



Resumen del proceso de **debida diligencia y assessment en DD.HH.**

Junio 2020

Índice

Introducción	2
Implicados en el proceso	2
Metodología	3
1. Debida diligencia.....	3
2. Assessment.....	6
Principales conclusiones y hallazgos	6
Planes de mitigación y acciones de remediación	7
Oportunidades de impulso	10

Introducción

Para CaixaBank, el respeto a los DD. HH. es parte integral de sus valores y de su manera de actuar para desempeñar la actividad empresarial de forma legítima y, por ello, bajo el marco de la **Política corporativa de Derechos Humanos** de octubre de 2019, se desarrolla este proceso de identificación de riesgos y debida diligencia en DD. HH.

CaixaBank llevó a cabo su primer ejercicio de debida diligencia en materia de DD. HH. en 2017.

En el primer semestre de 2020 se ha llevado a cabo el proceso de debida diligencia en DD. HH., seguido del proceso de assessment con el objetivo de actualizar dicho ejercicio y dotarlo de mayor profundidad y alcance.



Implicados en el proceso

Siendo un proyecto transversal para llevar a cabo ambos procesos, se ha involucrado a **11 áreas** de CaixaBank:

-  | **RECURSOS HUMANOS**
-  | **GESTIÓN DE RIESGO**
-  | **NEGOCIO**
-  | **COMPRAS**
-  | **MARCA Y MARKETING**
-  | **COMUNICACIÓN EXTERNA**
-  | **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**
-  | **ASESORÍA JURÍDICA**
-  | **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
-  | **CAIXABANK ASSET MANAGEMENT**
-  | **VIDACAIXA**

La aportación de las áreas participantes ha sido clave para el resultado.

Metodología

1. Debida diligencia
2. Assessment

1. Debida diligencia

Pasos seguidos

1. **Identificación de los eventos de riesgo** atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en la Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank y las potenciales vulneraciones en materia de DD. HH. respondiendo a la responsabilidad de CaixaBank con los **empleados**, con los **proveedores**, como **proveedores de servicios financieros** y como parte de la **comunidad**.
2. Definición de los **criterios a considerar** para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los mismos.
3. Establecimiento de los **elementos de debida diligencia** para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

Identificación de los eventos de riesgo y colectivos vulnerables

- Partiendo del listado de 35 derechos humanos recogidos en la Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la IFC, se han identificado **aquellos que aplican a la actividad de CaixaBank**.
- **Definición de los posibles eventos de riesgo** aplicables a la actividad de CaixaBank, identificando los derechos humanos principales y secundarios que podrían verse vulnerados.
- Identificación de los **grupos de interés que pueden verse afectados** por cada uno de los eventos de riesgo identificados (clientes en riesgo de exclusión, empleados, comunidades locales e indígenas, proveedores, niños y sociedad).
- **Vinculación** de cada evento de riesgo con los compromisos definidos y recogidos en la **Política corporativa de Derechos Humanos** de CaixaBank.

En resumen, se han analizado **37 eventos de riesgo** y se han presentado **119 soportes de evidencias**.

Severidad de los eventos de riesgo

Se han definido los siguientes parámetros para calcular el impacto y la probabilidad de cada uno de los eventos de riesgo.

IMPACTO EVENTO



3 variables de impacto

Participación de la

empresa: responsabilidad de la compañía respecto al posible daño. La entidad puede ser causante directa de los impactos negativos, puede contribuir a causarlos o puede estar vinculada a ellos en virtud de una relación comercial.

Magnitud: dimensión del daño social y/o ambiental.

Reversibilidad: capacidad de restituir a las personas o el entorno afectado a una situación equivalente a la que se encontraban antes de la ocurrencia del impacto negativo.

PROBABILIDAD EVENTO



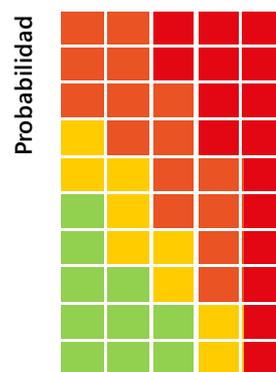
3 variables de probabilidad

País: riesgo país entendido como el contexto socioeconómico y la situación de los derechos humanos, con base en determinados indicadores: trabajo infantil, trabajo forzado o forzoso, discriminación, libertad sindical, derechos de poblaciones indígenas y protección del medio ambiente.

Sector: principales impactos de los sectores de actividad vinculados con la vulneración de los derechos humanos.

Nivel de cobertura: susceptibilidad de la entidad ante un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo, así como la agilidad y adaptabilidad a estos hechos.

SEVERIDAD EVENTO



Impacto



Elementos de debida diligencia

El proceso de debida diligencia se ha definido en torno a **cuatro bloques**:

| 01. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- **Igualdad de trato en la gestión de personas:** contratación (interna y externa), jubilaciones y despidos.
- **Condiciones laborales justas:** horario laboral, tiempos de descanso y permisos; remuneración y beneficios sociales; acoso en el entorno de trabajo.
- **Libertad en el entorno laboral:** de asociación y expresión.
- **En el entorno y lugar de trabajo:** accesibilidad; seguridad y salud.
- **Seguridad de la información y protección de datos:** privacidad del empleado.

| 02. FINANCIACIÓN E INVERSIÓN

- **Créditos hipotecarios:** adecuación de la deuda hipotecaria.
- **Financiación de proyectos y corporativa:** proyectos/empresas financiadas.
- **Inversión:** naturaleza de las inversiones.

| 03. COMPRAS Y GESTIÓN DE PROVEEDORES

- **Proceso de compras:** registro y homologación; licitación, adjudicación y formalización del contrato; prestación del servicio y seguimiento.

| 04. COMERCIALIZACIÓN

- **Perfil del cliente:** segmentación y accesibilidad.
- **Comercialización:** diseño de productos y servicios; marketing y publicidad; venta.
- **Seguridad de la información y protección de datos:** privacidad del cliente.



Se han analizado los siguientes elementos de debido control por cada uno de los bloques:

- Responsabilidades
- Gestión
- Formación
- Canales
- Mitigación y remediación
- Reporte
- Adhesiones sectoriales

2. Assessment

Pasos seguidos

1. El “**procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos**” como punto de partida: se parte de la identificación de los eventos de riesgo y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos en relación con la responsabilidad de CaixaBank con los empleados, con los proveedores, como proveedores de servicios financieros y como parte de la comunidad.
2. **Construcción de los mapas de riesgos en materia de derechos humanos para cada bloque:** teniendo en cuenta la situación de la compañía, se siguen los criterios determinados para la evaluación de la **probabilidad** (sector, entorno de control de CaixaBank), el **impacto** (participación de la empresa, magnitud del daño, reversibilidad) y la **severidad** (una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad).
3. Comprobaciones de los procesos y **elementos de debida diligencia establecidos por CaixaBank** para prevenir y mitigar los potenciales riesgos determinados en los mapas para cada bloque: gestión de personas, financiación, compras y gestión de proveedores y comercialización.

Principales conclusiones y hallazgos

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



CaixaBank ha demostrado un **grado de cobertura adecuado para cada uno de los eventos de riesgo en materia de derechos humanos**, tanto desde el punto de vista de los procesos analizados como en lo referente a los elementos de debida diligencia de los que dispone.



La evaluación realizada **confirma que la madurez de la entidad en la protección y el respeto de los derechos humanos es elevada y responde a los compromisos definidos en su Política corporativa de Derechos Humanos** respecto a sus grupos de interés y su cadena de valor, aunque se han identificado oportunidades de impulso para la excelencia.



La valoración obtenida es **satisfactoria** y demuestra un **entorno de control cubierto**.

Planes de mitigación y acciones de remediación

Mitigación

Remediación



Gestión de Recursos Humanos

Memoria 2019 (Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de sexo)

Se ha comprobado que, en aquellos casos de acoso que lo requieran, se establecen medidas correctivas y planes de acción, tal y como se dispone en el procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.



Financiación e inversión

Para créditos hipotecarios: gestión de expedientes de vulnerabilidad en materia de créditos hipotecarios a través del SACH (Servicio de Atención al Cliente Hipotecario)

Para créditos hipotecarios:

CaixaBank contempla numerosas funciones orientadas a prevenir, mitigar o remediar los riesgos en este ámbito, entre las que destaca el procedimiento para la detección y gestión de casos de vulnerabilidad:

- Detección y gestión de casos por motivos de sensibilidad social y reputacional mediante suspensiones de procedimiento.
- Desde los inicios del SACH (abril 2013), se han gestionado y revisado desde la óptica de la exclusión social un total de 23.384 solicitudes de autorización de subasta. De estas peticiones, 894 necesitaron de una intervención directa por parte de los gestores del SACH por la gravedad de la situación, para minimizar al máximo el riesgo para el cliente y el riesgo reputacional para la entidad.
- Teniendo en cuenta que la subasta es una fase procesal de alto riesgo para el cliente, se ha comprobado que el SACH incorpora en su gestión las solicitudes de señalamiento.
- Programa SACH - Fundación Bancaria "la Caixa" para conseguir la autonomía financiera de la persona/unidad familiar a través de la búsqueda de trabajo estable mediante el programa Incorpora de "la Caixa", la subvención de alquiler de inmueble propiedad de Building Center / Adjudicaciones / Daciones y la inclusión infantil a través de CaixaProinfancia.

Para financiación de proyectos y corporativa:

- Política de Gestión del Riesgo Medioambiental
- Formación sobre la política
- Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental
- Evaluaciones de operaciones

Para financiación de proyectos y corporativa:

- Para la financiación de proyectos o corporativa, tanto la Política de Gestión de Riesgo Medioambiental como la formación sobre la misma detallan los mecanismos de mitigación empleados por CaixaBank en relación con los DD. HH.
- Para los casos en los que sea necesario, la entidad dispone de la necesidad de establecer planes de mitigación y se comprueba que, como consecuencia de los análisis de evaluación, determinados proyectos han resultado rechazados.



Compras y gestión de proveedores

Gender Test para proveedores de comunicación y marketing

Para la prestación del servicio por parte de los proveedores de comunicación y marketing, se ha comprobado que la entidad cuenta con un Gender Test para visualizar y corregir estereotipos cuando se realizan comunicaciones.

Auditorías Compras

Se han contrastado con el área de Compras los criterios utilizados en la selección de los proveedores susceptibles de ser auditados. Estos consisten en la sospecha de riesgo financiero, la consideración como proveedor estratégico por las características del servicio o producto y por volumen.

Se ha confirmado con el área de Compras la realización en 2019 de 12 auditorías a proveedores, incluyendo todas las categorías de adquisiciones (lo cual se detalla además en el Informe de Gestión Consolidado 2019).

Una vez realizadas las auditorías, el proveedor externo encargado de su realización emite un informe con los hallazgos de la auditoría, en el que se detallan las no conformidades (de carácter mayor o menor) y las observaciones del auditor. Se ha revisado una muestra de cinco informes y sus correspondientes preguntas y respuestas en materia de DD. HH.

En los casos en los que se han detectado no conformidades, se establece un plazo de cumplimiento para realizar una segunda comprobación llegado ese momento.

Auditorías PromoCaixa

Para los proveedores de merchandising, se han revisado los hallazgos y resultados de las auditorías sociales realizadas por PromoCaixa en los últimos años:

- **2020:** no se ha realizado hasta el momento ninguna auditoría social.
- **2019:** una auditoría social en la fábrica para las mochilas infantiles con altavoz, fecha 23/07. Salió correcta. No se tuvieron que aplicar medidas correctivas.
- **2018:** tres auditorías sociales. En los tres casos se detectaron anomalías que fueron rectificadas a posteriori (implementación de registros, sistema de horas extras autorizadas por los trabajadores, simulacro de incendios, obtención de certificados).
- **2017:** ocho auditorías sociales.



Comercialización

Manual de procedimiento de aprobación de nuevos productos

Protocolo en materia de brechas de seguridad

Consulta previa de dos campañas dirigidas a colectivos "de especial protección" por parte de Autocontrol

Se ha comprobado que la compañía cuenta con los mecanismos apropiados, debidamente procedimentados, en el caso de que se incurra en algún evento de riesgo.



Oportunidades de impulso

Se han identificado **seis oportunidades principales** de impulso, de las cuales las tres primeras son **transversales** y otras tres son más **específicas**:

TRANSVERSALES



01. POLÍTICA CORPORATIVA DE DERECHOS HUMANOS

Incorporar el compromiso periódico de realización del assessment cada tres años (según recomendación del DJSI) e incluir el marco de gobierno, especificando los responsables del despliegue de la política.



La actual Política corporativa de Derechos Humanos será revisada en el año 2020



02. REPORTE SOBRE EL PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

Reporte sobre el proceso de debida diligencia y evaluación llevado a cabo.



Los resultados de la debida diligencia y evaluación se publicarán en el sitio web www.caixabank.com (julio 2020)



Se incluirá en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2020



03. FORMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Definir material formativo en materia de derechos humanos para empleados y proveedores.



Se desarrollará un módulo de formación para toda la Entidad en materia de DD. HH. (año 2021)



Se realizará un módulo de sensibilización para proveedores (año 2021)

ESPECÍFICAS



04. COMPROMISOS EN DIVERSIDAD

Revisar la Política y el Plan de Igualdad para que estén en línea con la nueva Estrategia para la Igualdad de Género 2020-2025 de la Unión Europea, publicada en marzo de 2020.



Previsto para el año 2021



05. SECTORES CONTROVERTIDOS

Definir posicionamientos en nuevos sectores controvertidos y dimensionar la exposición de la cartera actual en estos sectores (son líneas rojas de financiación conforme a los principios y compromisos de la entidad).



Previsto para el año 2021-2022



06. PROVEEDORES

Reforzar el actual proceso de evaluación de proveedores y reporte de los avances.



Iniciado un proceso de revisión exhaustivo sobre todos los proveedores (años 2022-2023)