



Resum del procés de **diligència deguda i avaluació en DH**

Juliol 2023

Índex

Introducció	2
Implicats en el procés	3
Metodologia	4
1. Diligència deguda.....	4
2. Avaluació.....	7
Conclusions principals	8
Diàleg i canals de comunicació amb grups d'interès	8
Mecanismes principals de mitigació i remediació	9

Introducció

Per a CaixaBank, el respecte als drets humans és una part integral dels seus valors i de la seva manera d'actuar per exercir l'activitat empresarial de manera legítima i, per això, en el marc dels **Principis de drets humans de CaixaBank, SA**, actualitzats el 2022, es desenvolupa aquest procés d'identificació de riscos i diligència deguda en drets humans.

CaixaBank va dur a terme el primer exercici de diligència deguda en aquesta matèria el 2017. El 2020, va tenir lloc un segon procés de diligència deguda en matèria de drets humans seguit del procés d'avaluació, elaborat per un tercer independent, amb l'objectiu d'actualitzar aquest exercici i dotar-lo de més profunditat i abast.

Més enllà del que estableixen els Principis rectors sobre empreses i drets humans, la nova proposta de directiva europea sobre diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat estableix la necessitat d'integrar la diligència deguda en drets humans en les estratègies empresarials.

Així, el 2023 CaixaBank ha dut a terme el seu tercer exercici de diligència deguda i avaluació en matèria de drets humans considerant aquesta normativa emergent i la resta de requeriments dels seus grups d'interès clau. En aquesta ocasió, CaixaBank també ha comptat amb el suport d'un tercer independent.

L'aprovació i el desplegament del procés de diligència deguda garanteixen que l'estratègia corporativa de CaixaBank, SA s'alinea amb els principis i compromisos adoptats als **Principis de drets humans de CaixaBank, SA**. Per a l'abast del procediment es tenen en compte les filials i activitats principals del Grup.

- Les activitats d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management es consideren en l'exercici de CaixaBank, SA en formar part de la seva cadena de valor a través dels productes i serveis que dissenyen.
- BPI, per la seva magnitud i per presentar particularitats derivades d'operar en un territori diferent (Portugal), i CaixaBank Payments & Consumer (CPC), per presentar particularitats operatives derivades del tracte directe amb clients i *partners*, disposen d'un procés propi de diligència deguda en matèria de drets humans i d'avaluació, adaptat a la seva casuística pròpia.

La metodologia detallada en aquest document podrà ser aplicable en les *joint ventures* en què participi CaixaBank.

Implicats en el procés

Com que és un projecte transversal per portar a terme ambdós processos, s'han involucrat **diferents àrees** i companyies clau del Grup CaixaBank, entre les quals destaquen:



PERSONES I CULTURA



ADMISSIÓ RISC MEDIAMBIENTAL



NEGOCI



COMPRES



COMUNICACIÓ



ACCIÓ SOCIAL DE LA XARXA



COMPLIMENT NORMATIU



ASSESSORIA JURÍDICA



SISTEMES D'INFORMACIÓ



VIDACAIXA



SOSTENIBILITAT



CAIXABANK ASSET MANAGEMENT

L'aportació de les àrees participants ha estat clau per al resultat.

El procés està liderat i coordinat per la Direcció de Sostenibilitat, qui coordina l'exercici, i el Comitè de Sostenibilitat i Comitè de Direcció en són informats.

Metodologia

El procés dut a terme cobreix els aspectes següents, en línia amb els compromisos establerts als **Principis de drets humans de CaixaBank**.

El 2023 l'entitat va portar a terme aquest exercici en dues fases diferenciades que s'expliquen de manera executiva en aquest document:

1. Diligència deguda
2. Avaluació

1. Diligència deguda

Passos seguits

1. **Identificació dels esdeveniments de risc** tenint en compte els compromisos i principis d'actuació adquirits a través dels **Principis de drets humans de CaixaBank** 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**.
2. Definició dels **criteris que cal considerar** per dur a terme una avaluació, priorització i gestió dels esdeveniments de risc.
3. Establiment dels **elements de diligència deguda** per prevenir, mitigar i explicar com s'han abordat els impactes prèviament identificats en l'activitat, en la cadena de subministrament o a través d'altres relacions comercials.

Identificació dels esdeveniments de risc i col·lectius vulnerables

- Partint del llistat de 35 drets humans recollits en la **Guia d'avaluació i gestió d'impactes en els drets humans de la Corporació Financera Internacional (IFC)**, s'han identificat aquells que **apliquen a l'activitat de CaixaBank**.
- **Definició dels possibles esdeveniments de risc** aplicables a l'activitat de CaixaBank, identificant els drets humans principals i secundaris que podrien ser vulnerats.
- Identificació dels **grups d'interès que poden estar afectats** per cadascun dels esdeveniments de risc identificats. S'ha posat una atenció especial en la realització de comprovacions respecte de col·lectius vulnerables (en concret, empleats propis, dones, nens, col·lectius indígenes, població migrant, proveïdors i subcontractistes, comunitats locals; addicionalment, es considera la perspectiva del col·lectiu sènior, persones amb discapacitat i col·lectiu LGTBI des de l'òptica de la plantilla i els clients).
- **Vinculació** de cada esdeveniment de risc amb els compromisos definits i recollits als **Principis de drets humans** de CaixaBank.

En resum, s'ha actualitzat el repertori d'esdeveniments de risc tot considerant les tendències i sensibilitats actuals. Com a resultat, s'han analitzat **47 esdeveniments de risc** i s'han presentat **més de 100 suports i evidències**.

Severitat dels esdeveniments de risc

S'han definit els paràmetres següents per calcular l'impacte i la probabilitat de cadascun dels esdeveniments de risc.

IMPACTE ESDEVENIMENT



3 variables d'impacte

Participació de l'empresa: responsabilitat de la companyia respecte al possible dany. L'entitat pot ser causant directa dels impactes negatius, pot contribuir a causar-los o pot estar-hi vinculada en virtut d'una relació comercial.

Magnitud: dimensió del dany social o ambiental.

Reversibilitat: capacitat de restituir les persones o l'entorn afectat a una situació equivalent a aquella en què es trobaven abans de l'ocurrència de l'impacte negatiu.

PROBABILITAT ESDEVENIMENT



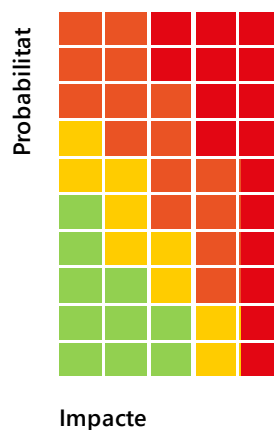
3 variables de probabilitat

País: risc país entès com el context socioeconòmic i la situació dels drets humans, sobre la base de determinats indicadors: treball infantil, treball forçat o forçós, discriminació, llibertat sindical, drets de poblacions indígenes i protecció del medi ambient.

Sector: impactes principals dels sectors d'activitat vinculats amb la vulneració dels drets humans.

Nivell de cobertura: susceptibilitat de l'entitat davant un esdeveniment de risc en termes de la seva preparació per afrontar-lo, així com l'agilitat i adaptabilitat a aquests fets.

SEVERITAT ESDEVENIMENT



Elements de diligència deguda

El procés de diligència deguda s'ha definit al voltant dels **quatre blocs** vinculats als **Principis de drets humans** de CaixaBank:



GESTIÓ DE PERSONES I CULTURA

- **Igualtat de tracte en la gestió de persones:** processos de selecció i contractació (interna i externa), promoció, jubilacions i acomiadaments.
- **Condicions laborals d'acord amb la legalitat:** conciliació i flexibilitat (horari laboral, temps de descans i permisos; remuneració i beneficis socials; assetjament a l'entorn laboral).
- **Llibertat a l'entorn laboral:** d'associació i expressió.
- **A l'entorn i el lloc de treball:** accessibilitat; seguretat i salut.
- **Seguretat de la informació i protecció de dades:** privacitat.



FINANÇAMENT I INVERSIÓ

- **Finançament de projectes i corporatiu:** projectes/empreses finançades.
- **Inversió:** naturalesa de les inversions.



COMPRES I GESTIÓ DE PROVEÏDORS

- **Processos i homologació no discriminatoris:** registre i homologació; licitació, adjudicació i formalització del contracte; prestació del servei i seguiment.
- **No vulneració DH per proveïdors:** procés a seguir



COMERCIALITZACIÓ

- **Perfil del client:** segmentació i accessibilitat.
- **Comercialització:** disseny de productes i serveis; màrqueting i publicitat; venda.
- **Seguretat de la informació i protecció de dades:** privacitat del client.

S'han analitzat els següents elements de control adequat per cadascun dels blocs:

- Responsabilitats
- Mitigació i remediació
- Gestió
- Report
- Formació
- Adhesions sectorials
- Canals

2. Avaluació

Elements coberts

1. El **"Procediment d'avaluació de riscos i diligència deguda en drets humans"** com a punt de partida: es parteix de la identificació dels esdeveniments de risc i les vulneracions potencials en matèria de drets humans en relació amb la responsabilitat de CaixaBank amb els empleats i empleades, amb els proveïdors i com a proveïdors de serveis financers i d'inversió. En concret, s'han avaluat la totalitat d'esdeveniments establerts en aquest repertori.

2. **Construcció dels mapes de riscos en matèria de drets humans per a cada bloc:** tenint en compte la situació de CaixaBank, se segueixen els criteris determinats per a l'avaluació de la **probabilitat** (sector, entorn de control de CaixaBank), l'**impacte** (participació de l'empresa, magnitud del dany, reversibilitat) i la **severitat** (una vegada valorades les variables d'impacte i probabilitat).

En concret, s'han realitzat els mapes següents d'acord amb la metodologia definida al **"Procediment d'avaluació de riscos i diligència deguda en drets humans"**:

- Un mapa per a comercialització responsable
- Un mapa per a la gestió d'empleats i empleades
- En el cas dels proveïdors, s'ha realitzat un mapa per a cadascuna de les categories de compres de l'entitat
- Des de la perspectiva de proveïdor de serveis financers i d'inversió, s'han realitzat dos mapes, un per a finançament i un altre per a inversió, considerant la mirada país com a focus principal

3. Comprovacions dels processos i **elements de diligència deguda establerts per CaixaBank** per prevenir i mitigar els riscos potencials determinats en els mapes per a cada bloc: gestió de persones, finançament, inversió, compres i gestió de proveïdors, i comercialització.

Per a això, un tercer independent ha desenvolupat les comprovacions a través de la sol·licitud de documentació amb reunions per revisar processos i controls.

Conclusions principals

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



CaixaBank ha demostrat un **grau de cobertura adequat per a cadascun dels esdeveniments de risc en matèria de drets humans**, tant des del punt de vista dels processos analitzats com pel que fa als elements de diligència deguda de què disposa.



L'avaluació realitzada **confirma que la maduresa de l'entitat en la protecció i el respecte dels drets humans és elevada i respon als compromisos definits als Principis de drets humans** pel que fa als grups d'interès i la cadena de valor, encara que s'han identificat oportunitats d'impuls per a l'excel·lència.



CaixaBank ha actuat amb transparència durant tot el procés i ha mostrat i compartit les diferents evidències i documentació amb l'**expert independent** que l'ha acompanyat en el procés.

La valoració obtinguda és **satisfactòria** i demostra un **entorn de control cobert**.

Per a cadascun dels quatre blocs avaluats, s'han identificat recomanacions que s'estudiaran i analitzaran per estar en línia amb les expectatives de tercers.

Diàleg i canals de comunicació amb grups d'interès

Com a palanca clau per **detectar possible alertes o vulneracions**, destaquen els diferents **mecanismes i canals de comunicació i diàleg** establerts a l'efecte, com és el cas dels canals de denúncia, assetjament, el SACH (Servei d'Atenció al Client Hipotecari) i el SARR (Servei d'Atenció al Risc Reputacional).

Així mateix, per dur a terme la diligència deguda es prenen en consideració els **exercicis d'escolta i diàleg amb grups d'interès rellevants per a l'entitat** (enquestes a empleats, clients, etc.), així com els possibles casos elevats als canals esmentats anteriorment.

Mecanismes principals de mitigació i remediació

CaixaBank estableix **mesures correctives i plans d'acció** per a cadascun dels blocs vinculats als Principis de drets humans de CaixaBank, tal com es disposa al Procediment d'avaluació de riscos i diligència deguda en drets humans.

Mecanismes principals de mitigació i remediació transversals

CaixaBank disposa de diferents **mecanismes i canals habilitats per a consultes i denúncies**. El Canal de Denúncies vinculat al Codi ètic és un mitjà del Grup CaixaBank per facilitar la comunicació àgil i confidencial d'irregularitats que puguin suposar incompliments normatius. Les comunicacions es poden presentar de manera anònima.

Adicionalment, CaixaBank ha establert un canal alternatiu, el **SARR (Servei d'Atenció al Risc Reputacional)**, per analitzar consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte en la reputació de CaixaBank.

Per al cas de la **privacitat** del client, d'acord amb l'Informe de gestió consolidat del 2022, CaixaBank no ha patit en l'exercici 2022, ni en els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fuites d'informació personal identificable; conseqüentment, cap client no ha patit cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank. Pel que fa a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de *phishing* o males pràctiques per part d'empleats, CaixaBank intenta minimitzar-ne l'ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus canals digitals amb les tecnologies més avançades, com ara la intel·ligència artificial. Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius, relatius a aquesta matèria.

Mecanismes de mitigació i remediació en la gestió de persones i cultura

CaixaBank posa a disposició dels seus empleats un **canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2022 s'han rebut dues denúncies formals referides a possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs determinen que hi ha un cas amb possibles indicis d'assetjament.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han elaborat informes de les dues denúncies formals, amb el resultat següent: una (1) resolució d'existència de possibles indicis d'assetjament i un (1) desistiment de la denúncia per part de la persona treballadora.

Mecanismes de mitigació i remediació en el finançament i la inversió

En el marc de la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, s'inclouen les línies d'actuació següents que funcionen com mecanismes de mitigació:

- Definir i gestionar un pla de gestió de riscos ASG intern d'acord amb l'estratègia del Grup.
- Definir i gestionar la implantació d'un marc de polítiques d'admissió, de seguiment i de mitigació que permetin mantenir un perfil de risc d'acord amb aquesta estratègia.

- Desenvolupar les eines d'anàlisi de riscos ASG necessàries per a la presa de decisions en els processos d'admissió de clients i concessió de risc, sigui en format corporatiu o de projectes.
- Fer un seguiment de les actuacions i operacions amb impacte significatiu potencial en els riscos ASG.
- Incentivar pràctiques de mitigació dels riscos ASG assumits en les carteres sota l'àmbit d'aplicació d'aquesta Política o un altre tipus d'actuacions (com podrien ser, entre d'altres, l'emissió de bons verds i socials).
- Impulsar el desenvolupament de sistemes d'identificació, marcatge d'operacions i mesurament de l'exposició als riscos ASG, d'acord amb l'evolució del marc normatiu, la sensibilitat social a aquests riscos i les millors pràctiques del mercat.
- Assignar rols vinculats a la gestió dels riscos ASG en l'estructura organitzativa vigent, amb la necessària segregació de funcions per mantenir la independència entre les àrees responsables dels processos de definició d'estratègia, anàlisi i concessió d'operacions i seguiment i control d'aquests riscos.
- Establir un sistema de facultats per a l'admissió de riscos ASG, que permeti la seva incorporació de manera àgil, però sòlida, en els processos ordinaris de presa de decisions, segons l'abast d'aquest document.

Mecanismes de mitigació i remediació en la gestió de compres i proveïdors

Des de la perspectiva de **compres i gestió de proveïdors**, com a conseqüència de les avaluacions i **auditories**, CaixaBank també estableix mesures correctives i plans de seguiment, si escau.

Durant el 2022 s'ha actualitzat i publicat la **nova norma de Compres** que estableix el marc de referència per a la gestió de compres al Grup CaixaBank, la qual inclou les millors pràctiques i l'optimització dels processos de compres a l'entitat recollint criteris ASG.

Mecanismes de mitigació i remediació en la comercialització

Des de la perspectiva de la comunicació comercial transparent i el màrqueting responsable, la **Política corporativa de comunicació comercial** de CaixaBank recull una descripció detallada dels mecanismes i controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària, desenvolupant tota la casuística i els requisits formals que la publicitat del Grup CaixaBank ha de complir. Així mateix, CaixaBank està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries. Això implica la sol·licitud de revisions d'anuncis o projectes per part d'Autocontrol, com a filtre previ als llançaments.

El **SAC (Servei d'Atenció al Client)** s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients, reguladors i les millors pràctiques bancàries. CaixaBank monitora les queixes rebudes a través d'aquest canal, així com aquelles **presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors** (Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions).

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa de forma activa en el procés d'aprovació de nous productes aportant la seva experiència i vetllant per una qualitat més gran dels serveis i productes que el banc ofereix als seus clients.

CaixaBank compta amb un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des del 2013 té habilitat un **Servei d'Atenció al Client**

Hipotecari (SACH), servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

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.