

PRINCIPALES ASUNTOS E IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

ASUNTOS MATERIALES: Relación e impacto sobre el negocio

Entre los principales asuntos materiales de CaixaBank podemos destacar:

CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad es una de las prioridades CaixaBank ante el creciente nivel de ciberactividad (aumento del número de vulnerabilidades, generalización del ransomware en grandes compañías, ataques a infraestructuras críticas, mayor automatización y mercantilización del ciber-crimen y el ciber-fraude. Como institución financiera, CaixaBank es uno de los objetivos principales para los ciberdelincuentes. Un ciberataque exitoso podría provocar pérdidas financieras, interrupciones del servicio, daños a la reputación y repercusiones legales. Para mitigar estos riesgos, CaixaBank invierte en sistemas avanzados de seguridad, gestión proactiva de riesgos y concienciación en ciberseguridad entre los empleados. Dar prioridad a la ciberseguridad salvaguarda la confidencialidad de los datos de los clientes, garantiza el cumplimiento normativo y mantiene la confianza de las partes interesadas. También mejora la resiliencia empresarial, protegiendo contra interrupciones que podrían afectar el servicio al cliente. CaixaBank mantiene su compromiso de mantenerse alerta y adaptar las medidas de seguridad para combatir las ciber amenazas emergentes.

COMUNICACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

Una comunicación clara y transparente es vital para CaixaBank ya que afecta directamente a la relación con nuestros stakeholders además de a los costes, ingresos y riesgos de la entidad. Una comunicación clara y transparente con los públicos fortalece el vínculo de confianza entre el banco y sus grupos de interés, fomentando una relación a largo plazo basada en la responsabilidad y el compromiso. Al comunicar de forma honesta y coherente los valores, la estrategia y los resultados de la entidad, CaixaBank genera credibilidad y confianza entre sus clientes, empleados, accionistas, proveedores, reguladores y sociedad en general, lo que se traduce en una mayor lealtad, satisfacción y reputación. Asimismo, al comunicarse de forma efectiva con los clientes, el banco puede ahorrar en costes evitando errores en créditos y procesos de pago. Además, una clara comprensión de los productos aumenta la probabilidad de que los clientes los adquieran de acuerdo a sus necesidades, elevando los ingresos del banco. Una buena comunicación también minimiza los riesgos operativos y contribuye a una gestión de riesgos eficaz, protegiendo la reputación de la entidad. Cumplir con las normativas mediante comunicaciones efectivas puede disminuir los riesgos financieros y legales, evitando multas o sanciones que impacten negativamente en la rentabilidad del banco.

SOLUCIONES DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN AMBIENTAL

Las soluciones de inversión y financiación medioambiental son estratégicas para el negocio de CaixaBank. Al ofrecer productos sostenibles y brindar soluciones ASG, CaixaBank contribuye a la transición hacia una economía neutra en carbono y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los riesgos asociados a este asunto material se refieren principalmente al posible daño reputacional que puede afectar a CaixaBank debido a la financiación en proyectos ambientales que generen controversias o a la financiación de sectores con un alto impacto medioambiental. Desde el punto de vista financiero, el riesgo se encuentra en la posible no rentabilidad que puedan suponer para la entidad estas operaciones de financiación. Por ello, CaixaBank aplica criterios de exclusión y evaluación ambiental y social en sus decisiones de inversión y financiación, y fomenta el diálogo con sus grupos de interés para identificar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el medioambiente, el cuidado del planeta y la sociedad.

IMPACTOS DE LOS ASUNTOS MATERIALES

Evaluación y métricas de impacto

Entre los impactos asociados a los temas materiales de CaixaBank cabe destacar:

Impacto 1 -> [CONTRIBUCIÓN A LA ADAPTACIÓN O MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO GRACIAS A OPERACIONES DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN AMBIENTAL](#)

El impacto se produce en la gran mayoría de los de productos y servicios del banco (más del 50% del total).

El medioambiente, la sociedad y los consumidores/usuarios finales se ven impactados por las actividades comerciales relacionadas con la financiación ambiental y las soluciones de inversión, y la descarbonización tanto en las operaciones de financiación como de inversión.

Las soluciones de inversión y financiación ambiental, junto con la descarbonización tanto en las operaciones de financiación como de inversión, tienen una relevancia significativa para los grupos de interés externos. Estas iniciativas abordan la creciente preocupación por la sostenibilidad ambiental, reflejando el compromiso de CaixaBank con prácticas responsables. Esta preocupación genera inquietud tanto en los clientes como en los inversores, lo que repercute en la percepción y la confianza hacia el banco. La gestión eficaz de estos aspectos no solo influye en la confianza de los clientes, sino también en la salud financiera y la reputación de la entidad, siendo esencial para mantener una posición sólida en el mercado y asegurar la satisfacción y fidelidad de los inversores y la sociedad en general. CaixaBank incentiva prácticas que impulsan la mitigación de riesgos ASG frente a los desafíos relacionados con el clima, demostrando una gestión proactiva de los riesgos ambientales y climáticos dentro de las carteras de financiación e inversión. Esto tranquiliza a los grupos de interés sobre la resiliencia y la viabilidad a largo plazo de la empresa. Estas soluciones captan el interés de inversores comprometidos con la sostenibilidad, respondiendo a la creciente demanda de inversiones responsables y atrayendo aquellos que buscan respaldar proyectos e industrias que promueven prácticas respetuosas con el medioambiente. De este modo, esta actuación se alinea con las expectativas de los grupos de interés y fomenta la creación de valor a largo plazo. Los esfuerzos refuerzan el posicionamiento de CaixaBank como líder de sostenibilidad en el mercado, diferenciándose de sus competidores y mejorando la reputación en materia de sostenibilidad frente a los grupos de interés.

En este contexto el impacto generado por CaixaBank ha sido:

- **Métrica de producción:** Financiación de 16 proyectos por importe de 1.196 millones de euros en 2023
- **Valoración de Impacto:** Generación de 14,475 GWh/año de energía verde
- **Métrica de Impacto:** 2,975 kt CO₂e/año de emisiones GEI evitadas

Impacto 2 -> AUMENTO DE LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEBIDO A LAS CONDICIONES LABORALES JUSTAS, SALARIOS COMPETITIVOS Y AL MODELO DE CONTRATACIÓN INDEFINIDA SEGUIDO POR LA ENTIDAD

El 100% de los empleados de CaixaBank se ven impactados por unas condiciones laborales justas que tienen como objetivo incrementar la estabilidad laboral de la plantilla, destacándose que se apuesta por un modelo de contratación indefinida, unos salarios competitivos y fomentando el bienestar de las personas mediante hábitos saludables y ofreciendo medidas de conciliación entre la vida profesional y personal.

La Entidad promueve con carácter general la contratación indefinida, enmarcada en una política de atracción de talento estable y encaminada a ofrecer un proyecto profesional sostenible y duradero en el tiempo.

Las condiciones laborales que aplican a la totalidad de la plantilla derivan del Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro, así como de pactos internos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el Convenio. El último acuerdo colectivo firmado en abril de 2024, permite la recuperación del poder adquisitivo de los empleados al regular una revisión salarial a tablas del 11% (5% en 2024, 3% en 2025 y 3% en 2026, con una cláusula de revisión si la inflación acumulada 2024 - 2026 de forma que si se supera el 11% con un tope de un +3% que se aplicaría con efecto 1 de enero de 2027. Adicionalmente se acuerda un pago único en 2024 de 1.000 euros para la totalidad de la plantilla.

Los principios de la Política General de Remuneración son aplicables a todos los empleados y persigue principalmente impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo, garantizando en todo momento que las prácticas de remuneración no sean discriminatorias por motivos de género, edad, cultura, religión o raza y que garanticen un salario digno. La política de remuneración basa su estrategia de atracción y fidelización del talento, en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total que se sitúan un 10% por encima del sector financiero (según encuesta trimestral de costes laborales del INE).

En lo referente a los momentos vitales CaixaBank apuesta por una experiencia empleado diferencial donde se destaca la flexibilidad, la adecuación a las situaciones personales y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan, prueba de ello son las **medidas de conciliación** que se ofrecen a la plantilla (excedencias, reducciones de jornada y permisos).

CaixaBank está sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan la cultura del bienestar, así como unas adecuadas condiciones de trabajo seguras, saludables y comprometidas con el entorno, protegiendo y promoviendo activamente la salud y el bienestar de las

personas, mediante el programa Somos Saludables que muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles y la mejora de la calidad de vida de nuestros profesionales. A través de las actividades y campañas de su plataforma virtual, se genera concienciación y se ofrece beneficios para una salud global y el bienestar de los empleados/as y sus familias.

Por todo esto el esfuerzo de CaixaBank en los distintos ámbitos, se destacan las siguientes magnitudes en 2023:

Nuevas contrataciones, movilidad interna, rotación:

- **Métrica de producción:** 635 nuevas contrataciones
- **Valoración de Impacto:** Variación neta positiva de 136 empleados con respecto a 2022.
- **Métrica de Impacto:** Rotación global del 1,1% y Rotación voluntaria del 0,3%.

Anexo I Definiciones tipos de métricas

Métrica de producción: se refiere a los resultados ambientales o sociales directos causados por las actividades comerciales de una empresa en términos de operaciones, productos/servicios y/o cadena de suministro. Las métricas deben estar directamente vinculadas al tema material.

Valoración de Impacto: Se refiere al proceso de valorar y cuantificar los daños y/o beneficios externos (externalidades positivas/negativas) a la sociedad y al medio ambiente que son causados como resultado de los resultados ambientales y/o sociales directos generados por la actividad de una empresa. Actividades de negocio. La valoración suele implicar enfoques cuantitativos o monetarios o una combinación de estos. La valoración cuantitativa mide el impacto de las externalidades negativas/positivas sobre las partes interesadas de la sociedad (por ejemplo, la sociedad en general, las comunidades locales, los usuarios/consumidores finales) y/o el medio ambiente (por ejemplo, el capital natural) en términos cuantitativos y no monetarios. Las valoraciones monetarias miden el impacto de la externalidad negativa/positiva causada en términos monetarios (por ejemplo, los costos sociales de los daños ambientales causados).

Métrica de Impacto: Esta es la métrica cuantitativa (monetaria o no monetaria) utilizada para medir el impacto causado en las partes interesadas de la sociedad externa o en el medio ambiente. Convierte la métrica de producción en una métrica de impacto cuantitativo al evaluar el impacto del daño o beneficio externo (externalidades negativas/positivas) para las partes interesadas de la sociedad o el medio ambiente. Tenga en cuenta que las métricas de resultados e impacto están directamente relacionadas entre sí y con el tema material evaluado, pero la métrica/unidad utilizada no puede ser la misma.