

INFORME DE MATERIALIDAD

TEMAS MATERIALES Y FASES DEL ESTUDIO

¿QUÉ BUSCAMOS?

CaixaBank Payments & Consumer ha realizado el proceso de **análisis de doble materialidad** para identificar los temas sobre sostenibilidad más relevantes.

DOBLE VISIÓN DE IMPACTO



Cómo impactan los temas a la organización y su situación financiera.



Cómo impacta la organización a los temas desde una perspectiva social y ambiental.

FASES



1 IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Empleados/as, directivos/as, dinamizadores Canal CaixaBank, sostenibilidad CaixaBank, Fundación 'La Caixa', prescriptores/partners, proveedores, sociedad, representada por las entidades sociales y cliente final).



2 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS POTENCIALMENTE RELEVANTES

A partir del análisis de organizaciones referentes del sector de la actividad de CaixaBank Payments & Consumer, organismos e instituciones, prescriptores en sostenibilidad de primer nivel y de tendencias globales y sectoriales.



3 PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS

19 temas potencialmente relevantes llevados a consulta y priorizados por parte de los grupos de interés.



4 REVISIÓN Y VALIDACIÓN

CONSULTAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN

1

sesión participativa con directivos/as

306

encuestas online a grupos de interés, incluyendo a la plantilla

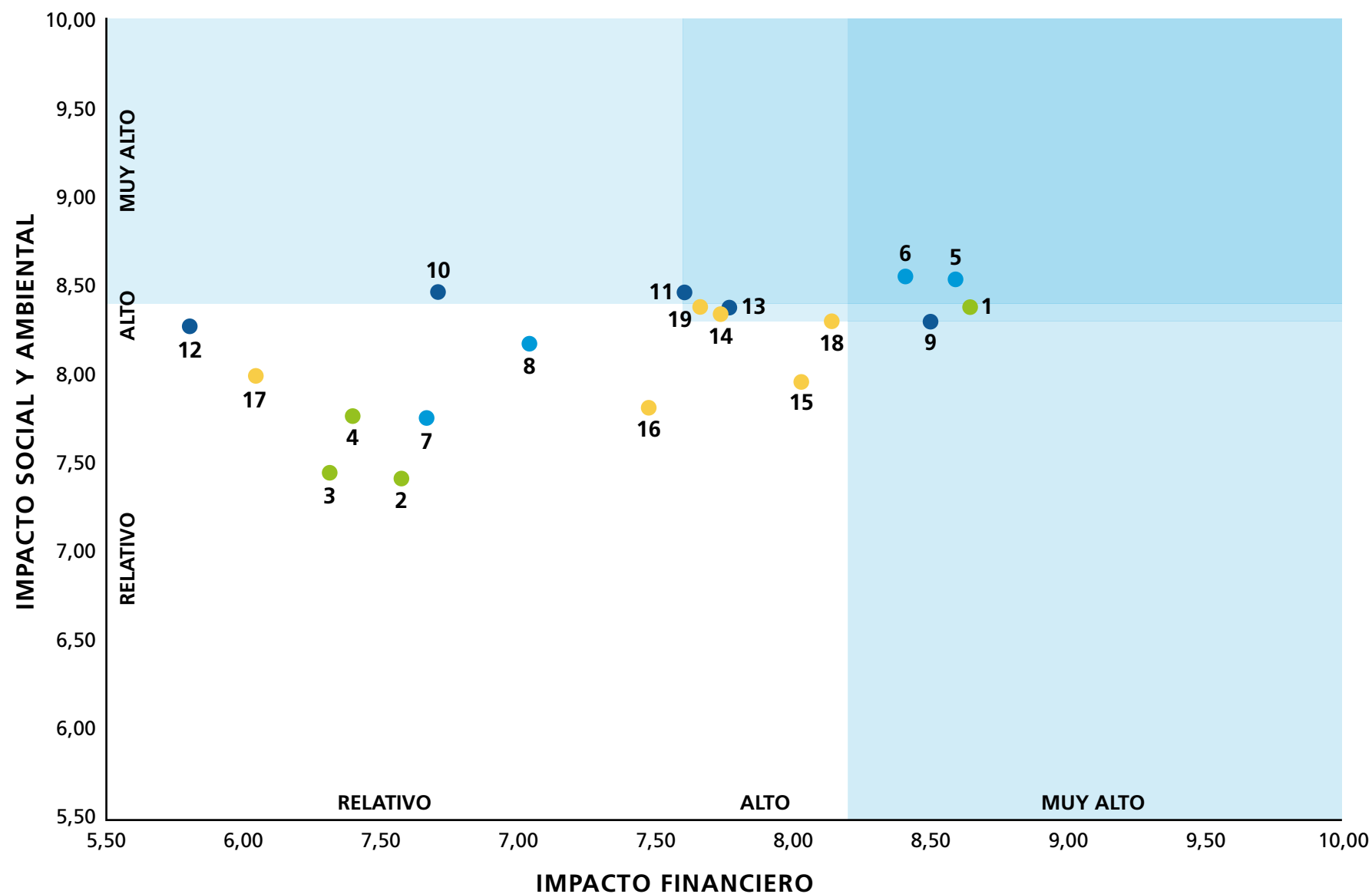
5

entrevistas a prescriptores/partners

Análisis de riesgos ASG globales y sectoriales

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

(Zoom de más del 55% de relevancia)



MEDIO AMBIENTE

1. Productos, servicios y financiación verde
2. Estrategia climática
3. Eficiencia en el uso de recursos
4. Gestión responsable de los residuos y compromiso con la economía circular

SOCIAL (EXTERNO)

5. Experiencia del cliente
6. Comercialización responsable
7. Educación y empoderamiento financiero
8. Acción y compromiso social

SOCIAL (INTERNO)

9. Formación y desarrollo del talento
10. Diversidad, inclusión e igualdad
11. Compensación y beneficios para la plantilla
12. Salud y seguridad laboral
13. Cultura de trabajo ágil y colaborativa

GOBERNANZA

14. Gobierno corporativo responsable, conducta íntegra y cumplimiento
15. Gestión de riesgos financieros y no financieros
16. Resiliencia operativa y de rentabilidad de negocio
17. Gestión responsable y contratación transparente de proveedores
18. Privacidad, ciberseguridad y protección de datos
19. Innovación tecnológica y digitalización

Los temas que han resultado más relevantes para CaixaBank Payments & Consumer se sitúan en el cuadrante superior derecho destacado en azul más oscuro.