Desarrollo e implementación de la Directiva (UE) 2016/2102. - Monitorización de la evolución de los NPS. <i>Engagement</i>, en materia de sostenibilidad, para apoyar a las empresas en su transición climática. - Procesos simplificados para contratación y gestión.

MOTIVO DEL <i>ENGAGEMENT</i>	CANALES DE COMUNICACIÓN	CUESTIONES CLAVE TRATADAS EN 2025	ACCIONES LLEVADAS A CABO
Empleados CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados a través de la escucha activa para recabar la opinión de los empleados y llevar a cabo acciones que mejoren su bienestar.	- Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo. - Escuchas en momentos de la verdad. - Canales de consulta y denuncias internos. - Canal de Reconocimiento y Apoyo a Víctimas de Violencia de Género y Sexual - Intranet corporativa "<i>PeopleNow</i>". - La figura del <i>Business Partner</i>. - Reuniones periódicas de la Entidad con los representantes de los trabajadores. - Servicio de atención al empleado (PregúntaME). - Evaluaciones de desarrollo y habilidades.	- Diversidad e igualdad. - Conciliación laboral. - Planes de desarrollo de carrera y formación. - Retribución salarial. - Beneficios sociales. - Salud, seguridad y bienestar. - Propuesta de valor al empleado.	- Plan Nosotros. - Plan para el fomento de la diversidad <i>Wengage</i>. - Plan de desarrollo <i>Development by skills</i> y planes de formación. - Plan de Bienestar y Salud "Somos Saludables". - Atractivo paquete de beneficios sociales, incluyendo la retribución flexible. - Nuevas formas de trabajar: trabajo en remoto. - Programas de talento. - PregúntaME (Servicio de atención al empleado).

¹Para consultar las acciones de *engagement* con todos los grupos de interés, ver [Informe-de-Gestion-2025.pdf](#).

MOTIVO DEL *ENGAGEMENT*

CANALES DE COMUNICACIÓN

CUESTIONES CLAVE TRATADAS EN 2025

ACCIONES LLEVADAS A CABO

Proveedores

CaixaBank trabaja para construir y mejorar su relación con los proveedores, a quien considera verdaderos *partners*. Por este motivo, mantiene un diálogo activo con los mismos en busca de promover el desarrollo de *best practices* y la innovación en distintos ámbitos, así como, extender a los proveedores su compromiso con la sostenibilidad.

- | Reuniones periódicas en las sesiones de defensa de prestación de servicios.
- | Buzón de proveedores.
- | Encuesta anual a proveedores.
- | Portal del proveedor.
- | Comunicación en la herramienta corporativa de negociación y formalización contractual.
- | Canal de consultas y denuncias.
- | Auditorías a proveedores.

- | Iniciativas implantadas para mitigar el cambio climático.
- | Respeto a los Derechos Humanos.
- | Condiciones de trabajo de los empleados de la cadena de valor.
- | Responsabilidad en materia de sostenibilidad.

- | Planes de acción vinculados a los resultados de las auditorías.
- | Planes de desarrollo del proveedor en materia ASG.
- | Planes de formación en materia ASG a proveedores.
- | Incorporación de criterios ASG en las licitaciones (Índice ASG).
- | Comité de Controversias.

MOTIVO DEL *ENGAGEMENT*

CANALES DE COMUNICACIÓN

CUESTIONES CLAVE TRATADAS EN 2025

ACCIONES LLEVADAS A CABO

Comunidades y tercer sector

CaixaBank colabora y mantiene un diálogo abierto con las comunidades que lo rodean, en especial, con entidades del tercer sector y ONG con el fin de tener su percepción sobre los temas más relevantes y tener una guía de los asuntos más relevantes para la sociedad.

- | Diálogo activo y acciones de *engagement* vía reuniones y sesiones de trabajo.
- | Participación en grupos de trabajo de UNEP FI, *think tanks* como Spainsif.
- | Participaciones en mesas redondas temáticas organizadas por diferentes ONG.
- | Reuniones periódicas con fundaciones nacionales y otras entidades sociales.
- | Encuestas y *focus groups* a las principales entidades sociales.
- | Oficinas.

- | Principales necesidades sociales a las que dar respuesta.
- | Productos y servicios financieros para cubrir las necesidades de colectivos vulnerables.
- | Conocimientos financieros de la sociedad.
- | Diversidad y accesibilidad.
- | Desarrollo económico del territorio.

- | Plan de acción social para cubrir las necesidades más urgentes.
- | Plan de educación financiera.
- | Diseño de productos y servicios financieros para colectivos vulnerables.
- | Financiación y promoción del emprendimiento.
- | Alianzas con fundaciones y ONG.
- | Radar ONG, con análisis de informes, recogida de *feedback* e implementación de mejoras.



06

00

Mensaje del Director de Sostenibilidad

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Estrategia

04

Gobernanza

05

Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos

06

Alianzas, diálogo y participación con grupos de interés

Principales indicadores del engagement con los grupos de interés en 2025

Consulta a los grupos de interés del Grupo¹ (análisis doble materialidad)

Engagement con Empleados²

Engagement con Proveedores (nº PYMES)

2.409
Encuestas
(nº encuestas)

57
Participación global
(%)

75
Pymes que han participado en la III Edición del Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles

28
Entrevistas
(nº entrevistas)

73
Clima y compromiso total favorabilidad
(%)

4
Focus Groups
(Sesiones)

>50
Plan Nosotros
(nº iniciativas y acciones de mejora)

Adicionalmente, CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otro de los principales grupos de interés para la Entidad en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el objetivo de identificar los aspectos que consideran prioritarios y conocer su percepción sobre la gestión de la Entidad en este ámbito.

¹Estas consultas incluyen empleados y empleadas, clientes particulares y empresas, accionistas, inversores y analistas, proveedores, organismos reguladores e instituciones, medios de comunicación, tercer sector (ONG), organismos de referencia en sostenibilidad, universidades y sociedad. Para más información, consultar el [Informe-de-Gestion-2025.pdf](#).

²Resultados Estudio de Compromiso de CaixaBank S.A.



