



Principios de Derechos
Humanos
Julio 2025

Control de versiones

Versión	Fecha [aprobación Consejo]	Control
1	Octubre 2019	Original: Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank
2	27/01/2022	Principios de Derechos Humanos de CaixaBank
3	15/02/2024	Revisión y aprobación de la actualización del documento
4	29/07/2025	Revisión y actualización

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance y ámbito de aplicación.....	3
3. Compromisos y principios de actuación.....	4
3.1 Nuestra responsabilidad con nuestros empleados y empleadas.....	5
3.2 Nuestra responsabilidad como proveedores de servicios financieros.....	7
3.3 Nuestra responsabilidad con los proveedores.....	8
3.4 Nuestra responsabilidad como parte de la comunidad.....	9
4. Implementación y comunicación de los Principios.....	10
5. Marco de gobierno.....	11
6. Actualización de los Principios.....	12

Principios de Derechos Humanos de CaixaBank

1. Introducción

El Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante “CaixaBank” o la “Entidad”) por medio de estos Principios pretende poner de manifiesto el compromiso de la Entidad con los derechos humanos, de conformidad con los más altos estándares internacionales.

Para CaixaBank, el respeto a los derechos humanos es parte integral de sus valores y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima.

Asimismo, considera que la protección de los derechos humanos descansa prioritariamente sobre los Gobiernos y que las empresas tienen la responsabilidad de promoverlos y respetarlos en su ámbito de actuación.

Bajo esta premisa, en consonancia con su Código Ético, CaixaBank opera en una cultura de respeto a los derechos humanos, y trabaja con sus empleados y empleadas, con sus colaboradores y colaboradoras, socios y socias y otras partes directamente relacionadas con sus operaciones, productos y servicios para que también lo hagan.

2. Alcance y ámbito de aplicación

Los principios de actuación son la guía en materia de derechos humanos de las relaciones que CaixaBank establezca con sus empleados y empleadas, clientes y clientas, accionistas, proveedores y proveedoras, socios y socias comerciales y con las comunidades en las que desarrolle sus negocios y actividades.

Los presentes Principios son de aplicación a los empleados y empleadas, directivos y directivas y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank.

Asimismo, estos Principios tienen carácter corporativo por lo que los Órganos de Gobierno y de Dirección de las sociedades del Grupo CaixaBank deben adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar sus disposiciones en dichas sociedades siguiendo el principio de proporcionalidad, bien aprobando sus propios Principios de acuerdo con los principios establecidos en este documento o bien adhiriéndose a los de CaixaBank debidamente adaptados en su caso.

En la elaboración de estos Principios se ha contado con la participación de las áreas de CaixaBank implicadas: Personas, Compras, Cumplimiento y Control, Corporate Risk Management Function, Riesgos de Sostenibilidad, Admisión de Riesgos ASG, la revisión del documento por parte de las filiales CaixaBank Asset Management, VidaCaixa, CaixaBank Payments and Consumer y BPI y con asesoramiento especializado externo.

CaixaBank promoverá y dará a conocer estos Principios entre sus grupos de interés. Además, servirá de aplicación en las joint ventures en las que participe CaixaBank.

Los Principios están disponibles en el sitio web corporativo de CaixaBank, así como en el portal de sostenibilidad en la intranet corporativa.



3. Compromisos y principios de actuación

CaixaBank se compromete a respetar todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente y recogidos en:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que comprende:
 - > La Declaración Universal de Derechos Humanos
 - > El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
 - > El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los once convenios fundamentales que esta ha identificado.
- La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Asimismo, se compromete a realizar su actividad en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable y de acuerdo con los más altos estándares éticos y de conducta profesional. Entre ellos:

- Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas.
- Los Principios de Ecuador.

- Los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- Los Principios para la Inversión responsable de Naciones Unidas.
- El Plan de Acción de la Unión Europea de Derechos Humanos y la Democracia 2020-2024.
- El *Commitment to Financial Health and Inclusion* de los Principios de Banca Responsable.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Declaración de los defensores de los Derechos Humanos.
- La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Normas de desempeño del International Finance Corporation (IFC).
- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- La Declaración Tripartita de Principios de la organización Internacional del Trabajo sobre las Empresas Multinacionales y la Política social.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- La Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera.

CaixaBank trabaja para entender los eventuales impactos que su actividad puede comportar. Asimismo, se compromete a prevenir y evitar contribuir a los impactos negativos adversos y, en caso de existir, mitigarlos, monitorearlos y remediarlos en la medida de lo posible.

Los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank se alinean con otras normas y políticas específicas, tales como el *Código Ético*, la *Política Corporativa de Anticorrupción*, la *Política Corporativa de gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG* y la *Política Corporativa de Compliance penal*, así como con la adhesión a iniciativas internacionales en materia de responsabilidad corporativa.

3.1 Nuestra responsabilidad con nuestros empleados y empleadas

CaixaBank considera que la relación con sus empleados y empleadas es una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

Las políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo de las personas se fundamenta en el respeto a la nacionalidad, nacimiento, edad, estado civil, lengua, origen racial o étnico, sexo, orientación sexual, expresión de género, características sexuales, religión, convicción y opinión, ideas políticas, afiliación o no a sindicatos, discapacidad, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, situación socioeconómica, o cualquier otra condición personal o social y demás situaciones protegidas por el derecho y evitar un uso indiscriminado de la tecnología que pueda poner en riesgo la seguridad e igualdad de los empleados y empleadas, sus directivos y directivas o miembros del órgano de administración.

En este sentido, CaixaBank dispone de políticas y normas internas relativas a:

- La promoción de la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades y salarial, incluyendo dichos principios como parte de las políticas de remuneración de la Entidad. CaixaBank tiene el compromiso de revisar y disminuir la brecha salarial y promover la igualdad en la remuneración.
- CaixaBank potencia la atracción del talento en las comunidades locales donde opera, con programas para favorecer la atracción y el desarrollo profesional de las personas. Además, promueve también la diversidad de las comunidades locales a través de programas como las Becas Wonnnow, Becas Fundación Prevent de diversidad funcional, Becas Randstad UOC.
- La protección contra el acoso, las actitudes discriminatorias y el abuso de autoridad.
- La libertad de expresión y opinión.
- La libertad sindical y de huelga. CaixaBank se asegura de dar suficiente información al empleado sobre la negociación colectiva y los representantes de los empleados, y el modo en el que pueden participar y ejercer su derecho a pertenecer a este grupo.
- La protección de datos y derecho a la privacidad.
- La libertad de asociación y negociación colectiva.
- La seguridad en el entorno de trabajo.
- La salud, el bienestar de la plantilla incluyendo los riesgos psicosociales.
- La prevención de la corrupción.
- Una remuneración digna, conforme a la normativa laboral vigente.
- Una jornada de trabajo respetuosa con la conciliación familiar y laboral en los términos previstos en la normativa laboral de aplicación.
- La desconexión digital fuera del horario laboral.
- El impulso al desarrollo profesional, programas de desarrollo y la formación, incluidos programa de desarrollo dirigidos a potenciar la diversidad y contribuir a una sociedad más inclusiva.
- El rechazo al trabajo forzoso e infantil y a la trata de personas.
- La protección del medio ambiente en el entorno laboral.

Para la implementación de estos Principios y normas, CaixaBank se apoya en programas de formación y sensibilización y en el establecimiento de indicadores de seguimiento.

Para facilitar el cumplimiento de los códigos de conducta de CaixaBank, existen canales confidenciales a través de los cuales los empleados y empleadas pueden gestionar posibles dudas sobre su interpretación o aplicación práctica y denunciar posibles vulneraciones de dichos códigos de conducta o de cualquier otro tipo de normas.



3.2 Nuestra responsabilidad como proveedores de servicios financieros

CaixaBank exige a sus empleados y empleadas el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales, tal y como se indica en su Código Ético. Asimismo, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos, reconociendo que su nivel de influencia sobre los mismos dependerá de la naturaleza y circunstancias de la relación.

En este sentido, CaixaBank se compromete a poner todos los medios a su alcance para:

- Garantizar el acceso a sus servicios sin discriminación por razones de nacionalidad, nacimiento, edad, estado civil, lengua, origen racial o étnico, sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género, características sexuales, religión, convicción u opinión, ideas políticas, afiliación o no a sindicatos, discapacidad, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, situación socioeconómica o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y demás situaciones protegidas por el derecho.
- Disponer de políticas y procedimientos que aseguren que la organización tenga un conocimiento adecuado sobre sus clientes ("KYC"), de acuerdo con los requerimientos legales exigibles en cada caso.
- Respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.
- Desarrollar los nuevos productos y servicios financieros de forma congruente con sus aspiraciones en materia de derechos humanos.
- Ofrecer a los clientes productos o servicios que se adecuen a sus circunstancias y necesidades.
- Asegurar una información comercial de los productos y servicios veraz, legal, honesta y leal.

- Anticipar y ofrecer soluciones a aquellos clientes con dificultades financieras para prevenir que incurran en situación de morosidad.
- Contar con programas, productos y servicios dirigidos a los colectivos más vulnerables e impulsar la inclusión financiera.
- Integrar los riesgos sociales, ambientales y de gobierno en el proceso de admisión de clientes (onboarding ASG) y en el proceso de admisión de crédito para todos los clientes y operaciones según el alcance establecido en la Política corporativa de gestión de riesgos de Sostenibilidad/ASG en materia de derechos humanos. Para ello, CaixaBank evalúa el desempeño de las compañías en esta materia, así como en otros criterios generales, y espera que sus clientes adopten las mejores prácticas.

Adicionalmente, el Grupo establece una serie de exclusiones generales aplicables a todos los clientes y operaciones bajo el alcance de la Política (de cualquier sector):

- > No prestar servicios financieros ni invertir en empresas sobre las que existan evidencias sólidas de que usan trabajo infantil o forzado como se definen en los Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) o que hayan participado en violaciones o abusos de derechos humanos. En el caso de la financiación de proyectos, esta exclusión también se aplica a los terceros involucrados, cuando su participación sea significativa.
- > No prestar servicios financieros ni invertir en empresas que no dispongan de políticas de salud y seguridad para proteger a sus trabajadores o que no puedan proporcionar un historial de salud y seguridad de sus trabajadores adecuado de los últimos cinco años.
- > No financiar operaciones o proyectos que supongan una vulneración de los derechos de grupos indígenas o vulnerables o su reasentamiento, sin su consentimiento libre, previo e informado.

A este fin, CaixaBank cuenta con políticas, principios, comités, procesos de diligencia debida y otros sistemas internos que le ayudan a establecer cuándo es apropiado o permisible entablar relaciones de clientela, así como participar en determinadas operaciones. Los controles se incluyen en los procesos generales de la Entidad y varían según el tamaño, sector y perfil del cliente, así como la geografía, el contexto y el riesgo potencial del impacto adverso. Asimismo, si se considera conveniente, se podrá contar con soporte externo para la realización de dichos controles.

Adicionalmente, a los efectos del cumplimiento de los presentes Principios, así como de todas aquellas regulaciones a las que la Entidad se haya comprometido, CaixaBank cuenta con un Reglamento del servicio de atención al cliente. Este último tiene como objetivo asegurar la aplicación de la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros en la resolución de los conflictos y en la mejora continua de los procesos de comercialización de sus servicios. Asimismo, la Entidad dispone de diversos canales de comunicación, consulta y reclamaciones, que complementan a los canales oficiales.

3.3 Nuestra responsabilidad con los proveedores

CaixaBank exige a las empresas proveedoras un estricto respeto a los derechos humanos y laborales y fomenta que estos incluyan en sus prácticas

comportamientos alineados con sus valores y los transmitan a su propia cadena de valor.

En este sentido, CaixaBank fomenta e incluye entre sus prácticas:

- El conocimiento y aceptación por parte de las empresas proveedoras del *Código de Conducta de proveedores y de los Principios de Compras* como marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores.
- Disponer de una serie de principios y procedimientos que aseguren que la organización tenga un conocimiento adecuado sobre sus proveedores de acuerdo con los requerimientos legales exigibles en cada caso.
- El conocimiento y respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Trabajar con aquellos proveedores que **respeten los derechos humanos y laborales** fundamentales en el ejercicio de su actividad.
- Revisión bianual de los proveedores homologados. La realización de controles adicionales, cuando se considere conveniente, de aquellos proveedores que son considerados internamente como de riesgo potencial medio-alto. La adopción de las acciones correctivas necesarias que subsanen el eventual incumplimiento de sus estándares.
- Promover una cultura centrada en las personas y que fomente el desarrollo de la sostenibilidad, incluyendo acciones de **sensibilización de los equipos**, especialmente de aquellos que trabajan en la gestión de proveedores sobre temáticas relevantes en materia de derechos humanos como el tráfico de personas o esclavitud.

3.4 Nuestra responsabilidad como parte de la comunidad

La sostenibilidad del modelo de negocio de CaixaBank está directamente ligada a la prosperidad de los territorios en los que lleva a cabo su actividad.

CaixaBank se compromete a cumplir todas las leyes aplicables, colaborar con las instituciones públicas y la justicia y respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, dondequiera que opere. Asimismo, CaixaBank se compromete a realizar una contribución positiva a los derechos humanos y no ser cómplice en vulneraciones de derechos humanos en las comunidades en las que opere. En consonancia con su misión, visión, valores y los compromisos establecidos en sus Principios de actuación en materia de Sostenibilidad y la Declaración sobre Cambio Climático:

- Impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos dentro de su ámbito de influencia y, para ello, colabora en lo posible con otras instituciones, organizaciones internacionales y organismos gubernamentales.
- Promueve y da difusión a las iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a los derechos humanos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (por ejemplo: vivienda digna, vacunación infantil, educación, integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social y otros colectivos vulnerables, lucha contra el cambio climático, protección del medioambiente, erradicación de la pobreza, etc.).

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con varios canales de comunicación a través de los cuales los grupos de interés pueden hacer llegar sus consultas, sugerencias y reclamaciones.



4. Implementación y comunicación de los Principios

En la implementación de los presentes Principios de Derechos Humanos por parte de empleados y empleadas, directivos y directivas y miembros de los órganos de gobierno se respetará el Código Ético aprobado por el Consejo de Administración.

CaixaBank considera la actuación en materia de derechos humanos a la hora de iniciar, renovar, ampliar o cesar las relaciones comerciales con terceros. En este sentido, se compromete a dedicar los recursos necesarios para asegurar una implantación efectiva de estos Principios.

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

Asimismo, la Entidad analiza periódicamente los asuntos de derechos humanos relativos a su actividad y en el total de sus operaciones e implanta procesos de debida diligencia para valorar el riesgo de incumplimiento, a partir de los cuales propone medidas de prevención o subsanación de los impactos negativos y medidas para generar impactos positivos.

En concreto, la compañía se compromete a realizar este ejercicio de evaluación o *assessment* cada tres años o antes si las circunstancias lo aconsejaren.

CaixaBank establece medidas correctivas y planes de acción para cada uno de los bloques vinculados a los Principios de Derechos Humanos, tal y como se dispone en el Proceso de debida diligencia y evaluación en derechos humanos.

Además, mantendrá y dará difusión a los mecanismos de comunicación o reclamación efectivos para que las personas directamente afectadas por sus operaciones puedan poner en su conocimiento cualquier situación de posible impacto en materia de derechos humanos. En este sentido, CaixaBank trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación de los que dispone con las mejores prácticas en todo momento, garantizando la protección de la privacidad y de los procesos de reparación a los afectados.

Estos Principios se harán públicos y se comunicarán a los grupos de interés y de forma activa a toda la plantilla, empresas proveedoras, socios y socias comerciales y otras partes relevantes.

5. Marco de gobierno

Los **órganos de gobierno de CaixaBank** realizan determinadas funciones asociadas a su responsabilidad de aprobación y supervisión de las directrices estratégicas y de gestión establecidas, incluyendo en materia de Derechos Humanos, en interés de todas las sociedades del Grupo, así como de supervisión, seguimiento y control integrado de los riesgos del Grupo en su conjunto.

El **Consejo de Administración de CaixaBank** es el responsable de aprobar estos Principios y los compromisos con los grupos de interés incluidos en el presente documento.

La **Comisión de Nominamientos y Sostenibilidad de CaixaBank** tiene atribuidas, entre otras funciones, la de supervisión de la actuación en iniciativas en materia ambiental, social y de gobernanza, entre ellas las relativas a Derechos Humanos, y la de elevar al Consejo propuestas que considere oportunas en esta materia.

La **Comisión de Auditoría y Control de CaixaBank**, en relación con estos Principios, revisa el cumplimiento de los requerimientos normativos en materia de elaboración de la información financiera y realiza un seguimiento periódico de los KPI (Key Performance Indicators) asociados a la información no financiera incluida en el Informe de Gestión anual.

El **Comité de Dirección** desempeña un papel esencial en la traslación a la organización interna de CaixaBank de los criterios y principios de buen gobierno entre los que están el cumplimiento de la normativa vigente y la asunción y actualización de dichos principios.

El **Comité de Sostenibilidad**, órgano dependiente del Comité de Dirección, es el responsable de aprobar las estrategias y las prácticas de Derechos Humanos de CaixaBank, así como de promover y, en su caso, aprobar, iniciativas en esta materia, de coordinar o gestionar las iniciativas aprobadas y de realizar su seguimiento, y también de proponer y elevarlo para la aprobación de los órganos de gobierno.

La **Dirección de Sostenibilidad** tiene entre sus funciones las de promover el cumplimiento de los Principios y el impulso de iniciativas para avanzar en el respeto, la defensa y la promoción de los derechos humanos y ejecutar el Plan de Sostenibilidad gestionar las iniciativas en esta materia acordadas por los órganos de gobierno, realizar el seguimiento de las iniciativas implantadas en el Grupo CaixaBank y realizar el *reporting* periódico interno y externo. En concreto, la revisión de los Principios de Sostenibilidad recae en la Dirección de Estrategia y Seguimiento de Sostenibilidad y el proceso de Debilida Diligencia y Assessment de Derechos Humanos recae en la Dirección de Riesgos de Sostenibilidad.

Finalmente, **las diferentes áreas y direcciones afectadas por estos Principios** serán las responsables de la aplicación, integración y ejecución de sus disposiciones en sus actividades diarias y en la normativa interna relacionada, según consideren, así como de establecer e implantar controles de seguimiento de su aplicación. Además, cada una de las sociedades del Grupo CaixaBank deberá garantizar la existencia de controles sobre la adecuada aplicación de estos principios, así como, en su caso, el desarrollo de marcos, principios y procedimientos internos análogos.

6. Actualización de los Principios

Estos Principios se someterán a revisión del Consejo de Administración con una periodicidad bienal. No obstante, la Dirección de Sostenibilidad, como responsable de los Principios, revisará su contenido anualmente y, en caso de que lo estime pertinente, propondrá modificaciones que elevará para su aprobación por el Consejo de Administración.

En la revisión de dichos Principios se tienen en cuenta las consultas a los grupos de interés internos y externos en materia de derechos humanos, así como los resultados de los procesos de debida diligencia y assessment.

Adicionalmente, la actualización de los Principios se podrá iniciar, en cualquier momento, a petición de cualquiera de las áreas implicadas que haya identificado la necesidad de su modificación, motivada, entre otras causas, por:

- Cambios en el marco normativo.
- Cambios en los objetivos y la estrategia de negocio.
- Cambios en el enfoque o los procesos de gestión.
- Cambios derivados de los resultados obtenidos en las actividades de seguimiento y control.
- Cambios derivados del proceso de Debida Diligencia y assessment.
- Nuevas políticas o modificaciones sobre las existentes que afecten al contenido de estos Principios.
- Modificación de la estructura organizativa que implique un cambio de funciones en la gestión de los Principios.

Principios aprobados por el Consejo de Administración, a 29 de Julio de 2025