

/26

Informe Drets Humans



Document interactiu



CaixaBank



Índex de continguts



00 Missatge del Director de Sostenibilitat

Pàgina 4

01 Resum Executiu

Pàgina 5

02 Introducció

Pàgina 7



03 Estratègia

Pàgina 14



Índex de continguts

04 Governança

Pàgina 18



05 Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

Pàgina 21

06 Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Pàgina 43



Missatge del Director de Sostenibilitat




Amb aquest informe, reafirmem el nostre compromís amb la transparència, oferint una visió clara del nostre enfocament, dels avenços assolits i dels reptes que encara tenim per davant en matèria de drets humans.

Eugenio Solla
Director de Sostenibilitat

A CaixaBank mantenim un ferm compromís amb el respecte i la promoció dels drets humans, que constitueixen un pilar essencial dels nostres valors i un compromís transversal que impulsa els estàndards d'actuació més alts en el desenvolupament de tota la nostra activitat. Aquest compromís s'articula a través dels nostres Principis de Drets Humans, alineats amb els principals estàndards internacionals, que guien la nostra relació amb empleats, clients, accionistes, proveïdors, socis comercials i les comunitats en les quals operem.

En aquest marc, comptem amb un sòlid sistema de polítiques i processos de diligència deguda que ens permet identificar, prevenir i mitigar impactes potencials sobre els drets humans al llarg de tota la cadena de valor. Aquest enfocament reforça la nostra responsabilitat com a entitat financera i contribueix a la generació de valor sostenible per a la societat en conjunt.

Així mateix, promovem una cultura de respecte als drets humans a tota l'organització i col·laborem amb els nostres grups d'interès per avançar en la seva protecció, contribuint d'aquesta manera al desenvolupament d'una activitat financera responsable i sostenible.

El respecte i la promoció dels drets humans constitueixen un pilar essencial dels nostres valors i un compromís transversal que impulsa els més alts estàndards d'actuació en el desenvolupament de tota la nostra activitat

00

01

Missatge del Director de Sostenibilitat

02

Resum executiu

03

Introducció

04

Estratègia

05

Governança

06

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

07

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

01 Resum Executiu

Estratègia

- | Els Principis de Drets Humans de CaixaBank recullen els compromisos en matèria de drets humans de l'Entitat, de conformitat amb els estàndards internacionals més alts.
- | Integració de la promoció dels drets humans en el Pla Estratègic 2025-2027 i en el Pla de Sostenibilitat 2025-2027, amb l'objectiu de reforçar un posicionament diferencial en matèria ASG.
- | Definició del respecte als drets humans com a part integral de l'activitat empresarial i
- de la relació amb els seus empleats i empleades, com a proveïdors de serveis financers, amb els seus proveïdors i com a part de la comunitat.
- | Consolidació de principis, polítiques i marcs corporatius aplicables en matèria de drets humans, sostenibilitat, riscos ASG, conducta ètica i cadena de subministrament.
- | Recorregut i principals fites del Grup en la consolidació del seu enfocament i gestió en drets humans.

Governança

- | **El Consell d'Administració** és el màxim responsable del Pla de Sostenibilitat 2025-2027, així com de l'aprovació i supervisió dels Principis de Drets Humans de CaixaBank.
- | **Participació dels òrgans de gestió en el desplegament operatiu de l'estratègia**, la gestió global de riscos i la implantació de la sostenibilitat.
- | **Integració dels drets humans en la gestió de riscos**, la formació especialitzada i la cultura corporativa.
- | **Rol de les comissions del Consell** en la supervisió de sostenibilitat, riscos, control intern i informació relacionada amb drets humans.



00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

Descripció del procés de diligència deguda en drets humans com a sistema estructurat, continu i alineat amb la gestió i control de riscos del Grup. Es contemplen les diferents etapes del procés: identificació, avaluació, integració i acció, oportunitats d'impuls, seguiment i mesurament, comunicació i remediació.

aspectes vinculats amb els drets humans en les seves polítiques i sistemes de gestió, identifica els impactes negatius reals o potencials relacionats amb els drets humans, desenvolupa mesures per aturar-los, prevenir-los o mitigar-los i porta a terme un seguiment de la implementació i els resultats.

Metodologia d'identificació i avaluació d'esdeveniments de risc, incloent-hi criteris d'impacte, probabilitat i prioritització.

Identificació d'oportunitats d'impuls per reforçar la integració i maduresa del model en els Principis de Drets Humans, tant per blocs com de forma transversal.

Actualització de l'exercici el 2026 amb els principals riscos prioritzats per àmbit i conclusions de l'anàlisi. Després d'aquest procés d'avaluació es conclou que CaixaBank integra els

Existència de mecanismes de seguiment, comunicació i remediació vinculats als diferents àmbits d'activitat.



Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Participació del Grup CaixaBank en iniciatives, compromisos i marcs externs vinculats amb els drets humans.

Resum de les principals accions d'engagement amb els grups d'interès.



01

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

02 Introducció



ABAST I PERÍMETRE DE L'INFORME

El present informe es fonamenta en els processos periòdics d'avaluació de riscos en matèria de drets humans del Grup

El present informe recull l'enfocament i la gestió del Grup CaixaBank (CaixaBank, S.A i les seves societats dependents) en matèria de drets humans, de conformitat amb els Principis de Drets Humans de

CaixaBank i altres codis i polítiques aplicables, i té com a objectiu oferir una visió consolidada de com el Grup CaixaBank (en endavant "el Grup") identifica, avalua i gestiona els seus principals riscos i impactes en drets humans en el desenvolupament de la seva activitat i de la seva cadena de valor. L'abast de l'informe comprèn les operacions

pròpies de CaixaBank, així com aquelles activitats, relacions comercials i àrees del negoci en les quals l'Entitat pot generar impactes, contribuir-hi o estar directament vinculada, incloent-hi la seva activitat

com a proveïdor de serveis financers, la seva cadena de subministrament i la seva relació amb les comunitats. Aquest marc s'estructura al voltant de quatre àmbits, de conformitat amb els Principis de Drets Humans de CaixaBank: la responsabilitat amb els seus empleats i empleades, com a proveïdors financers, amb els seus proveïdors i com a part de la comunitat.

Així mateix, el present informe se sustenta en els processos periòdics de diligència deguda en drets humans realitzats pel Grup, que consideren les principals activitats del Grup i les seves societats rellevants, incloent-hi aquelles que, quan escau, disposen de processos propis de diligència deguda adaptats al seu context operatiu.

00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

02 MARCS INTERNACIONALS NORMATIUS I REGULADORS DE REFERÈNCIA PER A L'INFORME

L'elaboració d'aquest informe es basa en els principals estàndards internacionals en matèria de drets humans i conducta empresarial responsable. En particular, l'informe s'alinea amb les directrius internacionals següents, recollides també en els **Principis de Drets Humans de CaixaBank**, actualitzats el 2025:

| La **Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides**, conformada per: la Declaració Universal de Drets Humans (ONU, 1948), el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics (ONU, 1966) i el Pacte Internacional de Drets

Econòmics, Socials i Culturals (ONU, 1966).

| La **Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT)** sobre els principis i drets fonamentals en el treball, juntament amb els seus onze convenis fonamentals —relatius a la llibertat sindical i la negociació col·lectiva, l'eliminació del treball forçós, l'abolició del treball infantil, la no discriminació en l'ocupació i la garantia de condicions de seguretat i salut en el treball— estableix el marc internacional essencial per a la protecció dels drets laborals.

| La **Carta dels Drets Fonamentals** de la Unió Europea.

| Els **Principis Rectors de les Nacions Unides** sobre les empreses i els Drets Humans (ONU, 2011).

| Les **Línies Directrius de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE)** per a Empreses Multinacionals (OCDE, 2011).

| El **Pacte Mundial** de les Nacions Unides.

| Els **Principis per a l'Empoderament de les Dones** de Nacions Unides.

| Els **Principis de l'Equador**.

| Els **Principis de Banca Responsable** de la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI).

| Els **Principis per a la Inversió responsable** de Nacions Unides.

| El **Pla d'Acció de la Unió Europea** de Drets Humans i la Democràcia 2020-2024.

| El **Commitment to Financial Health and Inclusion** dels Principis de Banca Responsable.

| **Declaració de les Nacions Unides** sobre els drets dels pobles indígenes.

| **Convenció sobre els Drets de l'Infant**.

| **Declaració dels defensors dels Drets Humans**.

| La **Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat**.

| La **Convenció Internacional sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial**.

| **Normes d'acompliment de la Corporació Financera Internacional (CFI)**.



| La **Convenció per a l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona**.

| La **Declaració Tripartida de Principis de l'Organització Internacional del Treball** sobre les Empreses Multinacionals i la Política Social.

| El **Conveni Europeu de Drets Humans**.

| La **Guia d'Avaluació i Gestió d'Impactes en els Drets Humans** de la Corporació Financera.



02

00 Missatge del Director de Sostenibilitat

01 Resum executiu

02 Introducció

03 Estratègia

04 Governança

05 Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06 Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

02

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Des d'una perspectiva reguladora i de report, aquest informe s'emmarca en el context dels requeriments europeus en matèria de sostenibilitat, en particular la Directiva de Diligència Deguda en Matèria de Sostenibilitat Corporativa (CSDDD, per les seves sigles en anglès), la Directiva sobre informació corporativa en matèria de sostenibilitat (CSRD, per les seves sigles en anglès) i les Normes Europees d'Informació sobre Sostenibilitat (NEIS, o ESRS per les seves sigles en anglès). Així mateix, s'han tingut en consideració requisits a nivell nacional, com la Llei 11/2018 en matèria d'informació no financera i diversitat. El contingut del present informe està alineat amb la informació divulgada a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank, així com al seu web corporatiu.



PRINCIPALS FITES DEL GRUP CAIXABANK EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

2005 —————> 2006 —————> 2007 —————>

Pacte Mundial

Adhesió al **Pacte Mundial de Nacions**

Unides: CaixaBank (2005), VidaCaixa (2009), MicroBank (2009), CaixaBank AM (2011), Banco BPI (2020) i CaixaBank Tech (2024).

Memòria anual de Sostenibilitat

Publicació de la **Memòria anual de Sostenibilitat** (caràcter voluntari), informa sobre l'evolució dels compromisos en matèria de sostenibilitat (última actualització el 2026): VidaCaixa.

MicroBank

Creació de **MicroBank** amb mandat social d'inclusió financera per facilitar l'accés equitatiu a serveis financers.



2009 —————> 2011 —————> 2012

PRI

Principis d'Inversió Responsable (PRI): VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016).

Codi ètic

Aprovació del **Codi ètic** com a marc general de conducta i principis corporatius (última actualització el 2025): CaixaBank (2011), MicroBank (2012), VidaCaixa (2014), CaixaBank AM (2014), Banco BPI (2019), CPC (2019), CaixaBank Tech (2021), Imagin (2023).

Pla d'igualtat

Aprovació del **Pla d'igualtat:** CaixaBank.

Aliances amb entitats socials

Desenvolupament d'**aliances amb entitats socials** per a acompanyament i avaluació de beneficiaris, reforçant la protecció de col·lectius vulnerables: MicroBank.



2014 —————>

Codi de Conducta de Proveïdors

Aprovació del **Codi de Conducta de Proveïdors**, que estableix estàndards ètics i de drets humans en la cadena de subministrament (última actualització el 2025): CaixaBank (2014), VidaCaixa (2014), CPC (2019), CaixaBank AM (2014), Banco BPI (2021), CaixaBank Tech (2023).

Distintiu d'Igualtat a l'Empresa

Obtenció del **Distintiu d'Igualtat a l'Empresa** atorgat pel Ministeri d'Igualtat (última renovació el 2022 i ampliat formalment a l'abril de 2025 amb vigència fins a l'abril de 2028): CPC.



2017 —————>

Diligència deguda en matèria de DD. HH.

Primer exercici de **Diligència Deguda en matèria de Drets Humans** de CaixaBank.



2018 —————>

UNEP-FI

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

PRINCIPALS FITES DEL GRUP CAIXABANK EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

2019

PRB

Principis de Banca Responsable (PRB) d'UNEP-FI: CaixaBank.

Política corporativa de DD. HH.

Aprovació de la primera **Política Corporativa de Drets Humans** de CaixaBank com a marc formal de compromisos amb els estàndards internacionals en la matèria: CaixaBank, MicroBank, Banco BPI.

Principis de compres

Aprovació dels **Principis de Compres**, que integren criteris ètics, socials i de sostenibilitat en els processos d'aprovisionament (última actualització el 2025): CaixaBank (2019), CPC (2019), Banco BPI (2021), CaixaBank Tech (2023).

Know the Chain

Adhesió a la iniciativa col·laborativa **Know the Chain**, que se centra en el respecte dels drets humans en la cadena de subministrament: VidaCaixa.

2020

PSI

Adhesió als **Principles for Sustainable Insurance (PSI)**, el primer principi té a veure amb la integració en el procés de presa de decisions de les qüestions ASG: VidaCaixa.

Diligència Deguda i avaluació de DD.HH.

Actualització de l'exercici de **Diligència Deguda i Avaluació en Drets Humans** de CaixaBank en col·laboració amb un extern independent.

Pla d'igualtat

Ampliació del **Pla d'igualtat** de CaixaBank (signat amb el 100% de la Representació Sindical), ampliant els compromisos del Pla d'igualtat de 2011 i incorporant Protocol de conciliació, Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament així com altres mesures de solució de conflictes, Protocol d'igualtat per a parelles de fet o unions estables de parella (última actualització l'any 2023 i prorrogat fins al 2027).

Les societats del Grup amb Pla d'igualtat propi: VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, CaixaBank Tech, Imagin.

Les societats del Grup amb Protocol per a la prevenció de l'assetjament laboral i sexual: VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, CaixaBank Tech, Imagin, MicroBank, Banco BPI (Política de Prevenció i Lluita contra l'Assetjament).

2021

Votes Against Slavery

Adhesió a la iniciativa col·laborativa **Votes Against Slavery**, que porta a terme diàlegs amb empreses de l'FTSE 350 en matèria de responsabilitat en la cadena de subministrament en termes de compliment dels drets humans: VidaCaixa.

Política d'Integració de Riscos de Sostenibilitat

Política d'Integració de Riscos de Sostenibilitat: VidaCaixa.

Declaració de PIAS

Declaració de PIAS, inclou indicadors de drets humans: VidaCaixa, CaixaBank AM.

Política d'Implicació

Política d'Implicació: VidaCaixa, CaixaBank AM.



02

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

PRINCIPALS FITES DEL GRUP CAIXABANK EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

2022

Principis de DD.HH.

Aprovació dels **Principis de Drets Humans de CaixaBank**, per reforçar l'enfocament corporatiu i la seva aplicació al conjunt del Grup (en substitució de l'anterior política corporativa / última actualització el 2025): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC, Imagin.

Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

Aprovació dels **Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG** per integrar criteris ASG en la gestió de riscos (en substitució de les anteriors Política de gestió del risc mediambiental i Política corporativa en matèria de defensa / última actualització el 2026): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC.

Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat

Aprovació dels **Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat** (en substitució de l'anterior Política corporativa en matèria de sostenibilitat / RSC / última actualització el 2025): CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, CaixaBank AM, VidaCaixa, CPC, Imagin.

Pla Estratègic 2022-2024

Pla Estratègic 2022-2024, que defineix les prioritats estratègiques del Grup, incloent-hi la sostenibilitat com una de les línies estratègiques: CaixaBank, MicroBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI.

Pla de Sostenibilitat 2022-2024

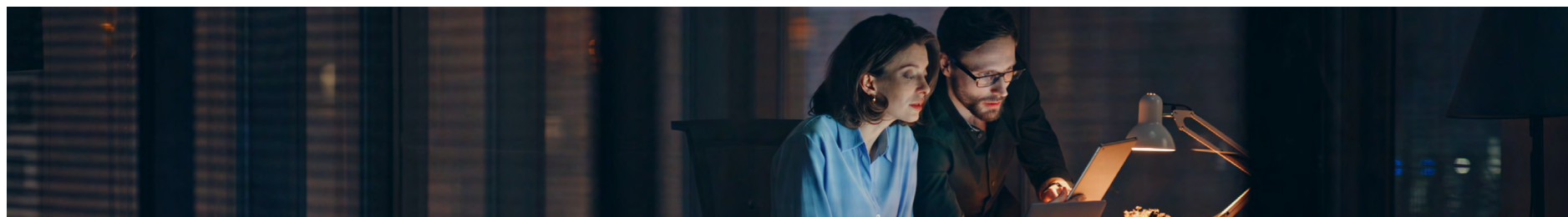
Pla de Sostenibilitat de 2022-2024 amb objectius i línies d'actuació en matèria de sostenibilitat: CaixaBank, MicroBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC.

Adhesió a ADVANCE

Adhesió a ADVANCE, iniciativa col·laborativa de gestió dels drets humans i les qüestions socials: VidaCaixa, CaixaBank AM.

EFR

Compliment de la **Carta Portuguesa de la Diversitat i l'Empresa Familiar Responsable (EFR)**: Banco BPI.



2023

Diligència Deguda i avaluació de DD.HH.

Actualització de l'exercici de **Diligència Deguda i Avaluació en Drets Humans del Grup CaixaBank**, amb la integració de la visió Grup, en col·laboració amb un extern independent: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC.

Primer Pla d'Implicació

Primer Pla d'Implicació, accions de diàleg i vot amb un àmbit específic de Drets Humans i vulneracions de les principals normes internacionals: VidaCaixa, CaixaBank AM.

Grup de Controvèrsies

Implantació del **Grup de Controvèrsies** amb el seguiment de les alertes: CaixaBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, CPC, Banco BPI.

Informe anual de diàleg i vot

Publicació de l'**Informe anual de diàleg i vot 2022**: CaixaBank AM.

02

00
Missatge del Director de Sostenibilitat

01
Resum executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06
Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

PRINCIPALS FITES DEL GRUP CAIXABANK EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

2024

Pla Director de Sostenibilitat

Pla Director de Sostenibilitat de CaixaBank Tech 2024-2027: CaixaBank Tech.



2025

Pla Estratègic 2025-2027

Pla Estratègic 2025-2027, que defineix les prioritats estratègiques del Grup, incloent-hi la sostenibilitat com una de les línies estratègiques: CaixaBank, MicroBank, CaixaBank AM, VidaCaixa, Banco BPI, CPC.

Pla de Sostenibilitat 2025-2027

Pla de Sostenibilitat 2025-2027 amb objectius i línies d'actuació en matèria de sostenibilitat: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, MicroBank, Banco BPI, CPC.

Pla d'Implicació 2025-2027

Pla d'Implicació 2025-2027, el pla compta amb un angle de Drets Humans i vulneracions de les principals normes internacionals: VidaCaixa, CaixaBank AM.

2026

Diligència Deguda i avaluació de DD.HH.

Actualització de l'exercici de **Diligència Deguda i Avaluació en Drets Humans del Grup CaixaBank** en col·laboració amb un extern independent: CaixaBank, VidaCaixa, CaixaBank AM, Banco BPI, CPC, MicroBank, CaixaBank Tech, Imagin.

Informe de DD.HH.

Publicació de l'**Informe de Drets Humans del Grup CaixaBank**: CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Tech, VidaCaixa, CaixaBank AM, CPC, Banco BPI, Imagin.

Memòria Anual de Sostenibilitat

Publicació de la **Memòria anual de Sostenibilitat** (caràcter voluntari), informa sobre l'evolució dels compromisos en matèria de sostenibilitat: VidaCaixa.

4t Informe anual de diàleg i vot

Publicació del **4t Informe anual de diàleg i vot** corresponent a 2025: CaixaBank AM.

02

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

03 Estratègia

SOSTENIBILITAT A CAIXABANK

El Grup CaixaBank, amb la sostenibilitat com a eix transversal de la seva estratègia, desenvolupa un model basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització. El seu posicionament com a entitat bancària líder li permet exercir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible i en la inclusió financera de col·lectius vulnerables i de l'àmbit rural.

El Grup s'enfronta al repte compartit de transformar l'economia cap a un model més sostenible, impulsant la competitivitat i el creixement mentre aborda reptes globals com el canvi climàtic o la desigualtat.

L'estratègia de sostenibilitat del Grup es plasma en el Pla de Sostenibilitat 2025-2027, que s'integra en la tercera línia estratègica del Pla Estratègic

del Grup, reflectint l'aspiració de CaixaBank d'assolir un posicionament diferencial en matèria ASG. Els elements clau de l'estratègia general del Grup, i en concret el Pla Estratègic del Grup són:



01 Accelerar el creixement
aprofitant els nostres punts forts

02 Accelerar la transformació
i inversió en el negoci

03 Posicionament diferencial
en sostenibilitat



Avançar cap a una economia més sostenible

Donar support al desenvolupament social i econòmic

CaixaBank reforça el compromís amb la sostenibilitat a través de l'activitat financera, posant al servei de les persones el que millor sap fer: banca. A més, continua acompanyant els clients perquè facin realitat els seus projectes, oferint solucions que accelerin la transició econòmica i millorin el benestar financer de les persones al llarg de la seva vida.

00
Missatge del Director de Sostenibilitat

01
Resum executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06
Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

DETALL DEL PLA DE SOSTENIBILITAT 2025-2027

Invertint en solucions per a la transició, actuals i de futur

Energies renovables
Mobilitat neta
Edificació eficient
Descarbonització industrial
Intermediació sostenible

Impulsant la descarbonització del teixit social i empresarial

Cartera de crèdit *net-zero* el 2050 (empreses i famílies)
Acompanyament a empreses (clients i emissors)

01

Avançar cap a una economia més sostenible



02

Donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones

Reforçant la inclusió social i financera

Productes i serveis per a col·lectius vulnerables
Finances accessibles i servei en zones rurals
Cultura i salut financera

Afavorint l'ocupabilitat i l'emprenedoria

Formació per a l'ocupació
Suport a emprenedors i autònoms

Donant respostes a la longevitat creixent

Planificació de l'estalvi al llarg de la vida
Benestar financer i personal de la gent gran

Aquest paper és fonamental per canalitzar la inversió necessària per a la transició i reflecteix el valor social de la banca. Amb el nou Pla de Sostenibilitat, **CaixaBank mobilitzarà 100.000 milions d'euros entre 2025 i 2027** per construir una economia més verda i donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones, finançant projectes d'energies renovables, mobilitat neta i edificacions eficients; facilitant solucions que accelerin la descarbonització d'empreses i famílies; promovent la inclusió financera; afavorint la formació i l'ocupació, i responnent a les necessitats que planteja la longevitat creixent.

El Grup es basa en una **gestió ètica i responsable, l'especialització dels equips i la transparència en les accions**, i aspira a ser el Grup financer referent en sostenibilitat, complint el propòsit d'estar a prop de les persones per a tot el que importa.

El Pla es vertebrava al voltant de les **dues ambicions i cinc línies de treball**, totes les quals tenen unes fites temporals i de consecució.

03

00
Missatge del Director de Sostenibilitat

01
Resum executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06
Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

LA NOSTRA RESPONSABILITAT EN DRETS HUMANS



Per al Grup CaixaBank, el respecte als drets humans és part integral dels seus valors i de la seva manera d'actuar per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima i, per això, sota el marc dels **Principis de Drets Humans de CaixaBank**, es desenvolupa el procés d'identificació de riscos i diligència deguda en matèria de drets humans.

Els **Principis de Drets Humans** guien la interacció de l'Entitat amb empleats i empleades, clients, accionistes, proveïdors, socis comercials i comunitats, i s'apliquen a tota l'organització, inclosos els Òrgans de Govern i la direcció del Grup.

L'aprovació i el desplegament del procés de diligència deguda garanteix que l'estratègia corporativa de CaixaBank s'alineï amb els principis i compromisos adoptats en els Principis de Drets Humans de l'Entitat.

El **procés de diligència deguda** cobreix els aspectes establerts en els compromisos definits en els **Principis de Drets Humans de CaixaBank** i s'estructura al voltant de la identificació dels esdeveniments de risc i les vulneracions potencials en matèria de drets humans, responen a la responsabilitat de CaixaBank amb empleats i empleades, com a proveïdors de serveis financers, amb els proveïdors i com a part de la comunitat.

Així mateix, s'estableixen els elements de diligència deguda per prevenir, mitigar i explicar com abordar els impactes prèviament identificats en l'activitat pròpia, en la cadena de subministrament i/o a través d'altres relacions comercials.



De la mateixa manera, CaixaBank considera els exercicis d'escolta i diàleg amb grups d'interès rellevants per a l'entitat, així com els diferents mecanismes i canals de comunicació establerts per detectar possibles alertes o vulneracions.

En aquest context, CaixaBank preveu avançar progressivament en la integració de l'avaluació d'impactes en drets humans en el marc de determinades operacions corporatives, incloent-hi processos de fusions i adquisicions i acords de col·laboració empresarial.

Per al Grup CaixaBank, el respecte als Drets Humans és part integral dels seus valors i de la seva manera d'actuar

03

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

PRINCIPIS I POLÍTIQUES CORPORATIVES APLICABLES EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS

CaixaBank ha aprovat i divulgat públicament una sèrie de principis, polítiques, procediments i compromisos, que actuen com a estàndards de conducta corporatius aplicables a tota la seva activitat i operacions directes i al llarg de la seva cadena de valor global, que serveixen com a perspectiva base per a la interpretació d'aquest procediment.

Principals marcs de CaixaBank vinculats amb els Drets Humans

Principis de Drets Humans

Recullen el compromís del Grup amb el respecte i la promoció dels drets humans, alineat amb els estàndards internacionals, i estableixen les bases del model de diligència deguda.

Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat

Integren el respecte als drets humans com a eix transversal, incorporant criteris ASG en la presa de decisions i en la gestió de riscos.

Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat / ASG

Incorporen els drets humans en la gestió del risc, incloent-hi criteris d'anàlisi i exclusió en activitats o sectors amb major risc de vulneració.

Codi ètic

Estableix els principis de conducta que garanteixen el respecte als drets humans en totes les actuacions del Grup i en les seves relacions amb tercers.

Principis de compres

Integren el respecte als drets humans en la cadena de subministrament, promovent pràctiques responsables en la selecció i avaluació de proveïdors.

Codi de Conducta de Proveïdors

Defineix els estàndards mínims exigits en matèria de drets humans, incloent-hi condicions laborals, no discriminació i prohibició de treball forçós o infantil.

Altres marcs de CaixaBank relacionats amb els Drets Humans

- | | | |
|--|--|--|
| Principis generals de la Política corporativa de privacitat i protecció de dades | Marc corporatiu d'integració de riscos ASG en els serveis d'inversió i gestió d'actius | Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament, així com altres mesures de solució de conflictes (mediació) |
| Principis d'actuació de la Política de Seguretat de la Informació | Política corporativa del sistema intern d'informació | Declaració sobre Natura |
| Política de Seguretat i Salut Laboral | Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup | Declaració sobre Canvi Climàtic |
| Política d'Organització Saludable | Principis d'actuació de la Política corporativa de Compliance Penal | Acord de desconnexió digital |
| Política d'implicació en l'àmbit de la gestió discrecional de carteres | | Política d'inclusió de persones amb discapacitat |

04 Governança

D'acord amb l'objectiu de CaixaBank de ser un referent en sostenibilitat, s'ha reforçat la gestió responsable del negoci i avançat en la integració dels criteris socials i ambientals en la seva activitat, per assegurar les millors pràctiques en el control intern i un bon govern corporatiu.

Des d'aquesta estructura de govern es defineixen els objectius i les línies generals de gestió per tal de crear valor a llarg termini i compartit amb els diferents grups d'interès presents en les activitats del Grup. A més, en línia amb el seu compromís amb l'entorn en el qual opera, **CaixaBank té en compte els impactes, riscos i oportunitats relacionats amb la sostenibilitat, entre ells els vinculats amb els drets humans.**



00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

GOVERNANÇA DELS DRETS HUMANS A CAIXABANK

El Consell d'Administració (el "Consell") és el màxim responsable de l'aprovació, supervisió i valoració periòdica de la definició, desenvolupament i implantació de l'estratègia de sostenibilitat, així com de l'aprovació i supervisió de les polítiques

generals en matèria de sostenibilitat.

El Consell ha incorporat la sostenibilitat com una de

les prioritats estratègiques del Grup i ha aprovat les polítiques en matèria de sostenibilitat que defineixen i estableixen els principis generals, i els objectius i directrius de gestió i control que haurà de seguir el Grup en matèria de sostenibilitat.

En relació amb l'estratègia de sostenibilitat, l'octubre del 2024 el Consell va aprovar un nou Pla de Sostenibilitat per al període 2025-2027. A més, com a màxim responsable de la supervisió dels impactes, riscos i oportunitats en matèria de sostenibilitat, transmet el seu mandat a tota l'organització.

El compromís del Grup CaixaBank en matèria de sostenibilitat té el suport d'una sòlida estructura de governança amb supervisió del Consell d'Administració

ÒRGANS DE GOVERN CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Supervisa la integritat de la informació de sostenibilitat i l'eficàcia dels sistemes de control intern, incloent-hi la informació relacionada amb drets humans.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

Supervisa el compliment de les polítiques i regles de l'Entitat en matèria ASG, inclosos els Principis de Drets Humans de CaixaBank.

COMISSIÓ DE RISCOS

Proposa al Consell la política de riscos del Grup que inclou els temes ASG i l'assessora en la gestió i control del risc, incloent-hi també els temes associats amb la potencial vulneració dels drets humans.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Assessora el Consell en la fixació de la remuneració vinculada a objectius ASG.

COMITÈ DE DIRECCIÓ

Desenvolupa l'estratègia i les línies d'actuació en l'àmbit de sostenibilitat.

COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

Garanteix que s'implanti amb èxit l'estratègia de sostenibilitat i el seu impuls a l'Entitat.

COMITÈ GLOBAL DEL RISC

Gestiona, controla i supervisa de forma global els riscos en què pugui incórrer el Grup.

ÒRGANS DE GESTIÓ

04

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

GESTIÓ DE RISCOS

Establiment dels elements de diligència deguda per prevenir, mitigar i explicar com abordar els impactes prèviament identificats en l'activitat pròpia, en la cadena de subministrament i/o a través d'altres relacions comercials.

FORMACIÓ I CULTURA DE DRETS HUMANS

La cultura de drets humans s'integra a l'Entitat a través de **comunicacions periòdiques i accions formatives**. Els empleats i empleades amb funcions que tenen un major impacte potencial en matèria de drets humans (entre ells, les àrees que gestionen *project finance*, relacions laborals o seguretat, entre d'altres) reben formació especialitzada.

Per tal de garantir la integració efectiva dels criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG) en la gestió de la cadena de subministrament, CaixaBank desenvolupa programes específics de formació dirigits al seu personal de compres.

El 2025, els empleats que formen l'equip de compres han realitzat **la formació en matèria de Drets Humans "Promoure el treball decent a les empreses a través dels Principis laborals"** del Pacte Mundial de Nacions Unides i l'Agenda 2030 en les seves pràctiques quotidianes per conèixer els Principis del Pacte Global de les Nacions Unides i com aplicar-los.

100%

Total d'empleats de l'equip de compres que han superat la formació

Anual
Freqüència

04

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

DILIGÈNCIA DEGUDA A CAIXABANK

CaixaBank articula el seu procés de diligència deguda en matèria de drets humans com un sistema estructurat, continu i alineat amb els processos de gestió i control de riscos del Grup, orientat a identificar, avaluar, prevenir, mitigar i, si s'escau, remeiar els esdeveniments de risc adversos sobre les persones derivats de la seva activitat i de la seva cadena de valor, incloent-hi la comunitat.

La diligència deguda es desenvolupa amb una periodicitat triennal, fet que permet revisar de forma sistemàtica l'exposició a riscos en drets humans i actualitzar l'anàlisi en funció de l'evolució de l'activitat, el context i les expectatives dels grups d'interès.

L'enfocament s'alinea amb els **Principis Rectors de Nacions Unides**

sobre Empreses i Drets Humans i amb els principals marcs internacionals aplicables al sector financer detallats a l'apartat **Marcs internacionals normatius i reguladors de referència per al report** del present informe, i es basa en la consideració dels esdeveniments de risc, incloent-hi aquells que l'Entitat pot causar directament, als quals pot contribuir o amb els quals pot estar vinculada a través de les seves relacions comercials. Així mateix, la diligència deguda en matèria de drets humans es troba alineada amb el sistema de gestió de riscos ASG del Grup.

En aquest context, el procés de diligència deguda en matèria de drets humans de CaixaBank s'aplica a un perímetre ampli que abasta tant les operacions pròpies com la cadena de valor. A efectes de la seva anàlisi,

l'Entitat estructura el seu enfocament al voltant dels grups d'interès definits en els Principis de Drets Humans del Grup CaixaBank, que reflecteixen els seus compromisos i principis d'actuació:

01 La responsabilitat amb els seus empleats i les seves empleades

02 La responsabilitat com a proveïdor de serveis financers, inclou les activitats de finançament i inversió, així com la comercialització responsable

03 La responsabilitat amb els seus proveïdors¹

04 La responsabilitat com a part de la comunitat

¹ Incloent-hi els intermediaris de finançament al consum.

05

00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

05

00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

En coherència amb aquest enfocament, CaixaBank articula el seu procés de diligència deguda en drets humans a través d'un conjunt d'elements de control orientats a l'adequada gestió dels esdeveniments de risc identificats. En particular, l'Entitat articula la seva anàlisi al voltant de processos específics associats a cadascun dels blocs anteriors, incloent-hi, entre d'altres, la gestió de persones i les condicions laborals, el finançament i inversió responsable, els processos d'homologació, avaluació i seguiment de proveïdors, així com la comercialització de productes i la protecció de les dades de clients.

Així mateix, el procés integra de forma sistemàtica elements clau de control i gestió, tals com la definició de responsabilitats, els mecanismes de gestió i seguiment, la formació i sensibilització, l'existència de canals de comunicació i reclamació,



En la seva actualització més recent, corresponent al 2026, el procés ha ampliat el seu abast per integrar de forma més sistemàtica totes les activitats del Grup

i l'adopció de mesures de mitigació i, si s'escau, reparació, juntament amb el report i la participació en iniciatives sectorials.

En la seva actualització més recent, corresponent al 2026, el procés ha ampliat el seu abast per integrar de forma més sistemàtica totes les activitats del Grup, reforçant la coherència del model i permetent capturar les particularitats operatives i els riscos específics associats a cadascuna. En aquest sentit, l'exercici abasta CaixaBank, S.A. i altres entitats del Grup, com ara Banco Português de Investimento (BPI), CaixaBank Payments & Consumer (CPC), MicroBank, Imagin, CaixaBank Tech, VidaCaixa i CaixaBank AM.

Alhora, determinades societats amb característiques diferencials mantenen processos propis adaptats al seu context operatiu, en línia amb un model que combina coherència corporativa amb adequació a la naturalesa de cada activitat.



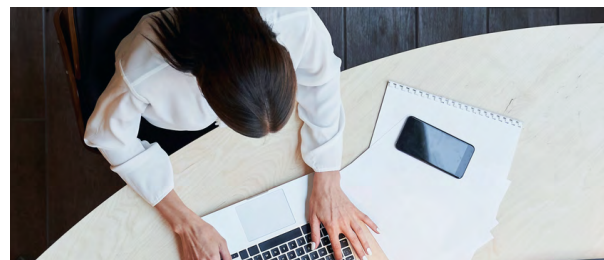
ETAPES DEL PROCÉS

De forma sintètica, el procés de diligència deguda i avaluació en drets humans de Grup CaixaBank s'articula al voltant de les següents etapes principals:

01

Identificació

Identificació sistemàtica dels esdeveniments de risc en drets humans i dels col·lectius potencialment afectats, prenent com a base estàndards internacionals de referència i els compromisos recollits en els Principis de Drets Humans de CaixaBank.



05

Comunicació

Comunicació dels resultats del procés de diligència deguda a través dels canals de report corporatiu, en línia amb els requeriments reguladors i les expectatives de transparència dels grups d'interès.

02

Avaluació

Avaluació dels esdeveniments de risc identificats mitjançant criteris homogenis d'impacte i probabilitat, amb l'objectiu de determinar la seva gravetat i prioritització. Aquesta anàlisi es complementa amb la construcció de mapes de riscos en matèria de drets humans, que proporcionen una visió estructurada de l'exposició de l'Entitat en els diferents àmbits d'activitat.

03

Integració i acció

Definició i integració de mesures de prevenció, mitigació i gestió dels esdeveniments de risc, així com la incorporació dels resultats de l'anàlisi en els processos interns de l'Entitat. Aquest procés es tradueix en la definició de plans d'acció i millora contínua orientats a reforçar el sistema de diligència deguda.

06

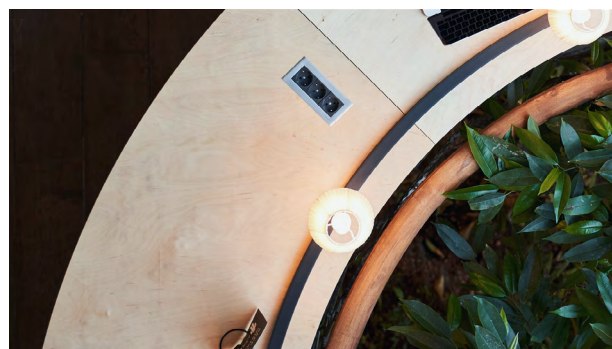
Remediació

Activació de mecanismes de remediació i gestió d'incidències a través dels canals establerts pel Grup, orientats a donar resposta a possibles afectacions en matèria de drets humans, segons es detalla en aquest apartat del present informe.

04

Seguiment i mesurament

Seguiment continu dels riscos identificats i de la implementació de les mesures adoptades, mitjançant indicadors i sistemes d'informació integrats en el marc de gestió de riscos ASG del Grup.



05

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

05 METODOLOGIA D'IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DELS ESDEVENIMENTS DE RISC

Identificació

El procés de diligència deguda s'inicia amb la identificació dels esdeveniments de risc en drets humans i dels col·lectius afectats, prenent com a base estàndards internacionals de referència citats a l'apartat **Marc internacional normatiu i reguladors de referència per al report** i els compromisos recollits als **Principis de Drets Humans de CaixaBank**.

Com a punt de partida, l'anàlisi se sustenta en un marc de referència compost per **37 drets humans recollits a la Guia d'Avaluació i Gestió d'Impactes en els Drets Humans de la Corporació Financera Internacional (IFC, per les seves sigles en anglès)**, que permet estructurar de forma homogènia la identificació de riscos i assegurar la cobertura dels principals àmbits de potencial afectació.

En aquest procés d'identificació es consideren diverses fonts d'informació internes i marcs de referència, amb l'objectiu d'assegurar un enfocament integral i coherent amb el sistema global de gestió

de riscos del Grup. En particular, es tenen en compte l'anàlisi de doble materialitat del Grup CaixaBank, l'avaluació de materialitat ASG, el mapa corporatiu de riscos, així com les Guies de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre la gestió dels riscos ambientals, socials i de governança (ASG).

En la seva actualització més recent, corresponent al 2026, aquest procés ha permès identificar un total de **50 esdeveniments de risc**, l'avaluació dels quals s'ha sustentat en l'anàlisi de **més d'un centenar de suports documentals i evidències**, així com en la interacció amb les àrees internes implicades.

L'anàlisi se sustenta en un marc de referència compost per 37 drets humans recollits a la Guia d'Avaluació i Gestió d'Impactes en els Drets Humans de la Corporació Financera Internacional



A partir d'aquest marc, l'Entitat identifica els esdeveniments de risc associats a la seva activitat en quatre grans àmbits:

Riscos identificats en empleats i empleades

Àmbit dels esdeveniments de risc

- | **Igualtat de tracte en la gestió de persones:** processos de selecció, contractació, promoció, retribució i desvinculació.
- | **Condicions laborals conforme a la legalitat:** conciliació, temps de treball, remuneració, entorn laboral i salut (incloent-hi riscos psicosocials).
- | **Drets laborals i llibertats:** llibertat d'associació, negociació col·lectiva i expressió.
- | **Entorn i lloc de treball:** assetjament, condicions de seguretat, salut i accessibilitat.
- | **Seguretat de la informació i protecció de dades:** privacitat i tractament de dades personals, incloent-hi l'ús d'eines tecnològiques i intel·ligència artificial en la gestió de persones.

Riscos identificats com a proveïdors de serveis financers

Finançament i inversió

Àmbit dels esdeveniments de risc:

- | **Finançament de projectes i activitat corporativa:** exposició a activitats i sectors amb riscos en drets humans.
- | **Impactes sobre comunitats i territori:** afeccions sobre patrimoni, condicions de vida, desplaçaments i accés a recursos.
- | **Riscos socials associats a l'activitat finançada:** incloent-hi pràctiques com treball forçós o infantil.
- | **Impactes ambientals derivats del finançament i inversió:** degradació de l'entorn, contaminació i canvi climàtic.
- | **Inversió i finançament responsable:** risc de vinculació amb activitats que puguin vulnerar drets humans.

Comercialització responsable

Àmbit dels esdeveniments de risc:

- | **Accés i perfil del client:** accessibilitat a serveis financers i prevenció de situacions d'exclusió.
- | **Comercialització de productes i serveis:** disseny, comunicació i distribució adequada, incloent-hi màrqueting i publicitat.
- | **Protecció del client:** adequació de productes a les seves necessitats i capacitat, així com transparència en la informació.
- | **Privacitat i tractament de dades:** protecció de la informació del client i ús d'eines tecnològiques i intel·ligència artificial.



Riscos identificats en proveïdors

Àmbit dels esdeveniments de risc:

- | **Processos de contractació i homologació:** igualtat de tracte i no discriminació en la selecció i gestió de proveïdors.
- | **Pràctiques dels proveïdors:** prevenció de conductes discriminatòries o d'assetjament.
- | **Condicions laborals en la cadena de subministrament:** compliment d'estàndards en matèria de salut, seguretat, drets laborals i salaris.
- | **Impactes ambientals associats a proveïdors:** efectes sobre l'entorn amb impacte sobre les persones.
- | **Respecte a drets laborals fonamentals:** incloent-hi llibertat sindical, negociació col·lectiva i absència de treball infantil o forçós.
- | **Processos d'afiliació d'intermediaris:** d'aplicació de criteris objectius i de drets humans en la seva selecció i avaluació.



Riscos identificats com a part de la comunitat



Àmbit dels esdeveniments de risc:

- | **Impacte de l'activitat en l'entorn:** efectes socials i ambientals derivats de l'activitat pròpia i financera.
- | **Relació amb comunitats i territoris:** impacte sobre el desenvolupament econòmic i social.
- | **Conducta responsable:** vinculació potencial amb pràctiques que puguin generar efectes negatius sobre la societat o el medi ambient.

Avaluació

L'avaluació del procés de diligència deguda constitueix un element clau per assegurar l'adequació i eficàcia de les mesures adoptades per Grup CaixaBank en la gestió dels riscos en drets humans.

L'avaluació dels riscos es realitza mitjançant una metodologia que combina l'anàlisi de l'impacte i la probabilitat, cosa que permet determinar la **gravetat de cada esdeveniment de risc** (Impacte x Probabilitat).



Avaluació de l'impacte

L'impacte s'analitza considerant tres variables que permeten estimar la gravetat del dany potencial:

PARTICIPACIÓ DE L'ENTITAT

Grau de responsabilitat o vinculació de l'Entitat amb l'esdeveniment de risc, en funció de la seva relació amb l'activitat que pot generar l'impacte.

MAGNITUD

Dimensió del dany potencial causat sobre les persones o l'entorn, tant des d'una perspectiva social com ambiental.

REVERSIBILITAT

Capacitat de restituir les persones o l'entorn afectat a una situació equivalent a l'existent amb anterioritat a l'impacte.

Avaluació de la probabilitat

La probabilitat d'ocurrència es determina a partir de tres variables que permeten contextualitzar el risc:

PAÍS

Context socioeconòmic i situació de drets humans de l'entorn.

SECTOR

Principals impactes dels sectors d'activitat vinculats amb la vulneració dels drets humans.

NIVELL DE COBERTURA

Susceptibilitat de l'Entitat davant d'un esdeveniment de risc en termes de la seva preparació per afrontar-lo.

A partir d'aquesta avaluació, es construeixen mapes de riscos per als diferents àmbits d'activitat (empleats i empleades, activitat com a proveïdor de serveis financers, proveïdors i comunitat), aplicant criteris homogenis que garanteixen la comparabilitat i consistència de l'anàlisi.

Amb caràcter transversal, l'avaluació incorpora l'anàlisi del risc país i del risc sector, en línia amb la metodologia corporativa de riscos ASG del Grup i marcs de referència internacionals. En determinats àmbits, l'anàlisi es complementa amb variables específiques (com ara la diferenciació entre finançament i inversió en l'activitat financera o la segmentació per tipologia de proveïdor) per adaptar l'avaluació a les característiques de cada activitat.

05

Aquest enfocament permet disposar d'una visió estructurada i comparable de l'exposició a riscos en drets humans, fet que facilita la seva integració en els processos de gestió i control del Grup.

L'avaluació del procés de diligència deguda constitueix un element clau per assegurar l'adequació i eficàcia de les mesures adoptades en la gestió dels riscos en drets humans. Aquest exercici s'articula com un procés estructurat que permet verificar tant la correcta identificació i priorització dels esdeveniments de risc com la capacitat de l'Entitat per prevenir, mitigar i gestionar aquests riscos.

Priorització dels esdeveniments de risc

CaixaBank ha prioritzat els esdeveniments de risc en cada àmbit d'activitat atenent el seu nivell de gravetat, tenint en compte les variables d'impacte i probabilitat.

A continuació, es recullen els principals riscos identificats, ordenats de major a menor gravetat en cada bloc.

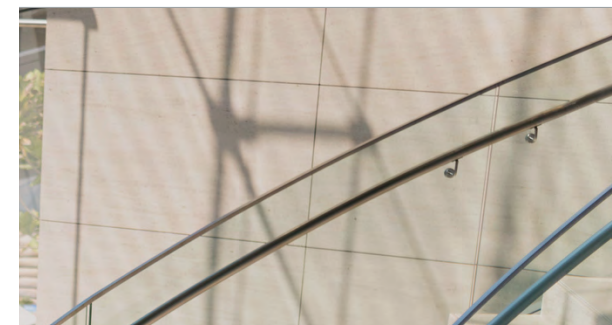


Empleats i empleades

- | Tractament inadequat de les dades personals de la plantilla, incloent-hi accessos indeguts a informació digital o xarxes socials, així com l'ús d'eines tecnològiques o d'intel·ligència artificial que puguin vulnerar la privacitat.
- | Danys i pèrdues a oficines i sucursals de la companyia a causa d'atacs de tercers.
- | Casos d'assetjament per qualsevol motiu en l'àmbit laboral.

Activitat com a proveïdor de serveis financers *Finançament i inversió*

En aquest bloc es considera el risc associat als països i s'avalua la totalitat d'esdeveniments, incloent-hi aquells relacionats amb sectors controvertits inclosos en la Política de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG, condicions laborals, comunitats locals, treball infantil, treball forçós i impacte ambiental.



Comercialització responsable

- | Oferir productes i serveis no adequats a les necessitats i/o tipus de client, que impactin en drets com l'accés a l'habitatge, incloent-hi la gestió inadequada de processos hipotecaris o d'execució sense explorar solucions alternatives.
- | Oferir productes financers que no s'ajustin al perfil, necessitats o capacitat de pagament dels clients, especialment els més vulnerables, generant situacions de sobreendeutament i pèrdua de nivell de vida.
- | Tractament inadequat de la informació de caràcter personal dels clients, per exemple, mitjançant l'ús d'intel·ligència artificial i decisions automatitzades sense la deguda verificació.
- | No oferir informació clara, suficient i comprensible als clients, facilitant pràctiques comercials inadequades, pressió o incentius que puguin afectar la presa de decisions, manca de consentiment informat o l'ús d'eines tecnològiques que generin recomanacions esbiaixades.
- | Discriminació potencial en l'accés a productes i serveis financers, derivada tant de pràctiques humanes com de l'ús de sistemes tecnològics, incloent-hi algorismes i intel·ligència artificial.

00

Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01

Resum
executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de
diligència deguda i
avaluació en drets
humans

06

Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

Proveïdors i intermediaris

- | Contractació de proveïdors i col·laboració amb intermediaris que incorrin en pràctiques discriminatòries o d'assetjament cap a la seva plantilla, incloent-hi en l'accés a l'ocupació, promoció, remuneració, condicions de treball o acomiadament, així com en processos de fusions o adquisicions.
- | Contractació de proveïdors i col·laboració amb intermediaris que incorrin en qualsevol forma d'esclavitud moderna, com ara treball forçós o obligatori o retirada de documentació a la plantilla.
- | Contractació de proveïdors i col·laboració amb intermediaris que no paguin als seus treballadors com a mínim el salari mínim vital interprofessional, incloent-hi situacions de salari digne o mesures que redueixin la bretxa salarial entre gèneres.
- | Contractació de proveïdors i col·laboració amb intermediaris que donin ocupació a persones per sota de l'edat mínima legal o en formes de treball infantil, o que recorrin a ocupació irregular o no declarada, incomplint la legislació laboral aplicable i els convenis de l'OIT.
- | Contractació de proveïdors i col·laboració amb intermediaris que no garanteixin condicions adequades de seguretat i salut laboral, incloent-hi la gestió de riscos físics i psicosocials, el compliment dels estàndards sobre temps de treball i els períodes de descans establerts per la normativa.

Comunitat

- | Incursió en pràctiques nocives per a la societat i/o el medi ambient, que vulnerin els drets humans o no contribueixin a la prosperitat dels territoris, tant a través d'actuacions pròpies com en col·laboració amb tercers.



Principals conclusions

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

Grup CaixaBank integra els aspectes vinculats amb els drets humans en les seves polítiques i sistemes de gestió

Grup CaixaBank identifica els impactes negatius reals o potencials relacionats amb els drets humans

Grup CaixaBank desenvolupa mesures / accions per aturar-los, prevenir-los o mitigar-los

Grup CaixaBank porta a terme un seguiment de la implementació i els resultats

Integració i acció: oportunitats d'impuls

Com a resultat del procés d'avaluació de la diligència deguda en matèria de drets humans, Grup CaixaBank ha identificat una sèrie d'oportunitats d'impuls orientades a reforçar l'eficàcia, sistematització i integració del seu model de gestió.

Aquestes accions han estat incorporades en plans d'acció específics, en línia amb els cicles de millora contínua del Grup, amb l'objectiu de seguir avançant en la maduresa del sistema

i en la seva capacitat per prevenir i gestionar els riscos en drets humans. Els plans d'acció definits en l'anterior procés de diligència deguda per al període 2023-2026 s'han executat conforme al previst.

Grup CaixaBank ha identificat una sèrie d'oportunitats d'impuls orientades a reforçar l'eficàcia, sistematització i integració del seu model de gestió

Línies transversals

- | **Formalització d'un marc estructurat d'indicadors en matèria de drets humans**, orientat al seguiment continu de l'eficàcia del procés de diligència deguda, que permeti monitorar l'evolució del risc i l'efectivitat de les mesures en els diferents àmbits d'activitat.
- | **Desenvolupament i consolidació d'un itinerari formatiu estructurat en drets humans**, adaptat als diferents nivells organitzatius i funcions, i integrat en el pla formatiu corporatiu per reforçar la seva aplicació efectiva en l'operativa diària.
- | **Integració sistemàtica de criteris de drets humans en processos clau i decisions estratègiques**, incloent-hi operacions corporatives (fusions, adquisicions, *joint ventures* o operacions similars), així com en àmbits com comercialització, finançament i gestió de proveïdors.
- | **Actualització i enfortiment del marc de compromisos i polítiques de drets humans**, incorporant estàndards internacionals i abordant àmbits emergents, com els drets digitals.
- | **Reforç dels marcs de governança en àmbits tecnològics**, en particular en intel·ligència artificial, assegurant la incorporació de criteris, controls i mecanismes de supervisió que permetin identificar, prevenir i mitigar riscos sobre els drets humans.
- | **Reforç de l'enfocament preventiu mitjançant la integració operativa de col·lectius vulnerables**, avançant en la seva definició homogènia i en la seva translació a controls, criteris de decisió i indicadors en els processos rellevants.



05

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Responsabilitat amb els seus empleats i empleades

| **Foment d'un ús equilibrat i corresponsable de les mesures de conciliació**, mitjançant la valoració, si s'escau, de possibles actuacions adreçades a aquest fi, en el marc del Pla d'Igualtat i de la seva Comissió de Seguiment.

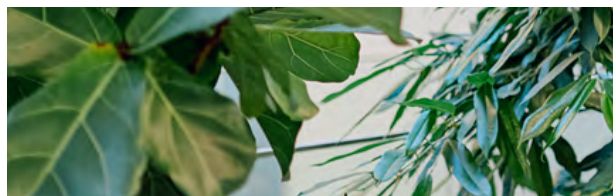
| **Reforç dels marcs i pràctiques en matèria de benestar laboral**, incloent-hi la gestió de riscos psicosocials i la salut mental.

| **Impuls de la diversitat, equitat i inclusió**, a través del desenvolupament o consolidació de polítiques, pràctiques i mecanismes que afavoreixin la igualtat d'oportunitats.

| **Enfortiment dels principis d'accessibilitat i inclusió en l'entorn laboral**, promovent l'adequació dels llocs de treball a les necessitats de les persones.

| **Desenvolupament de mecanismes d'escolta i diàleg amb la plantilla**, que permetin recollir de forma sistemàtica les seves percepcions i millorar la presa de decisions en la gestió de persones.

| **Avanç en la integració de criteris responsables en matèria retributiva**, promovent una evolució progressiva cap a enfocaments alineats amb el concepte de salari digne.



Responsabilitat com a proveïdor de serveis financers

Finançament i inversió

| **Aprofundiment en la identificació, avaluació i gestió de riscos socials i de governança associats a les contraparts**, en línia amb les expectatives reguladores i les millors pràctiques en matèria ASG.

| **Enfortiment de la traçabilitat a partir de la captura d'informació addicional en les operacions de finançament relacionades amb el sector defensa i/o països d'alt risc.**

| **Integració de riscos emergents en les anàlisis sectorials.** Per exemple, en el sector defensa i seguretat s'inclouen les noves tecnologies vinculades a armament.

Comercialització responsable

| **Integració de criteris de drets humans en la relació amb clients**, incloent-hi aspectes d'igualtat, no discriminació i atenció a col·lectius vulnerables en els diferents punts de contacte.

| **Reforç de l'enfocament responsable en el disseny, validació i comercialització de productes i serveis**, incorporant criteris d'accessibilitat, inclusió i prevenció de riscos.

| **Impuls de la capacitació dels equips amb contacte amb clients**, afavorint una atenció adequada i sensible a les diferents necessitats de la clientela.

| **Avanç en la sistematització i traçabilitat dels criteris aplicats en campanyes, productes i processos comercials**, promovent la seva avaluació contínua des d'una perspectiva de drets humans.



Responsabilitat amb els seus proveïdors i intermediaris

- | **Reforç de la integració de criteris de drets humans en la gestió de tercers**, incloent-hi proveïdors i intermediaris, al llarg de tot el seu cicle de relació.
- | **Enfortiment dels mecanismes d'avaluació, segmentació i seguiment de tercers**, promovent enfocaments basats en risc i criteris homogenis.
- | **Avanç en la sistematització de controls, auditories i processos de monitoratge**, amb l'objectiu de reforçar la detecció i gestió de possibles riscos i incompliments.
- | **Desenvolupament i consolidació de marcs estructurats d'actuació davant d'incompliments**, incloent-hi mesures de remediació, seguiment i, si s'escau, desvinculació.
- | **Impuls de la sensibilització, formació i transparència en matèria de drets humans cap a tercers**, promovent el seu alineament amb els estàndards de l'entitat.

Responsabilitat com a part de la comunitat

- | **Reforç de l'enfocament estratègic de l'acció social**, promovent la incorporació de criteris que permetin orientar, prioritzar i avaluar l'impacte de les iniciatives.
- | **Enfortiment dels mecanismes d'identificació, avaluació i gestió d'impactes en comunitats**, mitjançant enfocaments més estructurats i homogenis.
- | **Avanç en la integració d'una perspectiva de drets humans en les iniciatives socials i ambientals**, incloent-hi la consideració d'àmbits emergents i les necessitats de col·lectius vulnerables.
- | **Desenvolupament de mecanismes de diàleg amb comunitats i grups d'interès**, afavorint la integració de les seves expectatives en la presa de decisions.



05

00

Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01

Resum
executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06

Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès



Seguiment i mesurament

El procés de diligència deguda en drets humans de Grup CaixaBank incorpora un enfocament de millora contínua basat en el monitoratge periòdic dels riscos, la revisió dels controls i l'actualització de les anàlisis en funció de l'evolució del context regulador, social i sectorial. En aquest marc, l'Entitat disposa d'un sistema d'indicadors integrat en els seus sistemes d'informació corporatius que permet fer un seguiment estructurat, periòdic i traçable dels riscos identificats i de l'eficàcia de les mesures implantades, per assegurar la seva alineació amb el sistema global de gestió de riscos ASG del Grup.

El procés de diligència deguda en drets humans de Grup CaixaBank incorpora un enfocament de millora contínua

Responsabilitat amb els empleats i empleades

En aquest àmbit, l'Entitat porta a terme un seguiment mitjançant indicadors del compliment dels principis d'igualtat de tracte, condicions laborals, entorn de treball i benestar de la plantilla, incloent-hi aspectes vinculats a la contractació, representativitat, promoció, desvinculació i presència de dones en llocs de responsabilitat, així com l'aplicació de mesures de conciliació i flexibilitat. Així mateix, es monitoren indicadors relacionats amb la seguretat i salut laboral, incloent-hi denúncies per assetjament i la seva resolució, accidentabilitat, absentisme, formació i actuacions de prevenció de riscos.

Responsabilitat com a proveïdor de serveis financers

En relació amb la seva activitat financera, CaixaBank disposa d'indicadors orientats a avaluar la integració dels criteris ASG (inclosos els riscos en drets humans) en els processos de finançament, inversió i comercialització de productes i serveis. En particular, es monitoren aspectes com la incorporació de criteris ASG en operacions, l'adopció de mesures de mitigació, l'exposició a riscos i controvèrsies, així com l'adequació de l'oferta a les necessitats dels clients, l'accessibilitat als serveis financers, la protecció del client i la gestió de la privacitat i les dades personals.

Responsabilitat amb els proveïdors i intermediaris

En la gestió de la cadena de subministrament, CaixaBank realitza el seguiment del compliment dels estàndards en drets humans mitjançant indicadors relatius a l'homologació de proveïdors, la identificació i avaluació de riscos, la incorporació de requisits contractuals i el control del seu compliment. Així mateix, es monitoren aspectes relacionats amb la transparència, la detecció de riscos reputacionals i el seguiment d'incidències, auditories i mesures adoptades, fet que permet reforçar la supervisió dels proveïdors i intermediaris i anticipar possibles riscos.

Responsabilitat com a part de la comunitat

En l'àmbit de la comunitat, CaixaBank disposa d'indicadors orientats a mesurar l'impacte, abast i eficiència de les seves actuacions, incloent-hi la identificació de necessitats socials, la selecció i execució d'iniciatives, el nombre de beneficiaris, els recursos mobilitzats i el seguiment dels resultats. Aquesta anàlisi es complementa amb l'ús de canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès, que permeten identificar possibles impactes i activar, si s'escau, mesures de remediació.

05

00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

Comunicació

Grup CaixaBank comunica els resultats del procés de diligència deguda en drets humans a través dels seus diferents canals de report corporatiu, en línia amb els requeriments reguladors i les expectatives de transparència dels seus grups d'interès.

Aquesta comunicació s'articula mitjançant l'elaboració d'informes periòdics que recullen, de forma agregada, informació relativa als principals riscos identificats, la seva evolució, les mesures adoptades i el grau d'avanç dels plans d'acció definits. Aquests continguts s'integren en els reports de sostenibilitat i en altres documents corporatius rellevants.

Adicionalment, l'Entitat comparteix informació rellevant a nivell intern, fet que facilita la traçabilitat dels resultats del procés i la seva incorporació en la gestió operativa de les diferents àrees. Aquest flux d'informació contribueix a reforçar la integració dels riscos en drets humans en la presa de decisions i en els processos de control.

La comunicació es complementa amb el diàleg continu amb els grups d'interès, a través de diferents canals formals i informals, que permeten recollir les seves expectatives i percepcions, així com reforçar la transparència i la rendició de comptes del Grup.

El Grup CaixaBank publica els resultats dels impactes i riscos en matèria de drets humans, així com les mesures de mitigació i remediació corresponents, a través dels seus diversos canals de report corporatiu



05

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Remediació

El Grup CaixaBank disposa de mecanismes orientats a la recepció, gestió i resolució de reclamacions que s'integren en el seu sistema de diligència deguda en drets humans, en línia amb els estàndards internacionals de referència que estableixen la necessitat de garantir accés a mecanismes efectius de reparació.

LA RESPONSABILITAT AMB ELS SEUS EMPLEATS I LES SEVES EMPLEADES

- | Canal de denúncies
- | Protecció de dades personals, privacitat i ciberseguretat
- | Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)
- | Canal de Reconeixement i Suport a Víctimes de Violència de Gènere i Sexual
- | Altres canals de comunicació (*touchpoints*, *focus groups*, etc.)

LA RESPONSABILITAT AMB ELS SEUS PROVEÏDORS

- | Canal de denúncies
- | Protecció de dades personals, privacitat i ciberseguretat
- | Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)
- | Portal del proveïdor
- | Bústies de proveïdors

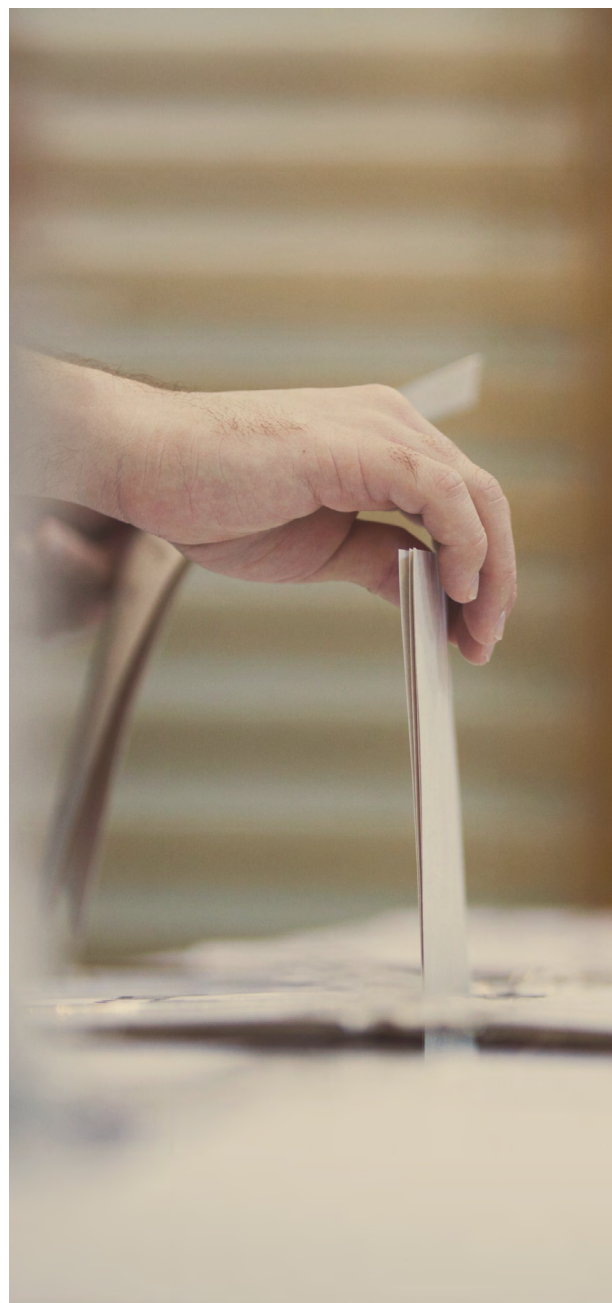
LA RESPONSABILITAT COM A PROVEÏDORS DE SERVEIS, INCLOENT-HI FINANÇAMENT I INVERSIÓ I COMERCIALITZACIÓ RESPONSABLE

- | Canal de denúncies
- | Protecció de dades personals, privacitat i ciberseguretat
- | Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)
- | Principis de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG
- | Gestió de controvèrsies ASG
- | Política Corporativa de Comunicació Comercial
- | Servei d'Atenció al Client (SAC)
- | Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)
- | Programes de suport a clients en situació de vulnerabilitat

LA RESPONSABILITAT COM A PART DE LA COMUNITAT

- | Canal de denúncies
- | Protecció de dades personals, privacitat i ciberseguretat
- | Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)





Els **mecanismes de reclamació i remediació** del Grup CaixaBank incorporen elements alineats amb els criteris d'eficàcia establerts pels **Principis Rectors de Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans**.

Canal de denúncies

La responsabilitat amb els seus empleats i les seves empleades, com a proveïdors de serveis financers, amb els seus proveïdors i com a part de la comunitat

CaixaBank compta amb un **Canal de denúncies** que compleix amb la normativa vigent i amb les millors pràctiques nacionals i internacionals. Aquest canal està dissenyat per facilitar la comunicació confidencial i àgil de possibles irregularitats detectades en la cadena de subministrament o en el desenvolupament de l'activitat professional, que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la Llei 2/2023, de 20 de febrer. Periòdicament, el funcionament del Canal és revisat per part d'Auditoria Interna i per tercers experts independents.

A través d'aquest canal es gestionen diferents tipologies de denúncies, incloses aquelles relacionades amb possibles vulneracions dels drets humans, com ara incompliments del Codi Ètic; incidències relatives a la protecció, confidencialitat i ús ètic de les dades; situacions d'assetjament laboral, sexual o per raó de sexe; qüestions vinculades a la seguretat i salut en el treball i a la prevenció de riscos laborals; i conductes contràries a la política anticorrupció.

La gestió del Canal de denúncies recau en la Funció de Compliment, que segueix un procés estructurat que abasta diferents fases. Així mateix, la **Política corporativa del Sistema Intern d'Informació (SIi)** i el **Procediment de gestió**

d'informacions descriuen el marc de gestió de les denúncies registrades al Canal. Aquest marc consta de diferents fases comunes a totes les comunicacions, sens perjudici que cada cas es gestioni de forma individualitzada.

CaixaBank disposa de mesures per garantir la protecció dels informants i persones afectades, recollides en la Política corporativa del Sistema Intern d'Informació i en el Procediment de gestió d'informacions.

Amb l'objectiu d'afavorir el coneixement i l'ús adequat del Canal de denúncies, CaixaBank desenvolupa de forma contínua accions de formació, difusió i conscienciació. Aquestes iniciatives contribueixen a reforçar la cultura d'integritat i transparència i a assegurar que les persones del Grup disposin d'informació suficient sobre el funcionament del Canal, les seves garanties i la rellevància de la seva utilització quan les circumstàncies ho requereixin.

En aquest sentit, el Grup compta amb un **programa de formació obligatòria en matèria d'ètica i integritat**, inclou un mòdul específic sobre el sistema intern d'informació i el canal de denúncies, amb un abast del **99,72 % de la plantilla** el 2025.

Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers i amb els seus proveïdors

El **Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)** és un servei intern que contribueix al compliment de la **Política corporativa de gestió del risc reputacional**, per prestar suport a la xarxa comercial i a altres direccions corporatives i empreses del Grup CaixaBank.

El SARR avalua l'impacte reputacional, present o potencial, associat a operacions o qüestions de diferent naturalesa (corporatives, de negoci, operatives o persones) que poden generar impacte material en la percepció que els diferents grups d'interès tenen sobre el Grup CaixaBank.

Per a l'anàlisi s'utilitza tant el criteri expert intern com eines externes proveïdes per proveïdors especialitzats en anàlisi de risc reputacional.

L'activitat del SARR es reporta de forma semestral al Comitè de Risc Reputacional.

El 2025, s'han **resolt 547 consultes**, de les quals el **43,5 % han estat relacionades amb la Política corporativa de gestió de riscos sostenibilitat/ASG de CABK**, que inclou Defensa, medi ambient, energia i altres sectors ASG, i la resta amb clients i operacions amb potencial impacte reputacional.

Canal de Reconeixement i Suport a Víctimes de Violència de Gènere i Sexual

La responsabilitat amb els seus empleats i les seves empleades

CaixaBank reafirma el seu **compromís amb les dones treballadores víctimes de violència de gènere o sexual**, posant a la seva disposició un canal confidencial per al reconeixement de la seva situació i l'accés a les mesures de suport previstes per l'Entitat.

Protecció de dades personals, privacitat i ciberseguretat

La responsabilitat amb els seus empleats i les seves empleades, com a proveïdors de serveis financers, amb els seus proveïdors i com a part de la comunitat

CaixaBank estableix un **marc general per a la gestió de la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal**, incloent-hi els actius de les dades i els components d'intel·ligència artificial, assegurant a les parts interessades que es compleix amb els deures de supervisió i control de la seva activitat en relació amb aquests.

Aquest marc s'articula a través de la **Política corporativa de privacitat**, que recull els principis generals de la gestió de la privacitat, així com el marc de govern i el marc de gestió per a la protecció de dades.

La política té caràcter corporatiu i és d'aplicació a totes les empreses del Grup CaixaBank, i exposa el risc de protecció de dades i l'ús ètic de les dades i dels components d'intel·ligència artificial.

En l'àmbit de la seguretat de la informació, el Grup segueix **reforçant els controls de prevenció, detecció i resposta**, aplicant una metodologia de revisió contínua de riscos i monitoratge d'amenaques, amb l'objectiu d'evitar que els ciberatacs puguin arribar a materialitzar-se.



Altres canals de comunicació amb empleats i empleades

La responsabilitat amb els seus empleats i les seves empleades

Addicionalment, CaixaBank posa a disposició dels seus empleats **diversos canals de comunicació, participació i escolta activa** orientats a recollir les seves opinions, consultes i suggeriments, així com a fomentar el diàleg intern i la millora contínua.

Entre aquests canals s'inclouen el **model d'escolta activa**, a través d'enquestes, *touchpoints* i *focus groups*; els comitès mixtos amb representants de la plantilla i el diàleg amb la representació sindical; així com altres iniciatives de participació com l'espai Valora, la plataforma Innova o la xarxa Connecta d'intercanvi de coneixements.



Principis de la Política corporativa de gestió de riscos i sostenibilitat / ASG

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

En el marc dels **Principis de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, CaixaBank integra els criteris ambientals, socials i de governança en les seves decisions de finançament i inversió amb l'objectiu d'identificar, mesurar, gestionar i mitigar els riscos associats a la seva activitat.

En aquest sentit, el Grup compta amb un conjunt de línies d'actuació que permeten orientar la **gestió dels riscos ASG en els seus processos d'admissió, seguiment i control**, entre les quals destaquen:

- | | | |
|---|---|--|
| Definició i gestió d'un pla de gestió de riscos ASG alineat amb l'estratègia del Grup. | Seguiment de les actuacions i operacions amb potencial impacte significatiu en riscos ASG. | Establiment d'un marc organitzatiu i de governança que integri la gestió dels riscos ASG dins de les funcions de negoci, riscos i control, assegurant la seva adequada supervisió. |
| Implantació d'un marc de polítiques de concessió i gestió que permet mantenir un perfil de risc d'acord amb aquesta estratègia. | Impuls de pràctiques de mitigació dels riscos ASG assumits a les carteres, així com d'actuacions orientades a la seva reducció. | |
| Integració de l'anàlisi de riscos ASG en els processos d'avaluació de clients i operacions de finançament i inversió. | Desenvolupament de sistemes d'identificació, mesurament i seguiment de l'exposició a riscos ASG, en línia amb l'evolució normativa i les millors pràctiques del mercat. | |

En conjunt, aquestes línies d'actuació permeten integrar la gestió dels riscos ASG en els processos ordinaris de presa de decisions en finançament i inversió, fet que afavoreix una gestió coherent amb l'estratègia del Grup i amb el seu perfil de risc.



Gestió de controvèrsies ASG

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

CaixaBank disposa d'un **circuit específic per a la gestió de controvèrsies greus en matèria ASG** associades a clients actuals o potencials del Grup, que puguin suposar la violació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG o altres polítiques.

Amb aquesta finalitat, es compta amb un **Grup de Treball** delegat del Comitè de Sostenibilitat, format per **experts ASG** i del **Servei d'Atenció al Risc Reputacional**, la funció del qual és seguir, analitzar i realitzar un dictamen sobre la gravetat de les controvèrsies ASG.

Aquest Grup segueix i analitza totes les alertes sobre potencials controvèrsies ASG de clients, que poden provenir tant de fonts externes com internes.

Després de l'anàlisi, el Grup de Treball dictamina o eleva la decisió al Comitè de Sostenibilitat (o Comitè de Direcció), segons la gravetat de la controvèrsia, i proposa les estratègies de resposta per a cadascuna de les àrees de negoci del Grup amb posició en la societat relacionada amb aquesta controvèrsia.



Política Corporativa de Comunicació Comercial

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

CaixaBank garanteix la **transparència en la publicitat i en la informació** que ofereix als clients abans de la contractació de productes i serveis, conscient de l'impacte que la comunicació comercial té en les seves expectatives i decisions.

Per a això, el Grup aplica els principis recollits en la **Política Corporativa de Comunicació Comercial**, que estableix directrius per assegurar que la publicitat sigui lícita, clara, suficient, objectiva, equilibrada i no enganyosa, en línia amb el marc d'apetit al risc i el Catàleg corporatiu de riscos.

Així mateix, el Grup es troba adherit, de manera voluntària, a Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.

Aquesta política defineix els mecanismes i controls interns orientats a minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària, incloent-hi els procediments i requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup. Té caràcter corporatiu i és d'aplicació a totes les empreses del Grup CaixaBank.

En aquest marc, la gestió de la comunicació s'articula de forma professional i centralitzada, mitjançant procediments i protocols específics, sustentant-se en la relació contínua amb els mitjans, l'ús de canals digitals i el monitoratge, mesurament i seguiment dels canals de comunicació.

Servei d'Atenció al Client (SAC)

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

El **Servei d'Atenció al Client (SAC)** té com a finalitat analitzar i detectar l'origen de les insatisfaccions i reclamacions formulades pels clients, amb l'objectiu d'eliminar o mitigar-ne les causes. A partir de la resolució de casos individuals, el SAC impulsa millores que contribueixen a evitar la reiteració d'incidències i afavoreixen la millora contínua de la qualitat dels productes i serveis del Grup.

Les activitats del SAC es regeixen pel que estableix el **Reglament per a la defensa del client de CaixaBank**. Aquest Reglament regula el SAC i el procediment de tramitació de reclamacions, per assegurar la transparència, independència i protecció dels drets dels usuaris i estableix terminis, requisits i mecanismes per a la seva resolució.



La gestió de les reclamacions la porten a terme equips especialitzats i capaços d'oferir respostes àgils, fonamentades i transparents. En aquest sentit, el SAC s'orienta a **protegir els drets dels clients**, per garantir l'adequada gestió i resolució de queixes i reclamacions conforme a la normativa vigent i als criteris del Banc d'Espanya, actuant sempre amb imparcialitat, autonomia i objectivitat, analitzant cada cas amb independència i aplicant criteris de bona pràctica bancària.

Així mateix, el SAC porta a terme un seguiment exhaustiu dels nous requeriments normatius i dels criteris de bones pràctiques bancàries. Aquests principis es difonen internament mitjançant comunicacions periòdiques a la xarxa d'oficines i a través de la seva **assessorament al Comitè de Transparència**, en el procés d'aprovació de nous productes i serveis. La seva aportació té com a objectiu garantir estàndards elevats de qualitat i transparència en els productes i serveis aprovats.

Adicionalment, el SAC permet identificar pràctiques inadequades de comercialització per part dels empleats o incompliments de la normativa a través de l'anàlisi de les reclamacions presentades al Servei d'Atenció al Client i davant els serveis de reclamacions dels supervisors, en matèria de protecció al client i transparència en la informació proporcionada als clients.

El SAC presenta amb caràcter anual al Consell d'Administració un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció, que inclou un resum estadístic, resum de les decisions dictades, els seus criteris generals i les propostes de millora. Així mateix, presenta un avanç semestral sobre la situació de les reclamacions, i la informació sobre l'evolució del volum de reclamacions i la seva gestió es presenta mensualment al Comitè de Direcció. L'Alta Direcció fa un seguiment periòdic de l'evolució dels plans d'acció i la seva eficàcia.



05

00

Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01

Resum
executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06

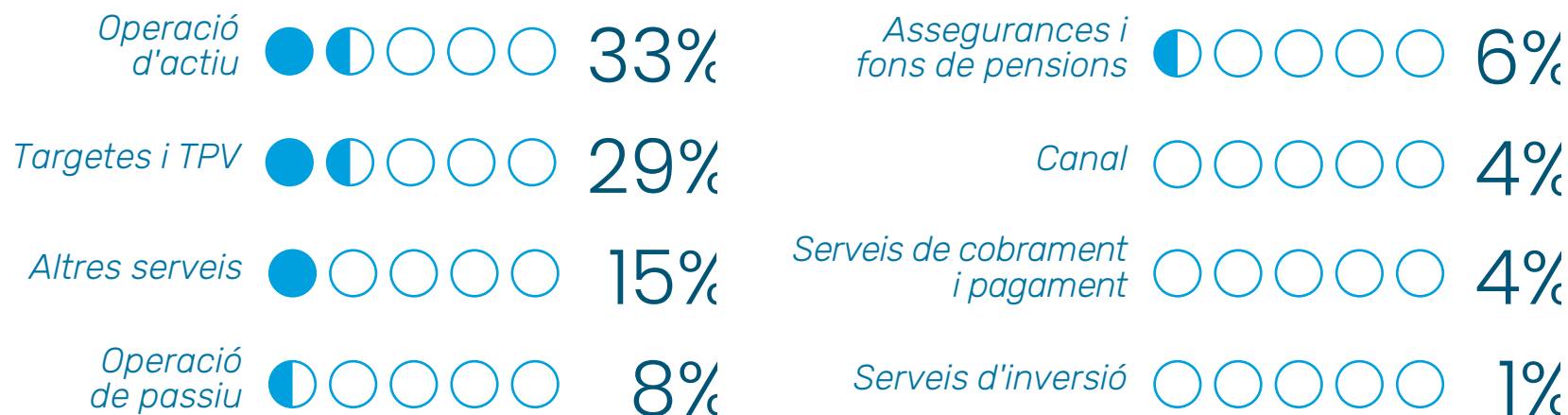
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

Servei d'Atenció al Client (SAC)

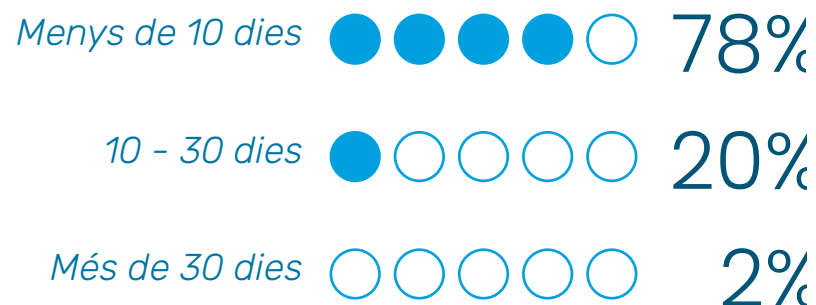
Detall i gestió de les reclamacions rebudes pel SAC¹

2025

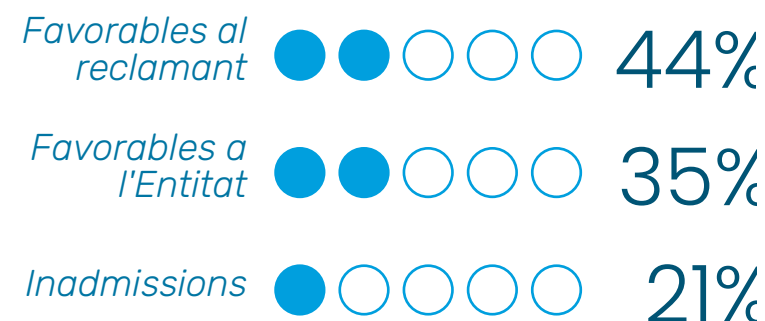
Tipologia de reclamació



Temps mitjà de resolució



Resolució



¹No inclou BPI ni Credífitimo

Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

CaixaBank té habilitat el **Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)**, un servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

D'aquesta manera, les famílies compten amb un suport telefònic, els especialistes del qual ajuden a resoldre dubtes referents a les fases i afectació de la demanda sobre el seu habitatge habitual.

752

Expedients gestionats
pel SACH el 2025

32.912

Des de la seva posada
en marxa el 2013

Programes de suport a clients en situació de vulnerabilitat

La responsabilitat com a proveïdors de serveis financers

El Grup CaixaBank disposa d'un **programa d'habitatge social** amb impacte a tot el territori espanyol, destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup que es troben en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Per a totes aquestes persones s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, tenint especial consideració a: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat i unitats familiars en la qual existeixi una víctima de violència de gènere o persones d'edat avançada.

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el Fons Social d'Habitatges del Govern posant a la seva disposició un total de 3.000 habitatges. Addicionalment, CaixaBank té signats acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge.

Canals de comunicació i reclamació amb proveïdors

La responsabilitat amb els seus proveïdors

CaixaBank manté un **diàleg actiu amb els seus proveïdors a través de diferents canals**, com són les reunions periòdiques en les sessions de defensa de prestació de serveis, la bústia de proveïdors, el Portal del proveïdor, el canal de consultes i denúncies, les auditories i l'enquesta anual de proveïdors.

En aquest marc, CaixaBank treballa per construir i millorar la seva relació amb els proveïdors, als quals considera veritables *partners*, promovent el desenvolupament de *best practices*, la innovació en diferents àmbits i l'extensió del seu compromís amb la sostenibilitat a la cadena de subministrament.



06 Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

00

Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01

Resum
executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06

Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès



ALIANCES

Per avançar en el compromís amb la sostenibilitat i formar part de les millors pràctiques, Grup CaixaBank participa en nombroses iniciatives vinculades amb la sostenibilitat i, en concret, relacionades amb els drets humans, entre les quals hi ha:

| **Pacte Mundial de les Nacions Unides:** iniciativa internacional de l'ONU. Participació en grups d'aprenentatge com Drets Humans, formació per als proveïdors del grup: Programa de Capacitació de Proveïdors Sostenibles i compliment de l'informe de progrés anual.

| **UNEP FI:** promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci de l'Entitat.

| **Principis de Banca Responsable:** són una iniciativa voluntària per promoure l'alineació de l'actuació dels bancs amb els ODS i l'Acord de París. Participació en grups de treball per part de l'Entitat.



| **Principis per a la Inversió Responsable:** impulsen la gestió d'inversions en base a criteris ambientals, socials i de bon govern. Anualment es publiquen les activitats d'inversió.

| **Principis de l'Equador:** compromís per aplicar un marc voluntari de gestió de riscos per determinar, avaluar i gestionar el risc ambiental i social en el finançament de projectes.

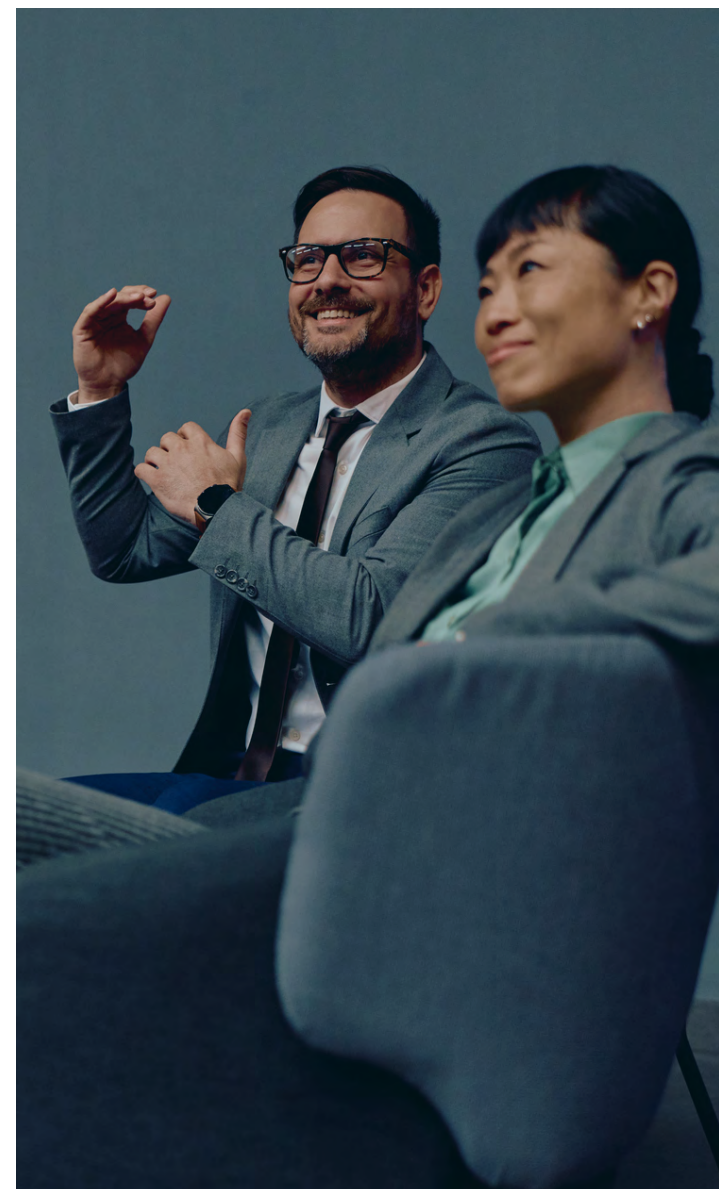
| **Collective Commitment to Financial Health and Inclusion:** iniciativa per fomentar la millora de la salut i la inclusió financera de clients i societat en general. Participació en grups de treball per aprofundir en temes d'inclusió financera.

| **Real Academia España y Red Panhispánica de Lenguaje claro y accesible:** fomentar el llenguatge clar i accessible com a fonament dels valors democràtics. Incorporar projectes en favor de l'accessibilitat del llenguatge.

| **Women in Banking:** el referent del sector financer en matèria de diversitat i inclusió per a la dona.

| **Women Empowerment Principles:** principis promoguts per les Nacions Unides per promoure la igualtat de gènere i l'empoderament de la dona en el treball i la comunitat.

| **Xarxa Empresarial per la Diversitat i Inclusió LGTBI (REDI):** associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBI en l'entorn laboral.



DIÀLEG I PARTICIPACIÓ AMB GRUPS D'INTERÈS

CaixaBank té establert un **diàleg obert i continu amb tots els seus grups d'interès**, a través de reunions, enquestes, taules rodones i conferències, entre d'altres. Aquestes interaccions permeten recollir informació valuosa que s'incorpora a l'estratègia, polítiques i gestió de riscos del Grup, així com comprendre les preocupacions dels principals grups d'interès i informar-los de les prioritats del Grup.

Mitjançant el monitoratge actiu de l'entorn i la interacció amb tots els grups d'interès rellevants de la cadena de valor, CaixaBank garanteix que la seva estratègia i el seu model de negoci sigui capaç de respondre adequadament als canvis.

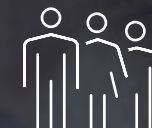
Una part rellevant d'aquest procés és la integració de les opinions dels grups d'interès en l'avaluació dels impactes del Grup en el marc de l'elaboració de l'Estudi de Doble Materialitat. **L'Estudi de Doble Materialitat permet identificar els temes materials en matèria de sostenibilitat** que han de ser reportats i sobre els quals el Grup ha de prioritzar els seus esforços.



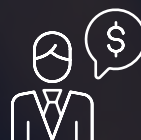
ACCIONISTES
I INVERSORS



EMPLEATS



CLIENTS



PROVEÏDORS



*Grups d'interès
de CaixaBank*



ANALISTES I AGÈNCIES
DE RATING ASG



SUPERVISORS



REGULADORS



COMUNITATS I
TERCER SECTOR

06

00

Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01

Resum
executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06

Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

A continuació, es resumeixen les principals accions d'*engagement* que s'han dut a terme amb els grups d'interès¹:

MOTIU DE L'ENGAGEMENT	CANALS DE COMUNICACIÓ	QÜESTIONS CLAU TRACTADES EL 2025	ACCIONS DUTES A TERME
Clients Un <i>engagement</i> actiu amb els clients permet entendre les seves necessitats i anticipar tendències de mercat. El coneixement de les seves preferències permet a CaixaBank adaptar els productes, serveis i canals de distribució a les seves necessitats.	- Interacció mitjançant enquestes i <i>focus groups</i>. - Oficines. - Model <i>Net Promoter Score</i>, permet una escolta més personal, omnicanal i <i>real time</i>. <i>Contact Center</i> clients. - Servei d'Atenció al Client (SAC). - Delegat de Protecció de dades (DPO). - Reunions en matèria de sostenibilitat, per donar suport a les empreses en la seva transició climàtica.	- Seguretat i protecció de dades. - Accessibilitat digital i experiència inclusiva, en compliment de la Directiva (UE) 2016/2102 i UNE-EN301549:2022. - Productes i condicions (Interessos i comissions). - Productes sostenibles i transició cap a una economia sostenible. - Serveis omnicanal i banca mòbil.	- Pla de Millora Atenció al Client (Projecte MAC). - Donar respostes de forma ràpida a través del <i>Contact Center</i> o via mail. - Segmentació per donar un assessorament més especialitzat. - Índex Global de Reputació. - Desenvolupament i implementació de la Directiva (UE) 2016/2102. - Monitoratge de l'evolució dels NPS. <i>Engagement</i>, en matèria de sostenibilitat, per donar suport a les empreses en la seva transició climàtica. - Processos simplificats per a contractació i gestió.
MOTIU DE L'ENGAGEMENT	CANALS DE COMUNICACIÓ	QÜESTIONS CLAU TRACTADES EL 2025	ACCIONS DUTES A TERME
Empleats CaixaBank promou un diàleg obert i bidireccional amb els seus empleats a través de l'escolta activa per captar l'opinió dels empleats i dur a terme accions que millorin el seu benestar.	- Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge. - Escoltes en moments de la veritat. - Canals de consulta i denúncies interns. - Canal de Reconeixement i Suport a Víctimes de Violència de Gènere i Sexual - Intranet corporativa "<i>PeopleNow</i>". - La figura del <i>Business Partner</i>. - Reunions periòdiques de l'Entitat amb els representants dels treballadors. - Servei d'atenció a l'empleat (PregúntaME). - Avaluacions de desenvolupament i habilitats.	- Diversitat i igualtat. - Conciliació laboral. - Plans de desenvolupament de carrera i formació. - Retribució salarial. - Beneficis socials. - Salut, seguretat i benestar. - Proposta de valor a l'empleat.	- Pla Nosaltres. - Pla per al foment de la diversitat <i>Wengage</i>. - Pla de desenvolupament <i>Development by skills</i> i plans de formació. - Pla de Benestar i Salut "Som Saludables". - Atractiu paquet de beneficis socials, incloent-hi la retribució flexible. - Noves formes de treballar: treball en remot. - Programes de talent. - PregúntaME (Servei d'atenció a l'empleat).

¹Per consultar les accions d'*engagement* amb tots els grups d'interès, veure [Informe-de-Gestion-2025.pdf](#).

MOTIU DE L'ENGAGEMENT

Proveïdors

CaixaBank treballa per construir i millorar la seva relació amb els proveïdors, als quals considera veritables *partners*. Per aquest motiu, hi manté un diàleg actiu a la recerca de promoure el desenvolupament de *best practices* i la innovació en diferents àmbits, així com, estendre als proveïdors el seu compromís amb la sostenibilitat.

CANALS DE COMUNICACIÓ

- | Reunions periòdiques en les sessions de defensa de prestació de serveis.
- | Bústies de proveïdors.
- | Enquesta anual a proveïdors.
- | Portal del proveïdor.
- | Comunicació en l'eina corporativa de negociació i formalització contractual.
- | Canal de consultes i denúncies.
- | Auditories a proveïdors.

QÜESTIONS CLAU TRACTADES EL 2025

- | Iniciatives implantades per mitigar el canvi climàtic.
- | Respecte als Drets Humans.
- | Condicions de treball dels empleats de la cadena de valor.
- | Responsabilitat en matèria de sostenibilitat.

ACCIONS DUTES A TERME

- | Plans d'acció vinculats als resultats de les auditories.
- | Plans de desenvolupament del proveïdor en matèria ASG.
- | Plans de formació en matèria ASG a proveïdors.
- | Incorporació de criteris ASG en les licitacions (Index ASG).
- | Comitè de Controvèrsies.

MOTIU DE L'ENGAGEMENT

Comunitats i tercer sector

CaixaBank col·labora i manté un diàleg obert amb les comunitats que l'envolten, en especial, amb entitats del tercer sector i ONG per tal de tenir la seva percepció sobre els temes més rellevants i tenir una guia dels assumptes més rellevants per a la societat.

CANALS DE COMUNICACIÓ

- | Diàleg actiu i accions d'*engagement* reunions i sessions de treball.
- | Participació en grups de treball d'UNEP FI, *think tanks* com Spainsif.
- | Participacions en taules rodones temàtiques organitzades per diferents ONG.
- | Reunions periòdiques amb fundacions nacionals i altres entitats socials.
- | Enquestes i *focus groups* a les principals entitats socials.
- | Oficines.

QÜESTIONS CLAU TRACTADES EL 2025

- | Principals necessitats socials a les quals cal donar resposta.
- | Productes i serveis financers per cobrir les necessitats de col·lectius vulnerables.
- | Coneixements financers de la societat.
- | Diversitat i accessibilitat.
- | Desenvolupament econòmic del territori.

ACCIONS DUTES A TERME

- | Pla d'acció social per cobrir les necessitats més urgents.
- | Pla d'educació financera.
- | Disseny de productes i serveis financers per a col·lectius vulnerables.
- | Finançament i promoció de l'emprenedoria.
- | Aliances amb fundacions i ONG.
- | Radar ONG, amb anàlisi d'informes, recollida de *feedback* i implementació de millores.



06

00

Missatge del Director de Sostenibilitat

01

Resum executiu

02

Introducció

03

Estratègia

04

Governança

05

Procés de diligència deguda i avaluació en drets humans

06

Aliances, diàleg i participació amb grups d'interès

Principals indicadors de l'engagement amb els grups d'interès el 2025

Consulta als grups d'interès del Grup¹ (anàlisi doble materialitat)

2.409
Enquestes
(nombre d'enquestes)

28
Entrevistes
(nombre d'entrevistes)

4
Focus Groups
(Sessions)

Engagement amb Empleats²

57
Participació global
(%)

73
Clima i compromís
total favorabilitat
(%)

>50
Pla Nosaltres
(nombre d'iniciatives i accions
de millora)

Engagement amb Proveïdors (nombre de PIMES)

75
Pimes que han
participat en
la III Edició del
Programa de
Capacitació
de Proveïdors
Sostenibles

Addicionalment, CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb un altre dels principals grups d'interès per a l'Entitat en matèria ASG, com són les principals ONG o altres organitzacions, amb l'objectiu d'identificar els aspectes que consideren prioritaris i conèixer la seva percepció sobre la gestió de l'Entitat en aquest àmbit.

¹Aquestes consultes inclouen empleats i empleades, clients particulars i empreses, accionistes, inversors i analistes, proveïdors, organismes reguladors i institucions, mitjans de comunicació, tercer sector (ONG), organismes de referència en sostenibilitat, universitats i societat. Per a més informació, consultar [l'Informe de Gestió 2025.pdf](#).

²Resultats Estudi de Compromís de CaixaBank S.A.



06

00
Missatge del
Director de
Sostenibilitat

01
Resum
executiu

02
Introducció

03
Estratègia

04
Governança

05
Procés de
diligència
deguda i
avaluació
en drets
humans

06
Aliances,
diàleg i
participació
amb grups
d'interès

