



Principios de actuación
en materia
de sostibilidade

Febreiro 2024

Índice

1. Introducción	3
2. Finalidade, ámbito e aplicación	3
3. Prioridades estratéxicas e principios xerais de actuación	5
3.1. Ambicións estratéxicas en materia de sostibilidade	
3.2. Principios xerais de actuación en materia de sostibilidade	
4. Compromisos xerais en relación cos principais grupos de interese	9
5. Marco de goberno	15

Principios de actuación en materia de sostenibilidad

1. Introducción

O Consello de Administración de CaixaBank, S.A. (de agora en diante, “**CaixaBank**” ou “**a Entidade**”), por medio destes Principios, pretende pór de manifesto o compromiso de todo o Grupo CaixaBank cun **modelo de actuación eficiente, sostible, responsable e caracterizado por unha decidida vocación social**.

CaixaBank é un grupo financeiro cun modelo de banca universal socialmente responsable con visión a longo prazo, baseado na calidade, a proximidade e a especialización. A Entidade basea a súa xestión nunha actuación responsable e na eficiencia económica, cunha orientación ao desenvolvemento socioeconómico sostible das persoas e o territorio.

Esta orientación sostible, presente desde a súa creación, está aliñada coa súa misión e valores:



A **misión** de CaixaBank é “contribuír ao benestar financeiro dos seus clientes e ao progreso de toda a sociedade”.

CaixaBank realiza a súa actividade e presta os seus servizos sempre sobre a base dos seus **valores corporativos** de calidade, confianza e compromiso social.

O seu compromiso de actuación sostible, orientado a achegar valor engadido ao Grupo CaixaBank e aos seus grupos de interese, prevé toda a cadea de valor da organización, desde a orixe dos fondos e os recursos ata a súa aplicación e investimento.

2. Finalidade, ámbito e aplicación

Os Principios de actuación en materia de sostenibilidade (de agora en diante, “os Principios”) definen e establecen os principios xerais de actuación e os principais compromisos cos grupos de interese que debe seguir o Grupo CaixaBank en materia de sostenibilidade, en liña co previsto na regulación en vigor, incluíndo o Código de Bo Goberno das Sociedades Cotizadas, e de conformidade coa Lei de sociedades de capital.

Os Principios de actuación en materia de sostibilidade (de agora en diante, “os Principios”) enmárcanse no ámbito da misión e os valores corporativos. A través deles, o Grupo CaixaBank asume como **directrices** para a xestión e o desenvolvemento da súa actividade:

- A actuación íntegra, responsable e sostible.
- A máxima calidade no servizo.
- A eficiencia económica.
- A adopción dunha perspectiva a longo prazo na toma de decisións.
- A innovación permanente, que contribúa no posible ao desenvolvemento sostible das comunidades.

Os Principios desenvólvense e complementáanse, ademais de co Plan de Banca Sostible e o *Código Ético de CaixaBank*, con outros principios, políticas específicas, normas e compromisos relativos aos seus ámbitos de aplicación, así como coa adhesión a iniciativas internacionais en materia de sostibilidade, que se detallan no apartado de Sostibilidade do sitio web corporativo de CaixaBank. Entre eles, inclúense o Pacto Mundial das Nacións Unidas, os Principios de Banca Responsable e os Principios para a Sostibilidade en Seguros (PSI) da Iniciativa Financeira do Programa das Nacións Unidas para o Medio Ambiente (UNEP FI), a Net Zero Banking Alliance (NZBA) e os Principios para o Investimento Responsable das Nacións Unidas (PRI).

Os Principios, así como o resto dos instrumentos desenvolvidos polo Grupo, deben contribuír a:

- Favorecer a consecución dos obxectivos estratéxicos do Grupo CaixaBank mediante prácticas íntegras, responsables e sostibles.
- Maximizar a creación de valor compartido para os grupos de interese e crear relacións a longo prazo baseadas na confianza e na transparencia.
- Contribuír á transición a unha economía máis sostible e inclusiva.
- Previr, minimizar e mitigar os posibles impactos sociais e ambientais negativos derivados da súa actividade e incrementar os impactos positivos.
- Cumprir cos compromisos públicos adoptados polo Grupo CaixaBank en materia de sostibilidade.
- Contribuír á mellora da reputación do Grupo CaixaBank.
- Estender os principios e as prácticas responsables no seo da sociedade, para avanzar conxuntamente no progreso socioeconómico e en materia ambiental.
- Anticiparse e dar resposta aos cambios conxunturais e aliñarse con novas tendencias nacionais e internacionais en materia de sostibilidade mediante a adopción de novos enfoques e iniciativas.

Estes Principios teñen a consideración de principios individuais de CaixaBank e, como tales, deben rexer a actividade de CaixaBank e de todos os empregados e empregadas, directivos e directivas e membros dos órganos de goberno. Así mesmo, e como son tamén corporativos, o seu alcance esténdese a todo o Grupo CaixaBank. Os órganos de goberno e de dirección das sociedades que forman parte del deberán adoptar as decisións oportunas para integrar as disposicións destes Principios, seguindo o principio de proporcionalidade, ben aprobando os seus propios principios ou documento análogo de acordo cos

Principios establecidos neste documento, ben adheríndose aos de CaixaBank debidamente adaptados, se é o caso.

Os Principios están dispoñibles no sitio web corporativo de CaixaBank, así como no portal de sostibilidade na intranet corporativa.

3. Prioridades estratéxicas e principios xerais de actuación

3.1 Ambicións estratéxicas en materia de sostibilidade

CaixaBank conta cun Plan de Banca Sostible que recolle os focos prioritarios de actuación cunha visión holística e que busca avanzar naqueles Obxectivos de Desenvolvemento Sostible nos que a súa actividade poida ter un impacto material, así como contribuír ao desenvolvemento socioeconómico do seu medio.

CaixaBank definiu tres ambicións principais en materia de sostibilidade nas que centrar a súa actividade, sen menoscabo doutras actuacións que estea realizando ou que poidan desenvolverse no futuro:

- **Impulsar a transición sostible das empresas e da sociedade:** con solucións que contribúan a aproveitar as oportunidades dunha economía máis sostible e a avanzar na senda cara a unha economía neutra en emisións de carbono.
- **Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusión financeira:** multiplicando as oportunidades para as persoas; dando apoio a proxectos con impacto social favorable; colaborando nas solucións aos principais retos sociais, e reforzando a inclusión financeira dos clientes e a sociedade en xeral.
- **Promover unha cultura responsable sendo referentes en gobernanza:** a través dunha cultura centrada nas persoas que fomenta, entre outros ámbitos, o talento, a diversidade e a inclusión, a saúde e o benestar dos nosos empregados e empregadas e a sostibilidade; integrando os factores sociais, ambientais e de bo goberno no modelo de xestión, control e supervisión da Entidade, e mediante unha comercialización responsable e a rendición de contas transparente e veraz ante o mercado e os grupos de interese.

3.2 Principios xerais de actuación en materia de sostibilidade

O Grupo CaixaBank aposta por un modelo de banca sostible e responsable que persegue o obxectivo de contribuír ao benestar financeiro dos clientes e ao progreso de toda a sociedade, e avanzar na integración de aspectos ambientais (A), sociais (S) e de bo goberno (G) na súa estratexia, modelo de xestión e prácticas.

O Grupo CaixaBank comprométese a realizar a súa actividade no estricto cumprimento da normativa aplicable ao desenvolvemento desta e de acordo cos máis altos estándares éticos e de conduta profesional. Neste sentido, **son principios de actuación xerais de CaixaBank**, recollidos e desenvolvidos no *Código Ético*, o cumprimento das leis e da normativa vixente, o respecto, a integridade, a transparencia, a excelencia e profesionalidade, a confidencialidade e a responsabilidade social. Os presentes Principios de actuación en materia de sostibilidade son coherentes e respectuosos con estes principios xerais, así como co resto dos principios, as políticas e as normas desenvolvidas polo Grupo.

En materia de sostibilidade, e para cada un dos principais ámbitos que a compoñen, CaixaBank conta con normativa interna e con direccións responsables desta, en que se regulan a actuación responsable, os principios de actuación e os compromisos cos diferentes grupos de interese.



Gobernanza (G)

Un dos obxectivos prioritarios do Grupo CaixaBank é garantir a transparencia, a diversidade, a independencia e o bo goberno do Grupo, e a integración dos factores ambientais, sociais e de gobernanza no modelo de goberno, co fin de salvagardar os intereses de todos os grupos de interese e manter a súa confianza.

Neste marco, a estratexia e a actuación do Grupo CaixaBank deberán basearse, entre outras, nas seguintes pautas de conduta:

- **Cumprir coa lexislación vixente** en todo momento nos territorios en que o Grupo CaixaBank está presente e favorecer as prácticas de libre mercado, así como revisar regularmente e mellorar as prácticas de goberno.
- **Respectar os dereitos humanos** en todos os territorios en que a Entidade está presente, de conformidade cos seus *Principios de Dereitos Humanos* e baixo a guía da *Declaración Universal dos Dereitos Humanos*, os *Principios reitores das Nacións Unidas sobre Empresas e Dereitos Humanos*, as *Liñas Directrices da OCDE para as Empresas Multinacionais*, a *Declaración da OIT relativa aos principios e dereitos fundamentais dos traballadores* e outros códigos internacionalmente recoñecidos. Así mesmo, promover unha cultura de dereitos humanos a todos os niveis da organización e que inclúa a formación nesta materia.

En particular, o Grupo CaixaBank **prohibe toda discriminación, acoso, abuso ou trato desaxeitado** por razón de identidade sexual, expresión de xénero, orientación sexual, orixe étnica, nacionalidade, crenzas, relixión, opinión política, filiación, idade, estado civil, discapacidade e demais situacións protexidas polo dereito, tanto respecto ás persoas que traballan na Entidade, os seus directivos e directivas ou membros do órgano de administración como a calquera persoa que interactúe coa Entidade.

- **Fundamentar a política fiscal** nos principios de responsabilidade, prudencia e transparencia, de conformidade coa lexislación vixente e coa *Política de Control e Xestión do Risco Fiscal de CaixaBank*.
- Establecer as medidas necesarias para **prever e evitar en todo o posible que os produtos e servizos do Grupo CaixaBank poidan ser utilizados para a práctica de condutas ilícitas** (como o financiamento do terrorismo, o branqueo de capitais ou os delitos financeiros) e revisalas periodicamente, colaborar activamente cos reguladores e as forzas de seguridade e comunicar todas as actividades sospeitosas que se detecten. Para isto, impúlsase a conduta responsable entre as persoas que compoñen o Grupo CaixaBank, que deben respectar e aplicar a *Política Corporativa Anticorrupción; a Política Corporativa de Prevención do Branqueo de Capitais e Financiamento do Terrorismo e de xestión de Sancións e Contramedidas Financeiras Internacionais; a Política Corporativa de Compliance Penal; a Política Corporativa de Conflitos de Interese*, e o resto dos códigos de conduta e normas do Grupo CaixaBank.
- Manter mecanismos que axuden na detección de posibles condutas que deben ser previstas e/ou corrixidas, tal e como contempla a *Política Corporativa do Sistema Interno de Información* e segundo a normativa de protección ao informante. Entre as canles de información, a principal é a **Canle** de Denuncias corporativa a disposición de conselleiros, empregados, bolseiros, persoal de empresas de traballo temporal (ETT), axentes, mediadores, colaboradores, prescritores, provedores e persoas que traballen para ou baixo a súa supervisión, accionistas, exempregados e candidatos a un posto de traballo.
- **Xestionar de forma prudente e global todos os riscos** (financeiros e non financeiros), con base nos *Principios Xerais de Xestión do Risco* e o *Marco de Apetito ao Risco* do Grupo e en materia de sostibilidade, na *Política Corporativa de Xestión de Riscos de Sostibilidade/ASG*, que regula a xestión destes riscos na relación da Entidade cos seus clientes. Así mesmo, contar con axeitados mecanismos de supervisión dos riscos (financeiros e non financeiros) recollidos no Mapa de Riscos Corporativo.
- **Integrar os factores ambientais, sociais e de bo goberno (ASG) na estratexia e no modelo de xestión, control e supervisión da Entidade;** promover os impactos positivos relacionados coa súa actividade e reducir os impactos negativos derivados dela. Entre outras accións, isto implica a integración dos riscos de sostibilidade (ambientais, incluídos os climáticos, sociais e de gobernanza) na análise de risco no proceso de admisión de clientes, no financiamento de clientes e de proxectos de investimento e na xestión de activos por conta propia e de terceiros.
- Manter un diálogo construtivo con autoridades, supervisores e reguladores, e **colaborar, no posible, no desenvolvemento de políticas e regulacións que promovan a sostibilidade**.
- **Seguir incorporando, de forma progresiva, criterios ligados á sostibilidade nas prácticas de remuneración e compensación do cadro de persoal e da dirección.**
- **Fomentar a transparencia na rendición de contas e a difusión de información** aos grupos de interese do Grupo CaixaBank, establecendo canles de comunicación suficientes e difundindo a

información de forma veraz, clara e concisa. Esta información incluirá o grao de avance en materia de sostibilidade, seguindo as mellores prácticas de *reporting*.

- Adoptar en todo momento **prácticas de comunicación responsable**, que eviten a manipulación informativa e protexan a integridade e o honor.
- Avogar por unha **comercialización responsable, honesta e transparente**, para que o cliente dispoña en todo momento da información clara e suficiente que lle permita tomar unha decisión de compra razoada.



Medio ambiente (A)

O Grupo CaixaBank busca colaborar e ser un catalizador na transición a unha economía máis sostible e neutra en carbono; integrar os aspectos ambientais, climáticos e de eficiencia enerxética na actividade financeira da Entidade, e renovar continuamente o seu sistema de xestión para a mellora do seu desempeño ambiental, usando as técnicas e metodoloxías viables e máis adecuadas.

A este compromiso, recollido na *Declaración sobre cambio climático e a Declaración sobre natureza*, engádese a vontade de CaixaBank de:

- Crear e ofrecer produtos e servizos aliñados cun modelo de **desenvolvemento inclusivo e sostible e contribuír á transición sostible dos clientes e a economía**.
- Favorecer o financiamento de proxectos e produtos que contribúan a mellorar a **eficiencia enerxética, avanzar na transición a unha economía neutra en carbono e en harmonía coa natureza** e alcanzar unha maior sostibilidade ambiental a longo prazo.
- Impulsar o **desenvolvemento e a difusión de tecnoloxías respectuosas co ambiente**.
- **Integrar os riscos de sostibilidade (ambientais, sociais e de gobernanza), incluídos os derivados do cambio climático**, na análise de risco no proceso de admisión de clientes, no financiamento de clientes e de proxectos de investimento e na xestión de activos.
- **Avanzar na descarbonización da carteira de crédito e investimento** para cumprir co obxectivo de neutralidade de carbono en 2050.
- Cumprir cos máis altos **estándares ambientais** nos países en que opera.
- **Participar en iniciativas nacionais e internacionais relacionadas co medio ambiente —a natureza e o clima—** como os Principios de Ecuador, a UNEP FI, a NZBA, a Partnership for Accounting Financials (PCAF) ou CDP, para avanzar nesta liña.
- **Conseguir a máxima eficiencia no uso dos recursos naturais que necesita**, de acordo cos requisitos establecidos na norma ISO 14001, o regulamento europeo EMAS de xestión ambiental e a norma ISO 50001 de xestión enerxética.
- Dispor dun **sistema de xestión ambiental e enerxético certificado** e garantir o cumprimento da lexislación e normativa ambiental e enerxética aplicable ás súas actividades, así como outros compromisos voluntarios subscritos.

- Traballar para mellorar os procesos e a operativa interna para xestionar de forma eficiente os recursos e **minimizar o impacto** ambiental, incluíndo a medición e o seguimento dos indicadores ambientais.
- Asegurar a **dispoñibilidade da información e dos recursos necesarios** para alcanzar os obxectivos e as metas fixadas polo Sistema Integrado de Xestión ambiental e enerxética, así como no Plan de Banca Sostible, incluíndo as vías de descarbonización establecidas.
- Aplicar **principios e boas prácticas ambientais en todas as súas actuacións** e apoiar as iniciativas dirixidas á prevención, mitigación, adaptación ou resposta ao cambio climático e/ou á perda e degradación da natureza.
- **Previr as actuacións contaminantes e promover as accións que impulsen unha maior eficiencia enerxética nas actividades operativas desenvolvidas por CaixaBank** a través da implantación progresiva de medidas de mellora e de protección do medio ambiente.
- Promover a **compra de produtos e servizos enerxeticamente eficientes** e un deseño dos espazos e as instalacións que mellore o desempeño enerxético.
- Contribuír á **sensibilización ambiental dos seus grupos de interese**, co fin de fomentar a protección e o coidado do medio e a mitigación do cambio climático ao longo da súa cadea de valor. Especialmente, fomentar a capacitación e sensibilización do cadro de persoal para que integre estes principios de actuación na súa actividade laboral diaria.
- Impulsar accións **de diálogo activo con clientes e emisores** para fomentar a mellora das súas prácticas en materia de sostibilidade, incluído o ámbito ambiental (clima e natureza), así como a transparencia sobre a súa actuación.
- **Fixar e publicar obxectivos, con periodicidade mínima anual, que midan o grao de avance e a mellora na xestión ambiental e enerxética**, xunto con outros indicadores e obxectivos públicos no resto de ámbitos materiais relacionados co medio ambiente, incluíndo o clima.



Social (S)

O Grupo CaixaBank promove un modelo de banca socialmente responsable que favoreza a **inclusión, a saúde, a cultura e o benestar financeiro**, dea apoio aos **proxectos que xeren un impacto social positivo e contribúa a dar resposta aos principais retos sociais** mediante:

- O impulso dos microcréditos, **doutro financiamento con impacto social e doutros produtos e servizos para colectivos vulnerables e proxectos que xeran un impacto social favorable**.
- **A presenza en todo o territorio** a través dunha oferta omnicanle, unha ampla rede de oficinas e outras solucións (como poden ser ofibuses ou caixeiros desprazados, entre outros).
- A promoción de iniciativas con foco na **inclusión social no medio rural**, incluíndo accións de apoio ao emprendemento feminino.
- A adopción de medidas de redución da fenda dixital e de mellora da **acesibilidade física e tecnolóxica** aos servizos da Entidade de todas as persoas, con especial foco en persoas con discapacidade e no colectivo sénior.

- A contribución á **mellora da saúde financeira dos seus clientes e da cultura financeira de clientes e sociedade**, con accións formativas e contidos adaptados ás diferentes canles e públicos, de forma coherente coa adhesión de CaixaBank ao *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* promovido pola UNEP FI.
- O impulso de iniciativas, alianzas e solucións para **promover a creación de emprego e o emprendemento**.
- O fomento de iniciativas e programas, en solitario e a través de alianzas, para **dar resposta a retos sociais urxentes e ofrecer oportunidades a persoas e colectivos** en situación vulnerable, considerando, ademais, a natureza dinámica e cambiante dos eixes de vulnerabilidade.
- A contribución, a través da súa actividade e resultados, ao desenvolvemento da comunidade a través dos programas sociais do seu accionista de referencia, a **Fundación Bancaria "la Caixa"**.
- A **promoción da acción colectiva** xunto cos grupos de interese para impulsar o cambio sistémico cara á sostibilidade.
- A **fixación e publicación de obxectivos** en materia social que midan o grao de avance do Grupo e a súa contribución á solución de retos globais con iniciativas con impacto social positivo.

4. Compromisos xerais en relación cos principais grupos de interese



Cientes

O Grupo CaixaBank sitúa os clientes no centro da súa actividade e, en consecuencia, **traballa para crear valor** a longo prazo tanto para eles coma para o medio en que opera.

En todas as relacións cos clientes, CaixaBank actuará con **honestidade, transparencia e responsabilidade** profesional, traballando en todo momento cunha orientación ao cliente, unha visión a longo prazo e a vontade de manter a súa confianza en todo momento.

Con este obxectivo, as sociedades do Grupo CaixaBank comprométense a:

- **Ofrecer produtos adaptados ás necesidades dos clientes**, con políticas de comercialización revisadas por comités específicos. Así, a comercialización dos produtos realizarase en cumprimento de toda a normativa aplicable.

Neste sentido, CaixaBank conta cun Comité de Transparencia que ten como misión velar por todos os aspectos relacionados coa transparencia no deseño e a comercialización de produtos bancarios, de investimento e de seguros, co fin de asegurar a adecuada protección aos clientes mediante a transparencia na comercialización destes produtos. Así mesmo, conta cun Comité de Produto encargado de aprobar calquera novo produto ou servizo que a Entidade deseñe e/ou comercialice. Este comité vela por que os novos produtos aprobados satisfagan os intereses, os obxectivos e as características do público obxectivo que teñan definido.

Igualmente, CaixaBank fomenta a comercialización responsable a través de formación anual obrigatoria neste ámbito ao cadro de persoal.

- **Apoiar os clientes na transición a unha sociedade máis sostible** mediante a oferta de produtos e servizos, e a través doutras iniciativas como pode ser o asesoramento e actividades que contribúan á súa sensibilización, coñecemento e resiliencia, así como a dar resposta aos retos relacionados coa sostibilidade.
- Impulsar a **excelencia na calidade do servizo e máxima experiencia de cliente** cun modelo de escoita permanente da súa opinión a través de enquisas en tempo real en todas as súas interaccións omnicanle, co fin de que se poida actuar de forma inmediata e, en caso necesario, contactar con eles. Así mesmo, pór as ferramentas necesarias para a mellora da experiencia a disposición dos seus clientes, tanto en oficinas físicas como na súa relación remota ou dixital.
- Garantir a **confidencialidade e privacidade** dos datos dos seus clientes e utilízalos de forma responsable, leal e transparente, segundo os *Principios de actuación en materia de privacidade e dereitos dos clientes* de CaixaBank.
- Proporcionar calquera **información** dirixida a clientes respectando a normativa vixente en cada momento para que se considere **imparcial, clara e non enganosa**.
- Fomentar unha **comunicación comercial respectuosa**, co uso de imaxes e linguaxe inclusiva, igualitaria e diversa, con especial foco nos colectivos vulnerables e nas súas limitacións. CaixaBank conta cunha *Política de Comunicación Comercial* que prevé, entre outros aspectos, a adhesión voluntaria de CaixaBank e do resto das compañías do Grupo a Autocontrol, a Asociación para a Autorregulación da Comunicación Comercial, en favor das boas prácticas publicitarias.
- Manter os máis altos estándares de seguridade e, para este fin, promover prácticas que maximicen a **seguridade** dos seus produtos e servizos, velando pola protección da información e a ciberseguridade.
- Favorecer a **máxima accesibilidade** aos produtos e servizos do Grupo CaixaBank para o maior número posible de persoas e promover a inclusión financeira.
- Manter a implicación no territorio, articulada a través dunha **ampla presenza** territorial.
- Impulsar o **diálogo activo** cos clientes e pór á súa disposición as canles necesarias para que poidan facer chegar as súas consultas e reclamacións, e ofrecerlles unha resposta áxil, personalizada e de calidade.
- Impulsar medidas para garantir que os clientes ou potenciais clientes poidan acceder á nosa oferta de produtos e servizos en condicións de igualdade, prestando especial atención aos colectivos vulnerables, de maneira que se **preveñan, detecten e corrixan, segundo corresponda, as situacións que poidan xerar discriminación sen unha razón xustificada**.

Accionistas e investidores

En CaixaBank trabállase para atender as necesidades de información de investidores e accionistas, co fin de que dispoñan dun coñecemento adecuado da Entidade para poder tomar as súas decisións de investimento de forma fundamentada. Para iso, ofrécense ferramentas e canles que facilitan a súa implicación e comunicación en CaixaBank, así como o exercicio dos seus dereitos como propietarios.

Neste sentido, CaixaBank comprométese a:

- **Respectar**, nas comunicacións de CaixaBank con accionistas, investidores institucionais, asesores de voto e cos mercados en xeral, **os seguintes principios**, recollidos na *Política de comunicación e contactos con accionistas, investidores institucionais e asesores de voto*:
 - **Transparencia**: integridade, veracidade e claridade na difusión da información.
 - **Igualdade de trato e non discriminación**: protección dos dereitos e intereses lexítimos de todos os accionistas e o mesmo trato no acceso á información e no recoñecemento e exercicio dos dereitos de todos os accionistas e investidores que se encontren na mesma situación e non estean afectados por conflitos de interese.
 - **Acceso inmediato e comunicación permanente**: prontitude e facilidade no acceso á información que publique CaixaBank, pondo á súa disposición canles e ferramentas dinámicas que promovan unha comunicación directa e eficiente e que permitan a interacción e o debate e promovan a súa colaboración, confianza e implicación.
 - Manter no posible a CaixaBank á **vanguardia no uso das novas tecnoloxías**, mediante o desenvolvemento de instrumentos de información que permitan aos accionistas e investidores que o desexen aproveitar as vantaxes das novas tecnoloxías.
 - **Respectar as normas e recomendacións**: cumprir o previsto na lei, e especialmente na regulación contra o abuso de mercado e tratamento de información privilexiada e outra información relevante, así como na normativa interna e as políticas de CaixaBank, e nas recomendacións de organismos supervisores en materia de goberno corporativo, con pleno respecto aos principios de cooperación e transparencia coas autoridades, os organismos reguladores e as administracións competentes.
- **Adoptar os estándares voluntarios de divulgación financeira relacionada coa sostibilidade** que fomenten a transparencia nos mercados, tales como as recomendacións da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) ou os estándares do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e a Global Reporting Initiative (GRI).
- **Cumprir co Protocolo Interno de Relacións entre a Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriosCaixa e CaixaBank**, que está dispoñible no sitio web corporativo da Entidade.

Empregados e empregadas

Os profesionais do Grupo CaixaBank son o seu principal activo e artífices do éxito da sostibilidade e da eficacia social e económica da organización. As sociedades do Grupo CaixaBank favorecen o desenvolvemento do seu potencial, talento, apoderamento e diversidade, e promoven a mellora constante da súa experiencia.

Baixo esta premisa, as sociedades do Grupo CaixaBank comprométense a:

- **Respectar os dereitos laborais** recoñecidos na lexislación nacional e internacional (os oito convenios fundamentais da Organización Internacional do Traballo).
- **Rexeitar calquera tipo de discriminación, acoso, intimidación, abuso**, así como calquera conduta que poida considerarse ofensiva, impropia ou desaxeitada, incluíndo as propostas ou suxestións sexuais e as demais accións que poidan ofender a dignidade da persoa.
- Fundamentar a política de xestión das persoas no **respecto á diversidade, a igualdade de oportunidades, a inclusión e a non discriminación** por razóns de identidade sexual, expresión de xénero, orientación sexual, orixe étnica, nacionalidade, crenzas, relixión, opinión política, filiación, idade, estado civil, discapacidade ou calquera outra circunstancia recollida polo dereito.
- **Integrar a perspectiva de igualdade de trato e de oportunidades das persoas**, recollida no *Plan de Igualdade* de CaixaBank e na súa adhesión a iniciativas como os *Principios para o Apoderamento das Mulleres das Nacións Unidas*; *REDI, a Rede Empresarial pola Diversidade e Inclusión LGTBI no ámbito laboral*, e a *Carta da Diversidade, que contribúen a fomentar a diversidade en todas as súas dimensións*.
- Promover a **estabilidade no emprego, a conciliación** laboral e familiar e o benestar do cadro de persoal no lugar de traballo, de acordo co *Protocolo de Conciliación* de CaixaBank.
- **Atraer, xestionar e fidelizar** os profesionais da organización:
 - Mediante criterios meritocráticos nos procesos de selección externa e interna.
 - A través dunha retribución salarial competitiva e un abano complementario de beneficios sociais e outras prácticas de xestión activa do talento.
 - Cun Plan de Formación adaptado aos diferentes colectivos de CaixaBank, que contempla, entre outros ámbitos, a capacitación obrigatoria en materia de sostibilidade.
- Promover unha cultura comprometida coa **seguridade, a saúde e o benestar do cadro de persoal** nunha organización saudable, con espazos de traballo máis seguros e sostibles e con sistemas de xestión na materia, tal e como se recolle na *Política de Organización Saudable*. **E, ademais, estender estas políticas ás partes interesadas.**
- Fomentar o **diálogo e a comunicación interna**, e medir o grao de satisfacción dos empregados e empregadas da Entidade a través de enquisas de clima periódicas.
- Promover unha cultura centrada nas persoas e que fomente o desenvolvemento da sostibilidade, incluíndo accións de **sensibilización dos equipos**.

Provedores

O Grupo CaixaBank trata de xestionar a súa cadea de subministración de forma responsable, tal e como se recolle nos seus *Principios de Compras* e no *Código de Conduta de Provedores*.

Para iso, o Grupo CaixaBank asume os seguintes compromisos:

- Garantir a máxima **transparencia nas contratacións**, que se canalizan a través de procedementos competitivos agás nos casos xustificados en que a natureza dos servizos que se queren contratar o impida ou desaconselle.
- Traballar con aqueles provedores que **respecten os dereitos humanos e laborais** fundamentais no exercicio da súa actividade.
- Integrar os **aspectos sociais, ambientais e de bo goberno corporativo no proceso de homologación e contratación** de provedores de bens e servizos.
- **Fomentar prácticas responsables** entre os provedores e a súa cadea de subministración, a través de cláusulas contractuais.
- Efectuar **auditorías** das súas prácticas laborais, sociais e ambientais nos casos en que se considere conveniente e actuar en consecuencia cando as prácticas ou os resultados detectados non sexan satisfactorios.
- **Manter un sistema de alertas ante potenciais situacións de corrupción** en relación con intermediarios e provedores, que implica a petición e a análise de información adicional para descartar, se é o caso, os indicios detectados, ou ben comunicar a falta de información a través da Canle de Consultas ou, no caso dos indicios de irregularidade, a través da Canle de Denuncias, establecidas por CaixaBank.

Sociedade

O Grupo CaixaBank conta cun modelo de xestión coherente co seu compromiso co desenvolvemento socioeconómico do territorio.

Sobre a base deste compromiso, o Grupo CaixaBank traballa para:

- Promover a **inclusión financeira**, facilitando o acceso ao mercado financeiro de todas as persoas e, en especial, as máis vulnerables e outros colectivos como microempresas e empresas da economía social que, polas súas características, poidan ter maiores dificultades de acceso.
- Impulsar a mellora e ampliación dos **coñecementos da poboación en materia de cultura financeira e ciberseguridade**, entre outros.
- **Desenvolver, promover e divulgar novos coñecementos en materia de sostibilidade**, en solitario e a través de acordos con, entre outras, institucións académicas e mediante a colaboración público-privada.
- Apoiar e impulsar proxectos que contribúan a que o tecido empresarial do país sexa máis diverso e inclusivo e aqueles que **promovan a igualdade e a diversidade nos seus diferentes ámbitos**

no conxunto da sociedade, con especial foco no emprendemento, a innovación, a educación e o deporte.

- Fomentar a solidariedade en colaboración cos seus clientes e, a través da **Asociación de Voluntarios de CaixaBank**, promover o voluntariado corporativo, de clientes e da sociedade en xeral.
- Colaborar e fomentar a participación de clientes, accionistas, empregados e empregadas nos programas e as iniciativas solidarias propias e os impulsados polo seu accionista de referencia, a **Fundación Bancaria "la Caixa"**, co obxectivo de incrementar o seu impacto e darlles maior difusión.
- Establecer e participar activamente en **alianzas con outras asociacións e fundacións** para avanzar de forma conxunta en materia de sostibilidade.
- **Participar en iniciativas e colaborar con reguladores, organizacións e entidades** dedicadas á difusión e á promoción de prácticas responsables e sostibles entre os clientes e as comunidades en que o Grupo CaixaBank está presente.

Canles de comunicación, participación e diálogo cos grupos de interese

CaixaBank manterá a disposición dos seus grupos de interese diversas **canles de comunicación, participación e diálogo**, e comprométese a darlles a máxima difusión posible. Así mesmo, fomentará o *engagement* cos seus grupos de interese en materia de sostibilidade, para favorecer o avance conxunto nesa materia.

Con este fin adoptaranse e utilizaranse as canles de comunicación necesarias para establecer un diálogo continuo cos grupos de interese; informalos de maneira veraz, clara e sinxela; aliñar as súas expectativas co desempeño en materia de sostibilidade, e satisfacer a demanda de información relevante adaptada ás necesidades de cada grupo de interese.

Estas canles están detalladas no sitio web corporativo (apartado de Sostibilidade). Entre outros, cómpre mencionar, ademais dos referidos en puntos anteriores: teléfonos gratuítos e caixas de correo electrónicas de atención ao cliente, ao accionista, ao investidor, ao analista e ao provedor; oficinas de atención ao cliente e ao accionista; o Comité Consultivo de accionistas e os encontros corporativos con accionistas; plataformas de participación en liña para clientes e empregados e empregadas; eventos, encontros e xornadas; sesións formativas; enquisas periódicas de opinión; notas de prensa e outras canles de diálogo activo con medios de comunicación. Así mesmo, CaixaBank participa activamente en foros de diálogo, grupos de traballo e asociacións sectoriais e en materia de sostibilidade para compartir boas prácticas e avanzar de forma conxunta na devandita materia.

A finalidade é que o intercambio de información a través do diálogo permita anticipar e cubrir no posible as expectativas dos grupos de interese e mellorar o seu coñecemento da Entidade para fortalecer as relacións de confianza mutua.

4. Marco de goberno

O **Consello de Administración** de CaixaBank é o responsable de aprobar estes Principios e os compromisos cos grupos de interese incluídos no presente documento. De forma complementaria, é o responsable de aprobar, supervisar e valorar periodicamente a definición, o desenvolvemento e a implantación da estratexia de sostibilidade. Así mesmo, a **Comisión de Nomeamentos e Sostibilidade** ten a función de supervisar a actuación de CaixaBank en relación cos temas de sostibilidade, incluíndo a revisión e proposta ao Consello da aprobación de políticas, declaracións e normas de CaixaBank que desenvolven a estratexia de sostibilidade. Por outra banda, a **Comisión de Riscos** propón ao Consello a política de riscos do Grupo, que inclúe os riscos en materia de sostibilidade. A **Comisión de Auditoría e Control** ten entre as súas funcións as de supervisar e avaliar o proceso de elaboración e presentación da información non financeira e a eficacia dos sistemas de control interno, e, xunto coa Comisión de Riscos, supervisar e avaliar a eficacia dos sistemas de xestión de riscos, incluídos os sociais e os ambientais.

O **Comité de Dirección** é o responsable de desenvolver o Plan Estratéxico da Entidade aprobado polo Consello de Administración e, con este obxectivo, adopta acordos, directamente ou a través dos seus comités delegados, en materia de sostibilidade.

Adicionalmente, varios comités internos encárganse de coordinar e supervisar os diferentes aspectos mencionados nestes Principios. Entre eles, o **Comité de Sostibilidade** é o órgano dependente do Comité de Dirección responsable de promover e, se é o caso, aprobar iniciativas en materia de sostibilidade, así como de coordinar ou xestionar as iniciativas aprobadas. Pola súa parte, o **Comité Global do Risco** é responsable de xestionar, controlar e monitorizar de forma global, entre outros, os riscos de sostibilidade.

A **Dirección de Sostibilidade**, como área responsable de coordinar a definición, a actualización e o seguimento da estratexia en materia de sostibilidade do Grupo, é tamén a responsable da elaboración e actualización dos Principios (cunha periodicidade bienal mínima¹); da súa presentación para aprobación aos órganos de goberno; de seguir o seu grao de implantación no Grupo; de promover o seu coñecemento entre as persoas suxeitas a eles e, se é o caso, de impulsar a extensión ás filiais correspondentes dentro do Grupo.

Finalmente, **as diferentes áreas e direccións afectadas polos Principios** serán as responsables da aplicación, integración e execución das súas disposicións nas súas actividades diarias e na normativa interna relacionada, segundo consideren, así como de establecer e implantar controis de seguimento de resultados. Para iso, poderán desenvolver sistemas e procesos internos adicionais. Así mesmo, a Dirección de Sostibilidade asesorará, cando se considere necesario e conveniente, as diferentes direccións en materia de sostibilidade e na implantación dos presentes Principios.

Cada unha das **sociedades do Grupo CaixaBank** deberá garantir a existencia de controis sobre a axeitada aplicación dos principios xerais establecidos nestes Principios, así como, se é o caso, o seu desenvolvemento en marcos, políticas e procedementos internos.

Principios aprobados polo Consello de Administración, 15 de febreiro de 2024

¹ Cando se realicen modificacións fóra do período establecido por defecto (bienal), se estas son de carácter menor, o Comité de Dirección habilita a aprobación. Con esta finalidade, enténdese por modificacións menores as derivadas de correccións simplemente tipográficas ou resultado da actualización de documentos referenciados nestes Principios. A “actualización de documentos referenciados nestes Principios” incluíría unicamente a transcripción da denominación actualizada deses documentos e de fragmentos de documentos aprobados polos órganos competentes (Consello de Administración, Comité Global do Risco etc.) ou de preceptos normativos, sempre que o contido modificado non sexa obxecto de regulación polos propios Principios. Posteriormente á aprobación por parte do Comité de Dirección, informarase a Comisión de Nomeamentos e Sostibilidade, que, se o considerase oportuno, elevaría as modificacións ao Consello de Administración.