



Arloan jarduteko
printzipioak
iraunkortasunekoa

2022ko martxoa

Bertsioen kontrola

BERTSIOA	DATA	DESKRIBAPENA
1	2015ko irailak 17	<i>Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politikaren</i> lehen bertsioa.
2	2018ko otsailak 22	<i>Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politika</i> berrikustea eta eguneratzea onartzea.
3	2019ko urriak 30	<i>Gizarte Erantzukizun Korporatiboaren politika korporatiboaren</i> eguneratzea berrikustea eta onartzea.
4	2020ko irailak 23	<i>Iraunkortasunaren/Erantzukizun Sozial Korporatiboaren politika korporatiboaren</i> eguneratzea berrikustea eta onartzea. Jasangarritasunaren kontzeptua txertatzea, CaixaBank Taldearen ASG Estrategia definitzea, gobernu-esparrua zehaztea eta egitura arrisku-politika korporatiboaren eredura egokitzea.
5	2022ko martxoak 24	Dokumentuaren eguneratzea berrikustea eta onartzea. Izena aldatzea iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipioetara. Dokumentuaren egitura aldatzea; jasangarritasunerako eta gobernu-esparrua eguneratzeko ildo estrategiko berriak txertatzea.

Aurkibidea

1. Sarrera	3
2. Helburua, eremua eta aplikazioa.....	3
3. Lehentasun estrategikoak eta jarduteko printzipio orokorrak.....	5
3.1. Iraunkortasunaren arloko asmo estrategikoak	
3.2. Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipio orokorrak	
4. Konpromiso orokorrak interes-talde nagusiei dagokienez	10
5. Gobernu-esparrua.....	15

Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipioak

1. Sarrera

CaixaBank SAREN Administrazio Kontseiluak (aurrerantzean, CaixaBank edo "**Erakundea**"), printzipio hauen bidez, CaixaBank Talde osoak jarduteko **eredu eraginkor, jasangarri eta arduratsu batekin duen konpromisoa agerian utzi nahi du. Eredu horren ezaugarria bokazio sozial irmoa da.**

CaixaBank Taldeak jarduera arduratsu batean eta eraginkortasun ekonomikoan oinarritzen du bere kudeaketa, pertsonen eta lurraldearen garapen sozioekonomiko iraunkorrera bideratuta.

Orientazio jasangarri hori, sortu zenetik dagoena, bat dator haren helburu eta balioekin:



CaixaBank Taldearen **xedea** da bezeroen finantza-ongizatean eta sozietate publiko osoaren aurrerabidean laguntzea.

CaixaBank Taldeak kalitatezko, konfiantzazko eta konpromiso sozialeko **balio korporatiboetan** oinarrituta egiten du lan beti.

CaixaBank Taldeari eta haren interes-taldeei balio erantsia ematera bideratutako jarduera iraunkorreko konpromisoak erakundearen balio-kate osoa hartzen du kontuan, funtsen eta baliabideen jatorritik hasi eta aplikaziora eta inbertsiora arte.

2. Helburua, eremua eta aplikazioa

Iraunkortasunaren arloko jarduketa-printzipioek (aurrerantzean, printzipio aplikagarriak) jarduera-printzipio orokorrak eta CaixaBank Taldeak iraunkortasunaren arloan jarraitu behar dituen interes-taldeekiko konpromiso nagusiak definitzen eta ezartzen dituzte, indarrean dagoen araudian aurreikusitakoaren ildotik, Kotizatutako Sozietateen Gobernu Onaren Kodea barne, eta Kapital Sozietateen Legearekin bat etorritz.

Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipioak (aurrerantzean, printzipio nagusiak) misioaren eta balio korporatiboaren esparruan kokatzen dira. Horien bidez, CaixaBank Taldeak bere jarduera kudeatzeko eta garatzeko **gidalerroak** hartzen ditu bere gain:

- Jarduketa osoa, arduratsua eta jasangarria.
- Zerbitzuaren kalitate gorena.
- Eraginkortasun ekonomikoa.
- Erabakiak hartzerakoan epe luzerako ikuspegia hartzea.
- Etengabeko berrikuntza, komunitateen garapen iraunkorrari ahal den neurrian laguntzeko.

Printzipioak garatu eta osatu egiten dira, Iraunkortasunaren Plan Zuzentzailearekin eta *CaixaBanken Kode Etikoarekin eta Jarduera Printzipioekin* ez ezik, haren aplikazio-eremuei buruzko beste printzipio, politika espezifiko, arau eta konpromiso batzuekin ere, bai eta jasangarritasunaren arloko nazioarteko ekimenei atxikitzearekin ere. Ekimen horiek CaixaBanken webgune korporatiboaren Iraunkortasuna atalean zehazten dira. Horien artean daude Nazio Batuen Mundu Ituna, Banka Arduratsuaren Printzipioak eta Nazio Batuen Ingurumenerako Programaren Finantza Ekimenaren (UNEP FI) Aseguruen Iraunkortasunerako Printzipioak eta Nazio Batuen Inbertsio Arduratsurako Printzipioak (PRI).

Printzipioek eta Taldeak garatutako gainerako tresnek lagundu egin behar dute:

- CaixaBank Taldearen helburu estrategikoak lortzen laguntzea, jardunbide oso, arduratsu eta jasangarrien bidez.
- Interes-taldeentzako balio partekatuaren sorrera maximizatzea eta konfiantzan eta gardentasunean oinarritutako epe luzerako harremanak sortzea.
- Ekonomia jasangarriago eta inklusiboago baterako trantsizioan laguntzea.
- Jarduerak eragin ditzakeen inpaktu negatiboak prebenitzea, minimizatzea eta arintzea, eta inpaktu positiboak areagotzea.
- CaixaBank Taldeak iraunkortasunaren arloan hartutako konpromiso publikoak betetzea.
- CaixaBank Taldearen ospea hobetzen laguntzea.
- Gizartearen baitan printzipio eta praktika arduratsuak zabaltzea, gizartearen eta ingurumenaren arloan aurrera egiteko.

Printzipio horiek CaixaBanken printzipio indibidualtzat hartzen dira, eta, beraz, CaixaBanken eta enplegatu, zuzendari eta gobernu-organoetako kide guztien jarduera arautu behar dute. Era berean, eta korporatiboak ere badirenez, CaixaBank Talde osora hedatzen dira. Batzordea osatzen duten sozietateetako gobernu- eta zuzendaritza-organoek erabaki egokiak hartu beharko dituzte printzipio horien xedapenak integartzeko, bai printzipio propioak edo dokumentu analogoa onartuz, dokumentu honetan ezarritako printzipioen arabera, bai behar bezala egokitutako CaixaBankekoei atxikiz, hala badagokio.

3. Lehentasun estrategikoak eta jarduteko printzipio orokorrak

3.1 Iraunkortasunaren arloko asmo estrategikoak

CaixaBankek Iraunkortasunerako Plan Zuzentzaile bat du, ikuspegi holistikoa duten lehentasuneko jarduera-fokuak jasotzen dituena, eta bere jarduerak eragin materiala izan dezakeen Garapen Jasangarriko Helburuetan aurrera egitea eta bere ingurunearen garapen sozioekonomikoan laguntzea bilatzen duena.

CaixaBankek iraunkortasunaren arloko hiru asmo nagusi zehaztu ditu, bere jarduera horietan zentratzeko, etorkizunean egiten ari diren edo gara daitezkeen beste jarduera batzuei kalterik egin gabe:

- **Enpresen eta gizartearen trantsizio iraunkorra bultzatzea:** ekonomia jasangarriago baten aukerak aprobetxatzen eta karbono-isurketetan ekonomia neutroa lortzeko bidean aurrera egiten lagunduko duten soluzioekin.
- **Gizarte-eragin positiboaren buru izatea eta finantza-inkluzioa bultzatzea:** pertsonentzako aukerak biderkatuz; gizarte-inpaktu egokia duten proiektuei laguntza emanez; gizarte-erronka nagusien konponbideetan lagunduz eta bezeroen eta, oro har, gizartearen finantza-inkluzioa indartuz.
- **Kultura arduratsua sustatzea, gobernantzan erreferenteak izanik:** pertsonak ardatz dituen kultura baten bidez, besteak beste, talentua, aniztasuna eta inkluzioa, gure langileen osasuna eta ongizatea eta jasangarritasuna sustatuko dituena; gizarte-, ingurumen- eta gobernu oneko faktoreak Entitatearen kudeaketa-, kontrol- eta gainbegiratze-ereduan txertatuz, eta kontu gardenak eta egiazkoak emanez merkatuaren eta interes-taldearen aurrean.

3.2 Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipio orokorrak

CaixaBank Taldeak banka jasangarriaren eta arduratsuaren aldeko apustua egiten du, bezeroen finantza-ongizatean eta gizarte osoaren aurrerapenean laguntzeko eta ingurumen-alderdiak (A), alderdi sozialak (S) eta gobernu ona (G) integratzen aurrera egiteko bere estrategian, kudeaketa-ereduan eta praktiketean.

CaixaBank Taldeak bere jarduera gauzatzeko konpromisoa hartzen du, jarduera garatzeko aplikatu beharreko araudia zorrotz betez eta estandar etiko eta jokabide profesionaleko estandar gorenekin bat etorritik. Ildo horretan, **CaixaBanken jarduera-printzipio orokorrak dira**, *Kode Etikoan eta Jarduera Printzipioetan* jaso eta garatutakoak, legeak eta indarrean dagoen araudia betetzea, errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta gizarte-erantzukizuna. Iraunkortasunaren arloan jarduteko printzipio hauek koherenteak eta errespetuzkoak dira printzipio orokor horiekin, bai eta Taldeak garatutako gainerako printzipio, politika eta arauekin ere.

Iraunkortasunaren arloan, eta huraosatzen duten eremu nagusi bakoitzerako, CaixaBankek barne-araudia eta horren ardura duten zuzendaritzak ditu, eta horietan jarduera arduratsua, jarduteko printzipioak eta interes-taldekiko konpromisoak arautzen dira.



Gobernantza (G)

CaixaBank Taldearen lehentasunezko helburuetako bat da Taldearen gardentasuna, aniztasuna, independentzia eta gobernu ona bermatzea, eta ingurumen-, gizarte- eta gobernantza-faktoreak gobernu-ereduan integratzea, interes-talde guztien interesak babesteko eta haien konfiantzari eusteko.

Esparru honetan, CaixaBank Taldearen estrategia eta jarduera, besteak beste, honako jokabide-jarraibide hauetan oinarritu beharko da:

- CaixaBank Taldea presente dagoen lurraldeetan une oro **indarrean dagoen legedia betetzea** eta merkatu libreko praktikak bultzatzea, bai eta aldizka gobernu-praktikak berrikustea eta hobetzea ere.
- Erakundea presente dagoen lurralde guztietan **giza eskubideak errespetatzea**, *Giza Eskubideen Printzipioei jarraiki eta Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren, Enpresei eta Giza Eskubideei buruzko Nazio Batuen Printzipio Gidarien, ELGAREN Enpresa Multinazionalentzako Jarraibide Ildoen eta nazioartean aitortutako beste kode batzuen gidaritzapean.*

Zehazki, CaixaBank Taldeak **debekatu egiten du diskriminazio, jazarpen, abusu edo tratu desegoki oro**, generoa, genero-identitatea, etnia, kolorea, nazionalitatea, kredoa, erlijioa, iritzi

politikoa, filiazioa, adina, sexu-orientazioa, egoera, ezintasuna, disapazitatea eta zuzenbideak babestutako gainerako egoerak direla-eta, bai langileei, zuzendariari edo administrazio-organoko kideei dagokienez, bai akziodunei, bezeroei, bezero potentzialei eta hornitzaileei edo Entitatearekin elkarreragiten duen edozein pertsonari dagokienez.

- **Zerga-politika erantzukizunaren**, zuhurtziaren eta gardentasunaren printzipioetan oinarritzea, indarrean dagoen legediarekin eta *CaixaBanken Arrisku Fiskalaren Kontrol eta Kudeaketa Politikarekin* bat etorritik.
- Beharrezko neurriak ezartzea **CaixaBank Taldearen produktuak eta zerbitzuak legez kontrako jokabideak** (hala nola terrorismoa finantzatzea, kapitalak zuritzea edo finantza-delituak) gauzatzeko erabil ez daitezkeen, eta horiek aldizka berrikustea, erregulatuzaileekin eta segurtasun-indarrekin aktiboki lankidetzan aritzea eta atzematen diren jardura susmagarri guztien berri ematea. Horretarako, jokabide arduratsua bultzatzen da CaixaBank Taldea osatzen duten pertsonen artean, *Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboa* errespetatu eta aplikatu behar baitute. *Kapital Zuriketari Aurrea hartzeko eta Terrorismoa Finantzatzeko eta Nazioarteko Finantza Zehapen eta Kontraneurriak Kudeatzeko Politika Korporatiboa; Compliance Penaleko Politika Korporatiboa, Interes Gatazken Politika Korporatiboa*, eta CaixaBank Taldearen gainerako jokabide-kodeak eta arauak.
- Kontsulta eta Salaketa Korporatiboen **Kanal Konfidentziala** langileen eta hornitzaileen eskura jartzea.
- **Arrisku guztiak (finantzarioak eta ez-finantzarioak) zuhurtziaz eta modu globalean kudeatzea**, *Arriskua Kudeatzeko Printzipio Orokorretan* eta Taldearen *Arriskuarekiko Grinaren Esparruan* eta iraunkortasunaren arloan oinarrituta, *iraunkortasun-arriskuak kudeatzeko ASG politika korporatiboan*. Politika horrek arrisku horien kudeaketa arautzen du Entitateak bere bezeroekin duen harremanean. Halaber, Arrisku Korporatiboen Mapan jasotako arriskuak (finantzarioak eta ez-finantzarioak) gainbegiratzeko mekanismo egokiak izatea.
- **Ingurumeneko, gizarteko eta gobernu oneko faktoreak (ASG) Entitatearen kudeaketa-, kontrol- eta gainbegiratze-ereduan txertatzea.**
- **Plantillaren ordainketa- eta konpentsazio-praktiketan iraunkortasunari lotutako irizpideak pixkanaka txertatzen jarraitzea.**
- **CaixaBank Taldeko interes-taldeei kontuak ematean eta informazioa zabaltzean gardentasuna sustatzea**, komunikazio-kanal nahikoak ezarri eta informazioa egiazki, argi eta zehatz zabalduz.
- **Komunikazio arduratsuko praktikak** egitea uneoro, informazioa manipulatzeko saihesteko eta osotasuna eta ohorea babesteko.



Ingurumena (A)

CaixaBank Taldeak karbono-ekonomia iraunkorrago eta neutroago baterako trantsizioan lagundu nahi du; ingurumenaren, klimaren eta energia-eraginkortasunaren alderdiak erakundearen finantza-jardueran integratzea, eta haren kudeaketa-sistema etengabe hobetzea, ingurumen-jarduera hobetzeko, teknika bideragarri eta egokienak erabiliz.

Klima-aldaketari buruzko Adierazpenean jasotako konpromiso horri CaixaBanken borondatea gehitu zaio:

- Sortu eta eskaini garapen inklusibo eta iraunkorreko eredu batekin **lerrokatutako produktuak eta zerbitzuak, eta lagundu bezeroen eta ekonomiaren trantsizio jasangarrian.**
- **Energia-eraginkortasuna** hobetzen eta epe luzera ingurumen-jasangarritasun handiagoa lortzen lagunduko duten proiektu eta produktuen finantzaketa bultzatzea.
- Bultzatu **ingurumena errespetatzen duten teknologien garapena eta hedapena.**
- **Iraunkortasun-arriskuak (ingurumenekoak, sozialak eta gobernanzakoak), klima-aldaketaren ondoriozkoak barne,** bezeroak onartzearen, bezeroen finantzaketaren eta inbertsio-proiektuen arriskuaren analisisian eta aktiboen kudeaketan integratzea.
- **Kreditu- eta inbertsio-zorroaren deskarbonizazioan aurrera egitea,** 2050erako karbono-neutraltasunaren helburua betetzeko.
- Jarduten duen herrialdeetan **ingurumen-estandar** gorenak betetzen ahalegintzea.
- Ingurumenarekin eta klimarekin lotutako nazioko eta nazioarteko ekimenetan parte hartzea, hala nola **Ekuadorko Printzipioetan, UNEP FIn** edo **CDPn**, ildo horretan aurrera egiteko.
- **Lortu behar dituzun baliabide naturalen erabileran ahalik eta eraginkortasun handiena,** ISO 14001 arauan, ingurumen-kudeaketako EMAS Europako erregelamenduan eta kudeaketa energetikoko ISO 50001 arauan ezarritako betekizunekin bat etorriz.
- Ingurumena eta **energia kudeatzeko sistema ziurtatua** izatea, eta bere jarduerari aplikatu dakiekeen ingurumenari eta energiari buruzko legeria eta araudia betetzen direla bermatzea, bai eta sinatutako beste borondatezko konpromiso batzuk ere.
- Prozesuak eta barne-eragiketak hobetzeko lan egitea, baliabideak eraginkortasunez kudeatzeko eta **ingurumen-inpaktua** minimizatzeke, ingurumen-adierazleen neurketa eta jarraipena barne.
- Ziurtatu ingurumena eta Energia Kudeatzeko Sistema Integratuak ezarritako helburuak eta xedeak lortzeko **behar diren informazioa eta baliabideak eskuragarri daudela.**
- Aplikatu **ingurumen-printzipioak eta -jardunbide egokiak** jarduera guztietan, eta klima-aldaketa prebenitzera, arintzera, egokitzera edo hari erantzutera bideratutako ekimenei laguntzea.
- **Jarduketa kutsatzaileei eta CaixaBankek garatutako jarduera operatiboetan energia-inpaktu handiak eragin ditzaketen ekintzei aurrea hartzea,** ingurumena hobetzeko eta babesteko neurriak pixkanaka ezarriz.
- **Energetikoki eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuen erosketa** eta energia-jarduna hobetuko duen diseinua sustatzea.
- **Sustatu interes-taldean ingurumen-sentsibilizazioa,** ingurunea babestu eta zaintzeko eta klima-aldaketa arintzeko balio-katean zehar. Bereziki, langileen trebakuntza eta sentsibilizazioa sustatzea, jarduera-printzipio horiek eguneroko lanean txerta ditzaten.

- **Ingurumen- eta energia-kudeaketan** eta ingurumen- eta klima-arloko gainerako eremu materialetan **izandako aurrerapen- eta hobekuntza-maila neurtuko duten helburuak finkatzea eta argitaratzea, gutxienez urtean behin.**



Soziala (S)

CaixaBank Taldeak gizarteratzea eta finantza-kultura bultzatuko dituen gizarte-erantzukizuneko banku-eredua sustatzen du; **gizarte-inpaktu positiboa sortzen duten proiektuei laguntza ematea eta gizarte-erronka nagusiei erantzuten laguntzea, honako hauen bidez:**

- **Mikrofinantzak eta beste produktu eta zerbitzu batzuk** sustatzea, **gizartean eragin ona duten kolektiboentzat eta proiektuentzat.**
- **Lurralde osoan egotea**, eskaintza omnikanal baten eta bulego-sare zabal baten bidez.
- Gizarteratzea helburu duten **ekimenak sustatzea landa-ingurunean.**
- Arrakala digitala murrizteko eta pertsona guztiek Entitatearen zerbitzuetara duten **irisgarritasun fisikoa eta teknologikoa** hobetzeko neurriak hartzea, arreta berezia jarrita desgaitasunen bat duten pertsonengan.
- **Bezeroen finantza-osasuna eta bezeroen eta gizartearen finantza-kultura hobetzen** laguntzea, kanal eta publikoetara egokitutako prestakuntza-ekintzen eta edukien bidez, CaixaBank UNEP Flk sustatutako *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* erakundearekin bat etorritik.
- Okupazioa eta ekintzaitza sustatzeko ekimenak, **aliantzak eta irtenbideak sustatzea.**
- Ekimenak eta programak sustatzea, bakarka eta aliantzen bidez, **premiatzko gizarte-erronkei erantzuteko eta egoera ahulean dauden pertsoneri eta kolektiboari aukerak eskaintzeko.**
- Bere jardueraren eta emaitzen bidez, komunitatearen garapenari egiten dion ekarpena, erreferentziatzko akziodunaren, **"la Caixa" Banku-fundazioarekin**, programa sozialen bidez.
- **Ekintza kolektiboa sustatzea** interes-taldeekin batera, iraunkortasunerako aldaketa sistemikoa bultzatzeko.
- Gizarte-arloko **helburuak finkatzea eta argitaratzea**, Taldearen aurrerapen-maila neurtzeko eta gizarte-eragin positiboa duten ekimenak dituzten erronka globalak konpontzen laguntzeko.

4. Konpromiso orokorrek interes-talde nagusiei dagokienez



Bezeroak

CaixaBank Taldeak bere jardueraren erdigunean kokatzen ditu bezeroak, eta, ondorioz, epe luzerako balioa **sortzeko lan egiten du**, bai haientzat, bai lan egiten duen ingurunearentzat.

Bezeroekiko harreman guztietan, CaixaBankek **zintzotasunez eta erantzukizun** profesional ez-jokatu du, une oro bezeroarenganako orientazioarekin, epe luzerako ikuspegiarekin eta une oro konfiantzari eusteko borondatearekin lan eginez.

Helburu horrekin, CaixaBank Taldeko sozietateek konpromiso hauek hartu dituzte:

- Bezeroen beharretara egokitutako produktuak eskaintzea, berriazko batzordeek berrikusitako merkaturatze-politikekin. Horrela, produktuak araudi aplikagarri guztia betez merkaturatuko dira.
Ildo horretan, CaixaBankek Gardentasun Batzorde bat du, eta bertan produktuen garapenarekin eta merkaturatzearekin lotutako arlo nagusiak inplikaturik daude. Organo honen egitekoa da produktuen eta zerbitzuen merkaturatzean eragina duten edo izan dezaketen alderdi guztiak zaintzea, bezeroak behar bezala babesten direla bermatzeko, gardentasunaren bidez eta bezeroek horiek ulertuta, batez ere txikizkariak eta kontsumitzaileak, eta bezeroen beharretara egokituta. Era berean, Produktu Batzorde bat du, Erakundeak diseinatu eta/edo merkaturatu duen edozein produktu edo zerbitzu berri onartzeko. Onartutako produktu berriak definituta dituzten publiko objektiboaren interesak, helburuak eta ezaugarriak asetzen dituztela zaintzen du Batzorde honek.
- **Zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroaren ahalik eta esperientzia handiena** bultzatzea, bere iritzia denbora errealeko inkestak bidez entzuteko eredu batekin, bere interakzio omnikanal guztietan, berehala jardun ahal izateko eta, behar izanez gero, haiekin harremanetan jartzeko. Era berean, bezeroen eskura jarri behar dira esperientzia hobetzeko behar diren tresnak, bai bulego fisikoetan (*meeter*, aurretiko hitzordua, etab.), bai urruneko harremanetan edo harreman digitalean (bideo-deiak, *contact center*, app now, etab.).
- Bezeroen datuen **konfidentzialtasuna eta pribatutasuna** babestea eta modu arduratsu, leial eta gardenean erabiltzea, CaixaBankeko bezeroen *privatutasunaren eta eskubideen arloan jarduteko printzipioen* arabera.
- Bezeroei zuzendutako edozein **informazio** ematea, unean-unean indarrean dagoen araudia errespetatuz, informazio hori **inpartzialtzat, argitatzat eta ez-engainagarritzat** har dadin. Era berean, publizitatearen arloan, CaixaBankek *Merkataritza Komunikazioko Politika* bat du, eta, besteak beste, CaixaBank Autocontrol Merkataritza Komunikazioa Autoarautzeko Elkartera borondatez atxikitzea aurreikusten du, publizitate-jardunbide egokien alde.
- Segurtasun-estandar gorenei eustea eta, horretarako, produktuen eta zerbitzuen **segurtasuna** maximizatzen duten praktikak sustatzea, informazioa babesteaz arduratuz.

- CaixaBank Taldearen produktu eta zerbitzuetara ahalik eta gehien iristea, **ahalik eta pertsona gehienentzat**, eta finantza-inklusioa sustatzea.
- Lurraldean inplikazioari eustea, lurralde-**presentzia zabalaren** bidez antolatuta.
- Bezeroekiko **elkarrizketa aktiboa** bultzatzea eta haien eskura jartzea kontsultak eta erreklamazioak helarazteko eta erantzun arina, pertsonalizatua eta kalitatezkoa emateko behar dituzten bideak.



Akziodunak eta inbertitzaileak

CaixaBanken inbertitzaileen eta akziodunen informazio-beharrei erantzuteko lan egiten da, Entitatearen ezagutza egokia izan dezaten, inbertsio-erabakiak modu arrazoituan hartu ahal izateko. Horretarako, CaixaBanken inplikazioa eta komunikazioa errazteko tresnak eta kanalak eskaintzen dira, baita jabe gisa dituen eskubideen erabilera ere.

Ilido horretan, CaixaBankek konpromiso hauek hartu ditu:

- CaixaBankek akziodunekin, inbertitzaile instituzionalekin, boto-aholkulariekin eta, oro har, merkatuekin egiten dituen komunikazioetan **honako printzipio hauek errespetatzea**, *Komunikazio Politikan eta akziodunekiko, inbertitzaile instituzionalekiko eta boto-aholkulariekiko harremanetan jasotakoak*:
 - **Gardentasuna**: osotasuna, egiazkotasuna eta argitasuna informazioaren hedapenean.
 - **Tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza**: akziodun guztien eskubide eta interes legitimoen babesa, eta tratu bera informazioa eskuratzean eta egoera berean dauden eta interes-gatazkarik ez duten akziodun eta inbertitzaile guztien eskubideak aitortu eta baliatzean.
 - **Berehalako sarbidea eta komunikazio iraunkorra**: CaixaBankek argitaratzen duen informazioa eskuratzeko azkartasuna eta erraztasuna, komunikazio zuzena eta eraginkorra sustatzen duten kanal eta tresna dinamikoak eskainiz, elkarreragina eta eztabaida ahalbidetzeko eta lankidetzeta, konfiantza eta inplikazioa sustatzeko.
- CaixaBank ahal den neurrian **abangoardian mantentzea teknologia berrien erabileran**, hala nahi duten akziodun eta inbertitzaileei teknologia berrien abantailak aprobeitzatzeko aukera emango dieten informazio-tresnak garatuz.
- **Arauk eta gomendioak errespetatzea**: bete Legean aurreikusitakoa, eta, bereziki, merkatu-gehiegikeriaren eta informazio pribilegiatuaren eta bestelako informazio garrantzitsuen tratamenduaren aurkako erregulazioan, bai eta CaixaBanken barne-araudian eta politiketan eta gobernu korporatiboaren arloko erakunde gainbegiratzailen gomendioetan aurreikusitakoa betetzea ere, agintari, erakunde arautzaile eta administrazio eskudunekiko lankidetzaren eta gardentasunaren printzipioak erabat errespetatuz.
- **La Caixa Banku Fundazioaren, CriteriaCaixaren eta CaixaBanken arteko Harremanetarako Barne Protokoloa betetzea**. Entitatearen webgune korporatiboan dago eskuragarri.



Langileak

CaixaBank Taldeko profesionalak dira erakundearen iraunkortasunaren eta eraginkortasun sozial eta ekonomikoaren arrakastaren eragile nagusiak. CaixaBank Taldeko sozietateek beren potentziala eta talentua eta ahalduntzea eta aniztasuna garatzen laguntzen dute, eta beren esperientziaren etengabeko hobekuntza sustatzen dute.

Premisa horren arabera, CaixaBank Taldeko sozietateek hurrengo konpromiso hauek hartu dituzte:

- Estatuko eta nazioarteko legerian aitortutako **lan-eskubideak errespetatzea** (Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarritzko zortzi hitzarmenak).
- Pertsonen kudeaketa-politika aniztasuna, **aukera-berdintasuna eta generoagatiko, etniagatiko, adinagatiko, dibertsitate funtzionalagatiko** edo beste edozein arrazoiengatiko diskriminaziorik eza errespetatzean oinarritzea.
- **Pertsonen tratu- eta aukera-berdintasunaren ikuspegia txertatzea**, CaixaBanken Berdintasun Planean eta Nazio Batuen Emakumeen Ahalduntzerako Printzipioak *bezalako ekimenei atxikitzean* jasotakoa.
- **Enpleguaren egonkortasuna**, lana eta familia **bateragarri** egitea eta plantillaren ongizatea sustatzea lan-ingurunean, CaixaBanken *Berdintasun eta Kontziliazio Protokoloaren* arabera.
- Erakundearen **talentua erakartzea eta kudeatzea**, profesionalen garapena bultzatzeko:
 - Irizpide meritokratikoekin barne-hautaketako prozesuetan.
 - Talentua erakartzea eta leialtzea bultzatuz.
 - CaixaBankeko kolektiboek egokitutako prestakuntza-plan baten bidez. Plan horrek, besteak beste, jasagarritasunaren arloko nahitaezko gaikuntza jasotzen du.
- **Langileen segurtasunarekin, osasunarekin eta ongizatearekin** konprometitutako kultura sustatzea, erakunde osasungarri eta iraunkor batean.
- **Elkarrizketa eta barne-komunikazioa** sustatzea, eta Entitateko langileen gogobetetze-maila neurtzea, aldizkako klimari buruzko inkesten bidez.
- Pertsonengan oinarritutako eta iraunkortasunaren garapena sustatuko duen kultura sustatzea, **taldeak sentsibilizatzeko** ekintzak barne.

Hornitzaileak

CaixaBank Taldea bere hornidura-katea modu arduratsuan kudeatzen saiatzen da, *Erosketa Printzipioetan* eta *Hornitzaileen Jokabide Kodean* jasotzen den bezala.

Horretarako, CaixaBank Taldeak hurrengo konpromiso hauek hartu ditu bere gain:

- **Kontratazioetan ahalik eta gardentasun** handiena bermatzea, prozedura lehiakorren bidez bideratzen baitira, kontratatu beharreko zerbitzuen izaerak hori eragozten edo gomendatzen ez duenean izan ezik.
- Beren jardueran **giza eskubideak eta oinarrizko lan-eskubideak errespetatzen** dituzten hornitzaileekin lan egitea.
- Hornitzaile, produktu eta zerbitzuak **homologatzeko eta kontratatzeko prozesuan gizartearen, ingurumenaren eta gobernu korporatibo onaren alderdiak** txertatzea.
- Hornitzaileen eta hornikuntza-katearen artean **jardunbide arduratsuak sustatu**, kontratu-klausulen bidez.
- Laneko, gizarteko eta ingurumeneko praktiken **auditoretzak** burutu egokitzat jotzen den kasuetan, eta horren arabera jardutea hautemandako praktikak edo emaitzak egokiak ez direnean.

Gizartea

CaixaBank Taldeak kudeaketa-eredu koherentea du lurraldearen garapen sozioekonomikoarekin duen konpromisoarekin.

Konpromiso honetan oinarrituta, CaixaBank Taldeak lan egiten du:

- Sustatu **finantza-inklusioa**, pertsona guztiei eta, bereziki, zaugarrienei eta gizarte-ekonomiako beste kolektibo batzuei, hala nola mikroenpresei eta enpresei, finantza-merkatuan sartzeko zailtasun handiagoak izan ditzaketenei, sarbidea erraztuz.
- Besteak beste, **finantza-kulturari eta zibersegurtasunari buruzko ezagutzak** hobetzea eta zabaltzea.
- **Iraunkortasunaren arloko ezagutza berriak garatzea, sustatzea eta zabaltzea**, bakarrik eta, besteak beste, erakunde akademikoekin egindako akordioen bidez eta lankidetzan publiko-pribatuaren bidez.
- Herrialdeko enpresa-sarea askotarikoagoa eta inklusiboagoa izan dadin eta **gizarte osoan berdintasuna eta aniztasuna sustatzen** duten proiektuak babestea eta bultzatzea, ekintzailtzan, berrikuntzan, hezkuntzan eta kirolean arreta berezia jarrita.
- Bezeroekiko elkartasuna sustatzea, eta, **CaixaBankeko Boluntarioen Elkartearen** bidez, boluntariotza korporatiboa, bezeroena eta, oro har, gizartearena sustatzea.

- Bezero, akziodun, enplegatu eta enplegatuek beren programa eta ekimen solidarioetan eta erreferentziazko akziodunak, **la Caixa banku-fundazioak**, bultzatutako ekimenetan parte har dezaten laguntzea eta sustatzea, haien eragina handitzeko eta zabalkunde handiagoa emateko.
- **Beste elkarte eta fundazio batzuekin aliantzak** ezartzea eta horietan aktiboki parte hartzea, iraunkortasunaren arloan batera aurrera egiteko.
- Bezeroen eta CaixaBank Taldeak parte hartzen duen komunitateen artean praktika arduratsu eta jasangarriak hedatzen eta sustatzen diharduten erregulatuzaile, **erakunde eta entitateekin lankidetzan jardutea eta ekimenetan parte hartzea**.

Interes-taldeekin komunikatzeko, parte hartzeko eta hitz egiteko bideak

CaixaBankek **komunikaziorako, partaidetzarako eta elkarrizketarako** hainbat bide izango ditu bere interes-taldeen eskura, eta ahalik eta hedapen handiena emateko konpromisoa hartzen du. Era berean, iraunkortasunaren arloko bere interes-taldeekin *engagement-a* sustatuko du, arlo horretan batera aurrera egiten laguntzeko.

Helburu horrekin, interes-taldeekin etengabeko elkarrizketa ezartzeko beharrezkoak diren komunikazio-bideak onartu eta erabiliko dira; egiazkoa, argia eta erraza den informazioa ematea; igurikimenak iraunkortasunaren arloko jarduerarekin lerrotatzea, eta interes-talde bakoitzaren beharretara egokitutako informazio garrantzitsuaren eskaera asetzea.

Kanal horiek web orri korporatiboan zehaztuta daude (Iraunkortasuna atala). Besteak beste, aipatzekoak dira, aurreko puntuetan aipatutakoez gain: bezeroari, akziodunari, inbertitzaileari, analistari eta hornitzaileari arreta emateko doako telefonoak eta postontzi elektronikoak; bezeroarentzako eta akziodunarentzako arreta-bulegoak; akziodunen Aholku Batzordea eta akziodunekiko topaketa korporatiboak; Bezero eta enplegatuentzako *online* partaidetza-plataformak; ekitaldiak, topaketak eta jardunaldiak; aldizkako iritzi-inkestak; prentsa-oharrak eta komunikabideekin elkarrizketa aktiboa izateko beste bide batzuk. Era berean, CaixaBankek aktiboki parte hartzen du elkarrizketa-foretan, lantaldeetan eta sektoreko eta iraunkortasunaren arloko elkarrekin, jardunbide egokiak partekatzeko eta arlo horretan elkarrekin aurrera egiteko.

Helburua da elkarrizketaren bidez informazioa trukatzuz interes-taldeen igurikimenak aurreratu eta ahal den neurrian bete ahal izatea, eta Entitateari buruz duten ezagutza hobetzea, elkarrenganako konfiantzazko harremanak sendotzeko.

5. Gobernu-esparrua

CaixaBankeko **Administrazio Kontseilua** arduratzen da printzipio horiek eta dokumentu honetan jasotako interes-taldeekiko konpromisoak onartzeaz. Osagarri gisa, iraunkortasun-estrategiaren definizioa, garapena eta ezarpena onartu, gainbegiratu eta aldizka baloratzeaz arduratzen da. Era berean, **Izendapenen eta Iraunkortasunaren Batzordeak** CaixaBanken jarduera gainbegiratzeko eginkizuna du, iraunkortasunari buruzko gaietan, jasangarritasun-estrategia garatzen duten CaixaBanken politikak, adierazpenak eta arauak berrikustea eta Kontseiluari proposatzea barne. Bestalde, **Arrisku Batzordeak** Taldearen arrisku-politika proposatzen dio Kontseiluari, iraunkortasunaren arloko arriskuak barne hartzen dituena. **Auditoretza eta Kontrol Batzordearen** eginkizunen artean daude informazio ez-finantzarioa egiteko eta aurkezteko prozesua eta barne-kontrolako sistemen eraginkortasuna gainbegiratzea eta ebaluatzea, eta, Arrisku Batzordearekin batera, arriskuak kudeatzeko sistemen eraginkortasuna gainbegiratzea eta ebaluatzea, baita gizarte- eta ingurumen-sistemena ere.

Zuzendaritza Batzordea arduratzen da Administrazio Kontseiluak onartutako Erakundearen Plan Estrategikoa garatzeaz, eta, helburu horrekin, akordioak hartzen ditu, zuzenean edo batzorde delegatuen bidez, iraunkortasunaren arloan.

Horrez gain, zenbait barne-batzorde arduratzen dira printzipio horietan aipatutako alderdiak koordinatzeaz eta gainbegiratzeko. Horien artean, **Jasangarritasun Batzordea** Zuzendaritza Batzordearen mendeko organoa da, eta iraunkortasunaren arloko ekimenak sustatzeaz eta, hala badagokio, onartzeaz eta onartutako ekimenak koordinatzeaz edo kudeatzeaz arduratzen da. Bestalde, **Arriskuaren Batzorde Globala** arduratzen da iraunkortasun-arriskuak modu globalean kudeatzeaz, kontrolatzeaz eta monitorizatzeaz, besteak beste.

Iraunkortasun Zuzendaritza, Taldearen iraunkortasunaren arloko strategiaren definizioa, eguneratzea eta jarraipena koordinatzeaz arduratzen den arloa den aldetik, Printzipioak lantzeaz eta eguneratzeaz ere arduratzen da (gutxienez bi urtean behin).¹⁾; Gobernu Organoei aurkezteko, onar dezaten; Taldean duen ezarpen-mailari jarraitzea; horren mende dauden pertsonen artean haien ezagutza sustatzeko eta, hala badagokio, Taldearen barruko filialetara zabaltzea bultzatzeko.

Azkenik, **Printzipioek eragindako arlo eta zuzendaritzen** ardurak izango da beren xedapenak aplikatzea, integratzea eta gauzatzea beren eguneroko jardueretan eta erlazionatutako barne-araudian, beren ustez, baita emaitzen jarraipena egiteko kontrolak ezartzea ere. Era berean, Jasangarritasun Zuzendaritzak, beharrezkotzat eta komenigarritzat jotzen denean, zuzendaritza guztiei aholku eman ahal izango die iraunkortasunaren arloan eta printzipio hauek ezartzeari dagokionez.

CaixaBank Taldeko sozietate bakoitzak bermatu beharko du printzipio hauetan ezarritako printzipio orokorrak behar bezala aplikatzen direla eta, hala badagokio, esparru, politika eta barne-prozeduretan garatzen direla.

Administrazio Kontseiluak 2022ko martxoaren 24an onartutako printzipioak

¹ Lehenetsitako alditik kanpo (bi urtean behin) aldaketak egiten direnean, aldaketa horiek txikiagoak badira, Zuzendaritza Batzordeak onartuko ditu. Ondorio horietarako, aldaketa txikitat hartuko dira zuzenketa tipografiko hutsak edo printzipio hauetan aipatutako dokumentuak eguneratzearen emaitza direnak. Printzipio juridiko horietan aipatutako dokumentuak eguneratzean, dokumentu horien izen eguneratua eta organo eskudunek (Administrazio Kontseilua, Arriskuaren Batzorde Globala, etab.) onartutako dokumentu-zatiak edo arau-aginduak transkribatu baino ez da egingo, baldin eta aldatutako edukia ez bada printzipioen bidez arautzen. Zuzendaritza Batzordeak onartu ondoren, Izendapenen eta Iraunkortasunaren Batzordeari jakinaraziko zaio, eta hark, egoki iritziz gero, aldaketak Administrazio Kontseiluari helaraziko dizkio.