



MEMÒRIA DE
DIVERSITAT
I INCLUSIÓ
2023



3 | Pla de Diversitat i Inclusió 2022-24

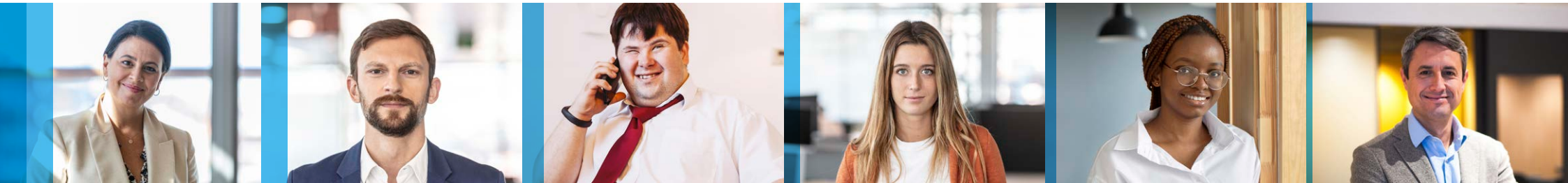
6 | Fites principals en diversitat i inclusió el 2023

Els nostres 4 reptes:

- | | | | |
|-----------|-------------------------|----|---|
| 7 | En
l'àmbit
intern | #1 | Consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives i continuar impulsant el lideratge femení a l'organització |
| | | #2 | Reforçar una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere) i vetllar per la igualtat retributiva de totes les persones de l'entitat |
| 10 | | | |
| 28 | En
l'àmbit
extern | #3 | Ser l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als nostres clients/es i segments de negoci |
| | | #4 | Continuar fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat a través d'accions de sensibilització i aliances estratègiques |
| 37 | | | |
| 45 | | | Grup CaixaBank: Junts, sumem |
| 48 | | | La diversitat a les direccions territorials de CaixaBank |

Pla de Diversitat i Inclusió 2022-24

La **diversitat, la igualtat i la inclusió** són part de la cultura de CaixaBank i han estat una de les prioritats dels nostres últims plans estratègics. Fa anys que treballem per ser una empresa **referent per a les nostres persones**, tot fomentant la diversitat en totes les seves dimensions mitjançant la creació d'**equips diversos, transversals i inclusius**, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria. El 2018 vam crear el **programa Wengage**, desenvolupat per persones de tots els àmbits de CaixaBank, on fomentem i visualitzem la **meritocràcia, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la diversitat**. **Aquest programa** recull totes les iniciatives de diversitat i inclusió del Grup CaixaBank.



- » Durant tot aquest temps, hem **incrementat el percentatge de dones en posicions directives en 8,5 punts** des del començament del 2015, el 43 % el 2023, gràcies al compromís de l'alta direcció amb la diversitat i la igualtat d'oportunitats.
- » Actualment, hi ha un **40 % de dones al Consell d'Administració**, un dels percentatges més elevats del sector.

- » En total, hem desenvolupat **més de 50 iniciatives**, internes i externes, relacionades amb les diferents dimensions de la diversitat: de gènere, funcional, generacional o LGTBIQ+. I, com a reconeixement al nostre compromís, hem ocupat la tercera posició a l'Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg 2023. Però volem anar més enllà.

Pla de Diversitat i Inclusió 2022-24

» Aquests són els quatre grans reptes que recull el pla i en els quals treballem:

- » El primer: **consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives, posant el focus especialment en l'alta direcció.**
- » En segon lloc: **continuar fomentant una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere), que vetlli per la igualtat retributiva de totes les persones de l'entitat.**
- » Com a tercer repte: **treballar per continuar sent l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als nostres clients/es i acompanyar els segments de negoci amb propostes diferencials.**
- » I el nostre quart i últim repte: **continuar fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats per seguir sent referents també a la societat.**

- » Durant aquests dos anys del pla, hem fet molts progressos i, tot i que ens queda molta feina per fer, **estem convençuts que ho farem possible gràcies a la implicació de totes les persones que formem part del Grup CaixaBank i a la inspiració que ens brinden cada dia els nostres clients i clientes.**

Perquè allò que ens diferencia no és mai tan gran com allò que ens uneix.



Pla de Diversitat i Inclusió 2022-24

- » A CaixaBank tenim **un equip de diversitat** format per la directora de Cultura i Diversitat; tres professionals a temps complet dedicades a impulsar iniciatives específiques, i 24 agents de diversitat i inclusió que s'encarreguen d'orientar les polítiques de diversitat a la xarxa comercial i a les empreses del Grup CaixaBank.
- » Així mateix, també tenim el **Comitè de Diversitat**, del qual formen part membres del Comitè de Direcció i de l'alta direcció:
 - **David López**, director de Persones.
 - **Jaume Masana**, director general de Negoci.
 - **Matthias Bulach**, director de Comptabilitat Financera, Control i Capital.
 - **Luis Javier Blas**, director de Mitjans.
 - **María Luisa Retamosa**, directora d'Auditoria Interna.
 - **María Luisa Martínez**, directora de Comunicació i Relacions Institucionals.
 - **Mariona Vicens**, directora de Transformació Digital i Advanced Analytics.
 - **Carmen Gimeno**, subdirectora general de VidaCaixa.
 - **Anna Quirós**, directora de Cultura i Selecció.
- » Objectius del Comitè:
 - » **Impulsar el canvi i reivindicar la diversitat.**
 - » **Facilitar la implantació d'accions definides.**
 - » **Assegurar el progrés del projecte per mitjà d'indicadors associats.**

CARACTERÍSTIQUES DEL COMITÈ DE DIVERSITAT

- Comitè de primer nivell**
- Assistència mínima requerida: majoria simple dels membres**
- Presència: no delegable**
- Assistència: presencial o telemàtica**
- Periodicitat de les reunions: trimestral**

Continuem avançant en el camí cap a la diversitat i la igualtat



Amb la publicació d'aquesta **Memòria de Diversitat i Inclusió**, presentem els projectes duts a terme i els avenços aconseguits durant l'any 2023 dins del programa de diversitat Wengage. Tot plegat ens obre camí per continuar treballant en els reptes de diversitat i inclusió que acompanyen el Pla Estratègic 2022-24.



2023: un any en xifres

» **57,4 %** Dones en plantilla

» **427** Professionals amb **discapacitat**

» **43 %** Dones en **posicions directives***
 S'ha assolit el KPI estratègic marcat com a **objectiu per al 2024**

» **36.225** Professionals de **4 generacions**
 Generació Z (posteriors al 1992): **3 %**
 Generació Y (*millennials*, nascuts/udes entre el 1982 i el 1992): **16 %**
 Generació X (nascuts/udes entre el 1971 i el 1981): **68 %**
 Baby Boomer (anteriors al 1971): **13 %**

» **51,6 %** Dones del total de persones que han accedit a posicions directives per primera vegada

» **955** Persones de **79 nacionalitats** diferents de l'espanyola

Fites principals en diversitat i inclusió el 2023



En el TOP3 mundial de l'Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg 2023



Obtenció del segell AENOR que certifica l'**excel·lència** del procés de **mentoring** de CaixaBank



1.006 participants en la **6a edició** dels Premis WONNOW a l'excel·lència femenina STEM



Més de 800 dones en programes de **mentoring** femení des del 2017, amb **promoció del 57,6 %** de les participants



7a edició del Premi Dona Empresària i **3a edició** del Premi A Dona Professional Autònoma



Comitè Assessor extern de Diversitat i Inclusió que assisteix CaixaBank en les **decisiones estratègiques** en aquest àmbit

*A partir de subdirecció d'oficina A i B.



Repte intern

#1

Consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives i continuar impulsant el lideratge femení a l'organització

Els canvis profunds només són possibles si comencen des de dins.



Comitè Assessor extern de Diversitat i Inclusió

Comitè creat per rebre assessorament sobre decisions estratègiques en aquests dos àmbits. D'aquesta manera, disposem de noves perspectives a partir de les experiències i el coneixement de destacades professionals.

El **Comitè Assessor de Diversitat està format per cinc membres** i es reuneix amb una freqüència quadrimestral (el 2023 han tingut lloc dues reunions). Totes formen part de companyies de referència, nacionals o internacionals.

- **Koro Castellano**, membre del Comitè Assessor de Diversitat de CaixaBank.
- **Vanina Farber**, economista i politòloga que imparteix classes d'Innovació Social a l'escola de negocis suïssa IMD.
- **Carmina Ganyet**, directora general corporativa de Colonial.
- **Therese Jamaa**, executiva global d'Openchip & Software Technologies de Huawei Espanya.
- **Teresa Sanjurjo**, directora de la Fundació Princesa d'Astúries.



Impuls a la cultura del *mentoring* a CaixaBank

Enfocat a fer que les **dones directives** de l'entitat **ajudin, assessorin i inspirin altres professionals** en el desenvolupament de la seva carrera.

» 3a edició del Programa de certificació interna en *mentoring* – *Best in class*

Durant el 2023 s'han fet dues edicions del programa **impartit conjuntament per CaixaBank i IMS-International Mentoring School**. En total, se n'han fet tres edicions amb més de 200 participants.

» Programa de *mentoring* femení

El ***mentoring* a l'entitat neix el 2017**, dins del programa Wengage, per incrementar el percentatge de dones en posicions directives i transmetre la seva experiència a altres professionals. **Ha estat un èxit de participació i resultats. De fet, ha sorgit la necessitat d'impulsar-ne una nova edició a tots els territoris.**

> **Més de 800 participants.**

> **Un 57,6 % de les participants han estat promocionades.**

> Calendari 2023



CaixaBank Castella-la Manxa:
juliol del 2022 – febrer del 2023



CaixaBank Castella i Lleó:
juliol del 2022 – febrer del 2023



CaixaBank Andalusia:
febrer – juliol del 2023



Segments Barcelona i Madrid:
març – setembre del 2023



Comunitat Valenciana i Múrcia:
juny – desembre del 2023



Madrid: juny – desembre del 2023



Barcelona: octubre del 2023 – maig del 2024



Balears: octubre del 2023 – maig del 2024



Nord: novembre del 2023 – maig del 2024



Impuls a la cultura del *mentoring* a CaixaBank

» Certificat AENOR

CaixaBank ha estat la **primera empresa a Espanya a obtenir la certificació d'AENOR** pel programa de *mentoring Best in class*. Aquest segell acredita el compromís amb els màxims estàndards d'excel·lència en els programes d'acompanyament i aprenentatge.



» IV Women Cross Mentoring amb l'AED (Associació Espanyola de Directius)

Organitzem la 4a edició d'aquest programa *on-line* que promou la presència de dones directives en empreses de referència a Espanya utilitzant la metodologia del *mentoring*. L'objectiu és generar un **espai d'aprenentatge i intercanvi d'experiències entre persones de diferents empreses i sectors**.



22 empreses



96 participants,
48 parelles

» Programa de *mentoring* encreuat ClosinGap

Participem en aquest programa adreçat a dones que treballen a les organitzacions que formen part de l'associació **ClosinGap, una plataforma de referència que analitza l'impacte econòmic de la desigualtat de gènere** i les iniciatives per reduir-lo. La col·laboració estreta entre els sectors públic i privat per desenvolupar programes conjunts de *mentoring* permet l'intercanvi d'experiències i l'aprenentatge entre les empreses adherides.



Meritocràcia i igualtat d'oportunitats en posicions de lideratge

» **Consolidem les ternes en els processos de promoció interna:** un/a de cada tres precandidats/ates ha de ser del sexe menys representat. A més, promovem la diversitat en el Comitè de Talent i en la publicació de vacants en posicions directives.





Repte intern

#2

Reforçar una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere) i vetllar per la igualtat retributiva de totes les persones de l'entitat

Només podrem fer brillar el nostre talent en espais que ens valorin genuïnament per ser qui som.



DIVERSITAT DE GÈNERE



Setmana de la Igualtat 2023

Vam fer nombroses accions al voltant del **8 de març**,
Dia Internacional de la Dona.

» Accions internes:

- › Dinàmica participativa: celebrem la #SetmanaDeLaigualtat, en la qual els equips van pujar fotos a les comunitats de PeopleNow per donar visibilitat al talent femení de l'entitat.
- › Reportatges per part de totes les direccions territorials per donar visibilitat a dones referents i les accions de diversitat que s'hi duen a terme.
- › Trobada presencial amb l'equip de la Xarxa d'Agents de Diversitat i Inclusió.
- › Taller STEM ROOM als Serveis Centrals Madrid i Barcelona: iniciativa liderada per les guanyadores WONNOW per fomentar vocacions STEM en nenes i nens de 10 a 13 anys mitjançant una activitat del tipus *escape room*.

» Accions externes:

- › Customització de les oficines All in One de Madrid, Barcelona, València i Eivissa el 8 de març.
- › CaixaBank Talks per a clients a Barcelona (Biola Javierre, investigadora de la Fundació Josep Carreras contra la Leucèmia) i Madrid (Laura Santolaya, il·lustradora i comunicadora).
- › Acte a la Territorial Comunitat Valenciana i Múrcia: "Compromís amb nosaltres", que va tenir l'assistència del president de CaixaBank (José Ignacio Goirigolzarri).
- › Contingut a les xarxes socials #SetmanaDeLaigualtat i *post* al blog corporatiu: "Com es construeix un programa de diversitat".





DIVERSITAT DE GÈNERE



Setmana de la Igualtat 2023

» A PeopleNow:

- » Més de 400 *posts* amb fotos d'equips a PeopleNow.
- » Més de 16.000 *likes* a notícies i *posts* del canal PeopleNow i més de 350 comentaris.
- » Més de 40 notícies publicades entre tots els canals.
- » Més de 19 entrevistes a dones referents.

» Tallers STEM ROOM: 67 fills/es d'empleats/ades participants.

» Esdeveniments interns:

- » Més de 17 actes per donar visibilitat al talent femení.

» Esdeveniments externs:

- » 2 xerrades CaixaBank Talks: Barcelona i Madrid.
- » 5 actes externs amb empleades i clientes.

» Campanya de comunicació externa:

- » 3,7 M d'impressions a les xarxes socials.
- » 1,22 M de persones d'audiència potencial.



Pla d'Igualtat

» Adaptem el Pla d'Igualtat de CaixaBank, signat el 2020 amb tots els sindicats, a les noves normatives

El 7 de febrer de 2023 es va signar amb la RLT l'adaptació del Pla d'Igualtat als aspectes recollits al Reial decret 901/2020, del 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre, com també el Reial decret 902/2020, del 13 d'octubre, d'igualtat retributiva entre dones i homes, especialment pel que fa a la inclusió en el diagnòstic salarial i l'auditoria retributiva en línia amb el que es disposa a l'Ordre PCM/1047/2022, de l'1 de novembre, per la qual s'aprova i es publica el procediment de valoració dels llocs de treball.





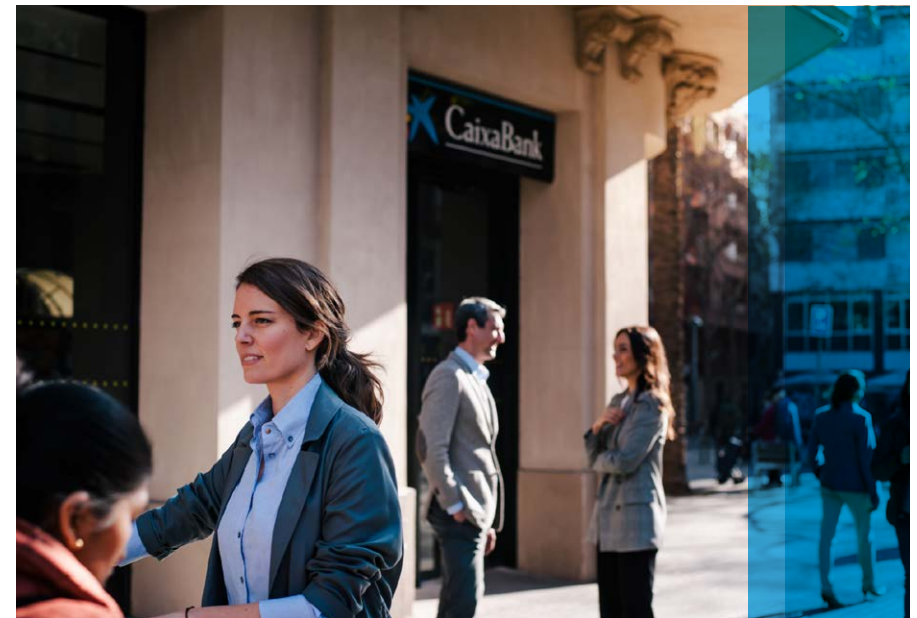
DIVERSITAT DE GÈNERE



Igualtat retributiva i diversitat en els processos de Recursos Humans

- » Duem a terme una **anàlisi d'igualtat salarial** entre homes i dones per complir l'obligació d'adaptar el Pla d'Igualtat a la nova normativa.
- » El 2023 s'ha elaborat, **amb la mateixa metodologia** que l'any anterior, el **Registre Retributiu** corresponent al 2022.
- » Estudiem la **trajectòria professional per identificar diferències** entre homes i dones i plantejar accions que redueixin la bretxa de gènere.
- » **La bretxa salarial ajustada de gènere**, que permet comparar feines semblants i que es calcula comparant salaris entre empleats i empleades amb la mateixa antiguitat a l'entitat que fan la mateixa funció i que tenen el mateix nivell professional, **ha estat del 0,7 % el 2023**. El criteri de càlcul dels salaris incorpora la retribució fixa, la variable i els beneficis socials: aportacions d'estalvi i de risc al fons de pensions, ajudes econòmiques d'estudis per als empleats/ades i els seus fills/es, pòlissa sanitària i altres complements extrasalarials (compensació d'àpats, rènting de vehicles, etc.).
- » **La bretxa salarial bruta** (comparativa de remuneracions que es calcula restant a la mitjana de remuneració dels homes la mitjana de remuneració de les dones i dividint el resultat per la mitjana de remuneració dels homes) **ha estat del 16 % el 2023**.

- » Si bé no cal adoptar plans d'acció si la bretxa salarial no supera el 25 %, a la Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat s'analitzen possibles plans d'acció que es podrien adoptar per reduir la bretxa salarial en els nivells d'agrupació de llocs de treball del mateix valor que ho requereixin.
- » Assegurem que directius i directives de CaixaBank tinguin reptes i objectius anuals vinculats a la igualtat de gènere, la diversitat i la inclusió. A més, tot el Comitè de Direcció té objectius vinculats a la millora del compromís de l'empleat/ada, per tant, vinculats al pla d'acció global per millorar aquest compromís amb accions específiques per àrees.





DIVERSITAT DE GÈNERE



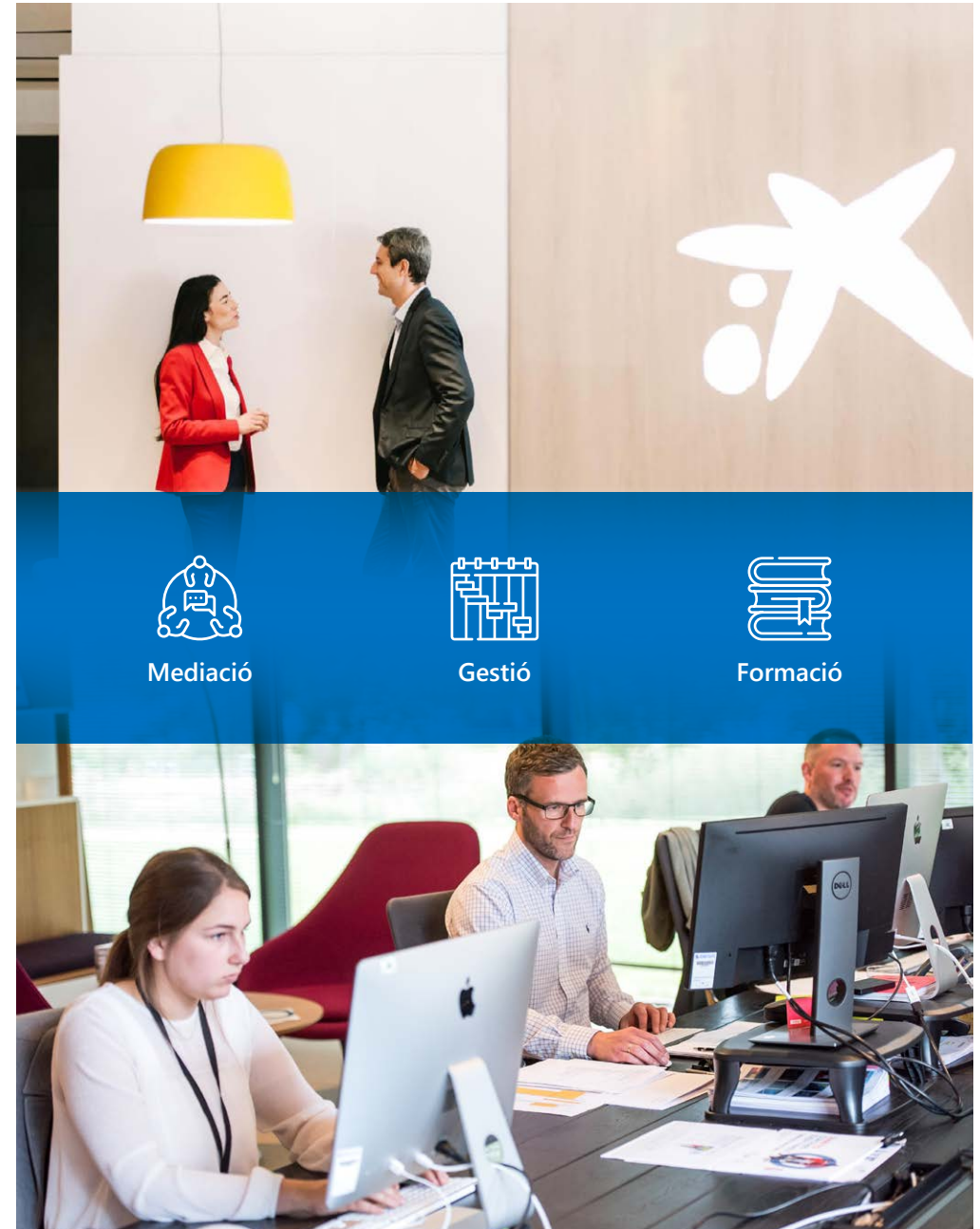
Protocol per a la prevenció, el tractament i l'eliminació de l'assetjament

» Sota el paraigua del Pla d'Igualtat, **aquest protocol regula el procés de mediació**, amb la **figura d'un mediador o mediadora extern** com a mesura addicional per a la resolució de conflictes. Així mateix, s'hi introdueixen **garanties addicionals de confidencialitat**.



Descarrega el nostre Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament

- » El protocol de gestió de l'assetjament s'inicia quan la figura externa determina que hi ha indicis d'aquest comportament. Aleshores, l'entitat activa un procediment intern d'investigació que involucra l'assessoria jurídicolaboral, que emet una conclusió. Si la conclusió indica que hi ha hagut assetjament, el cas es trasllada al Comitè d'Incidències de l'entitat, que decideix la sanció disciplinària que s'ha d'aplicar a les persones implicades.
- » El personal de CaixaBank ha de fer un curs obligatori del Codi de Conducta en el qual s'inclou formació sobre assetjament sexual.
- » En el nostre Codi Ètic i de Conducta Empresarial es mostra una part del contingut del curs (pàgina 7). Accedeix al contingut clicant [aquí](#).





DIVERSITAT DE GÈNERE



Suport a les víctimes de violència de gènere

- » Disposem d'un recopilatori sobre els **drets laborals reconeguts** a les víctimes de violència de gènere.
- » Tenim una **bústia centralitzada i confidencial** perquè les empleades de CaixaBank que puguin ser víctimes de violència de gènere tinguin la possibilitat de comunicar la situació. D'aquesta manera, podem gestionar la seva sol·licitud des de l'entitat, reconèixer-los la condició i posar a la seva disposició tots els drets i mesures que hi ha legalment i internament.
- » Publiquem **continguts de sensibilització** al canal intern PeopleNow.



SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ



Formació en biaixos inconscients

- » Adreçada tant a professionals de Recursos Humans com a tota la plantilla.
- » **Formació a professionals de Recursos Humans.** N'hem fet quatre edicions *on-line*, formades per tres mòduls de 90 minuts cada un, per prendre consciència dels estereotips que poden afectar a l'hora de seleccionar, desenvolupar-se o rebre promocions dins dels equips.



106 participants

- » **Formació a tota la plantilla.** Hem iniciat un nou curs a Virtaula, la nostra plataforma d'*e-learning*, que aprofundeix en la comprensió dels biaixos inconscients, els estereotips i prejudicis o la cadena de discriminació, amb l'objectiu de prendre consciència sobre el que podem fer per impulsar una organització inclusiva i igualitària.



Més de 50 participants



Valoració mitjana: 4,6 (sobre 5)



SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ



Xarxa d'Agents de Diversitat i Inclusió

- » Xarxa d'Agents de Diversitat i Inclusió consolidada, que assegura que el programa Wengage arriba a tots els territoris i impregna tota plantilla, a més d'impulsar iniciatives pròpies.
- » Tenim 24 professionals del Grup CaixaBank especialitzats/ades en diversitat i inclusió: 16 agents de CaixaBank, territoris i Serveis Centrals, i 8 agents de les empreses del Grup.



24 professionals del Grup CaixaBank

- » El març del 2023 es va celebrar la primera trobada presencial de tota la xarxa, l'objectiu de la qual va ser continuar evolucionant el seu rol i funcions, cocrear nous reptes i aprofundir en noves formes d'abordar la diversitat en totes les seves dimensions.





SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ



Altres accions

- » Oferim **cursos** sobre diversitat i inclusió a Virtaula i CaixaBank Talks interns.
- » Desenvolupem **campanyes de comunicació i sensibilització** a PeopleNow, la nostra intranet.
- » Impulsem la **Guia de comunicació igualitària**, una proposta per promoure una comunicació més empàtica i igualitària a la plantilla i cap a la clientela.



- » Difonem l'eina **gender test**, amb la qual qualsevol professional de CaixaBank pot validar si les campanyes de comunicació, internes i externes, estan lliures d'estereotips de gènere.

CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT



Certificat EFR

- » La **certificació EFR**, atorgada per la Fundació Más Familia, reconeix el nostre model de gestió per a la conciliació i la igualtat des del 2010. El 2021, vam ser la primera entitat financera espanyola d'assolir la **categoria A Excel·lent**.



- » El gener del 2022 vam renovar la certificació EFR, després de superar **2 auditories**, una d'interna i una altra d'externa, **per mantenir-nos en la categoria A Excel·lent**. I el 2023 hem continuat treballant per millorar la gestió de la conciliació i el benestar amb noves iniciatives de formació i mantenint totes les que ja hi havia.



CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT



Certificat EFR

- » Nou curs a Virtaula EFR: lideratge flexible i responsable, adreçat a mànagers però accessible per a tota la plantilla, en el qual s'exposen de manera didàctica les polítiques, mesures i iniciatives que fomenten la conciliació a CaixaBank amb l'objectiu de continuar millorant la gestió de la conciliació i el benestar.



Orientació estratègica EFR:

La nostra **orientació estratègica** pel que fa a la certificació EFR persegueix:

- » Potenciar el talent, la diversitat i la meritocràcia.
- » Definir i desplegar la millor proposta de valor per a la plantilla.
- » Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.
- » Fomentar un lideratge facilitador del benestar de les persones.
- » Assegurar un alt compromís i satisfacció de les persones.



CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT

efr

Certificat EFR

» Ampli ventall de mesures recollides en un catàleg

Actualment, disposem d'un total de **156 mesures de flexibilitat i benestar** que emmarquem dins del model EFR, de les quals n'hi ha **148 que estan per sobre del conveni col·lectiu**. Totes estan recollides en un catàleg publicat i difós al canal intern PeopleNow, dins del portal Wengage.

Distribució de mesures per categoria	Nre.
Qualitat de l'ocupació	46
Flexibilitat temporal i espacial	19
Suport a la família	39
Desenvolupament personal i professional	20
Igualtat d'oportunitats	32
TOTAL EFR	148
Total conveni	8
Total mesures de conciliació	156

» Invertim en conciliació

Any rere any, per continuar mantenint la certificació EFR, calculem 12 indicadors relacionats amb benestar, flexibilitat i igualtat. A més, també presentem la nostra inversió en conciliació.* Durant l'any 2022, l'indicador va suposar un 16 % respecte de la massa salarial, fet que ens reafirma com una empresa EFR amb nivell d'excel·lència.

*Aquest percentatge es calcula a partir de la inversió efectuada en la gestió o l'oferta de la conciliació (pòlissa d'assistència sanitària, ajuda per a estudis, pla de pensions, complement per maternitat/paternitat) entre el total de la massa salarial bruta, excloent-ne les assegurances socials.

» El nostre compromís amb la iniciativa EFR és continuar avançant en:

- › El nou model de cultura i lideratge.
- › Les noves formes de treballar la diversitat, la inclusió i la sostenibilitat.
- › El model de desenvolupament de persones.
- › L'experiència d'empleat/ada.
- › La sensibilització del model EFR, especialment entre els/les mànagers.
- › El coneixement de les mesures de flexibilitat entre tota la plantilla.
- › L'extensió del model EFR a la cadena de valor.

Les mesures que garanteixen la igualtat d'oportunitats, que contribueixen a l'equitat de gènere i que faciliten la conciliació es recullen en el **Protocol de Conciliació annex al Pla d'Igualtat**.

Aquest pla es va negociar i pactar amb el 100 % de la representació legal dels treballadors el gener del 2020, i es va actualitzar el febrer del 2023. Tota la plantilla en pot consultar les mesures a la intranet corporativa.





CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT



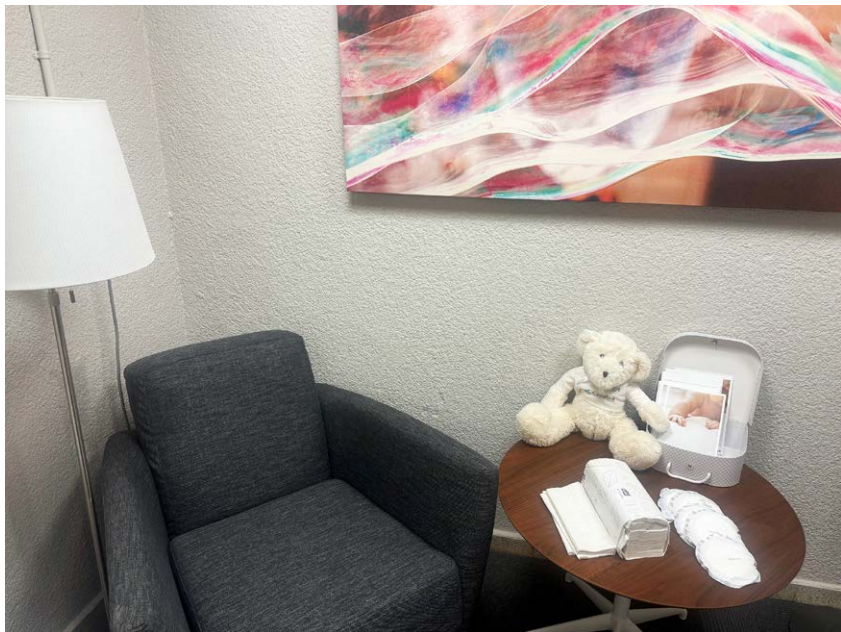
Pla d'acompanyament a famílies

» Disponibilitat de sales de lactància en edificis corporatius.

N'hi ha tres sales als centres corporatius de Barcelona i dues sales a Madrid, i actualment s'està duent a terme un estudi per poder tenir una sala de lactància en centres amb més de 50 empleats.



5 sales de lactància



» Campanya per cada naixement dins de la plantilla.

Quan Recursos Humans rep la notificació del naixement de la criatura d'un empleat/ada, li envia una canastreta de regal, amb detalls per al nadó i un recordatori dels beneficis que es poden tenir associats a la maternitat i paternitat.



DIVERSITAT FUNCIONAL



Pla 2022-24

» **Volem continuar avançant** per fer que tothom tingui les mateixes oportunitats i pugui desenvolupar el seu talent dins de la nostra organització, i també volem seguir promovent el que ens uneix i sensibilitzant sobre el respecte a les diferències. Per aquest motiu, el 2022 vam dissenyar el Pla de Diversitat Funcional, enfocat a la integració i el suport d'empleats i empleades amb discapacitat i a la sensibilització de tota l'organització, que hem continuat desenvolupant durant el 2023.

» **Les nostres accions s'engloben en tres grans objectius:**

- 1 **Incloem i integrem les persones amb discapacitat**
- 2 **Fomentem la igualtat d'oportunitats**
- 3 **Sensibilitzem tota l'organització**

Política inclusiva de les persones amb discapacitat, una iniciativa pionera en el sector bancari.

Impulsada des del 2020, aquest política implica:

- » **Compromisos perquè cada any hi hagi més persones amb discapacitat a l'entitat, per fomentar l'ocupació i la inclusió.**
- » **Mesures com ara:**
 - > **Adaptació del lloc de treball a la persona.**
 - > **Un dia de permís retribuït per atendre necessitats mèdiques.**
 - > **Servei gratuït d'assessorament per a tràmits legals.**

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA



No-discriminació



Foment d'actituds receptives



Lluita contra els estereotips i els prejudicis



Reconeixement de les capacitats, mèrits i habilitats



Inclusió



Accessibilitat



DIVERSITAT FUNCIONAL



Pla 2022-24

1 Incloem i integrem les persones amb discapacitat

- » **Vam analitzar la situació actual de la discapacitat a l'entitat** durant el 2022 i el primer trimestre del 2023. Vam organitzar un *focus group* amb professionals de Recursos Humans de tot l'àmbit territorial i amb l'equip de selecció, a més de fer entrevistes en profunditat a empleats/ades amb discapacitat i a mànagers que tenen a càrrec seu col·laboradors/es amb diversitat funcional.
 - › **427 casos de discapacitat reconeguts.**
- » **Vam recollir-ne les conclusions en un informe.** Després de la fase d'anàlisi, vam determinar el grau de maduresa de CaixaBank amb relació a la discapacitat i vam proposar diferents àrees de millora amb un impacte positiu en l'experiència d'empleat/ada de les persones amb discapacitat.
- » **Pla d'Acció de Diversitat Funcional.** Vam presentar la proposta d'accions al Comitè de Diversitat per a la seva aprovació i vam recollir noves idees i aportacions.
- » **Impulsem el Pla Aflora juntament amb l'organització Vivofácil.** Promovem una campanya interna perquè aflorin els i les empleades amb discapacitat i sensibilitzem tota l'organització en termes d'inclusió i diversitat.

Vivofácil

› 3 casos aflorats el 2023.

- » **Incloem i integrem el Pla Família juntament amb la Fundació Adecco.** Es tracta d'un programa d'atenció, orientació i intervenció per a fills/es d'empleats/ades amb una discapacitat igual o superior al 33 %. El Pla Família està destinat a fomentar competències i habilitats per millorar l'autonomia personal, com també atorgar més possibilitats d'ocupació en el futur.



326 beneficiaris/àries



DIVERSITAT FUNCIONAL

Pla 2022-24



2 Fomentem la igualtat d'oportunitats

» Hem incorporat tres professionals amb TEA (trastorn de l'espectre autista) a l'equip de Control de Servei i Qualitat IT (Àrea de Mitjans) per a projectes de revisió de *software* a través de SPECIALISTERNE.



» **Projecte Teresa (TEchnology REsearch for Social Advance)**. L'organització Tasubinsa, que fomenta la inclusió laboral de les persones amb discapacitat, col·labora amb l'equip de Control de Servei i Qualitat IT (Àrea de Mitjans) de CaixaBank en la gestió del compliment dels compromisos de tancament d'incidències per identificar tasques i serveis que puguin executar persones amb discapacitat intel·lectual.



3 Sensibilitzem tota l'organització

I ho fem a partir de:

- » **Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat (3 de desembre)**. Ens unim a la celebració de l'Ability Week de la Fundació Adecco amb les iniciatives següents:
 - » Experiència de realitat virtual "Realitats diferents" a Serveis Centrals Barcelona i Madrid. Més de 130 participants.
 - » Notícies a PeopleNow amb continguts didàctics com la "Rodella de la inclusió" per posar a prova els coneixements sobre discapacitat i la campanya "Trenquem silencis incòmodes".
- » **Servei d'orientació i assessorament sobre discapacitat i dependència** per a empleats/ades i la família. Amb la col·laboració de Vivofácil, acompanyem i assessorem el personal en qualsevol situació o realitat vinculada a la diversitat funcional per mitjà d'un servei anònim i gratuït.
- » **Formació "Diversitat, discapacitat i tracte adequat" a Virtaula**. Curs on-line voluntari, proporcionat per la Fundació Adecco, per conèixer sense estereotips ni biaixos la realitat de les persones amb discapacitat i la riquesa que aporten a les empreses i a la societat.
- » **Comunicacions recurrents a PeopleNow**, com la celebració del Dia Internacional de la Discapacitat i altres continguts amb famílies protagonistes del Pla Família a PeopleNow.





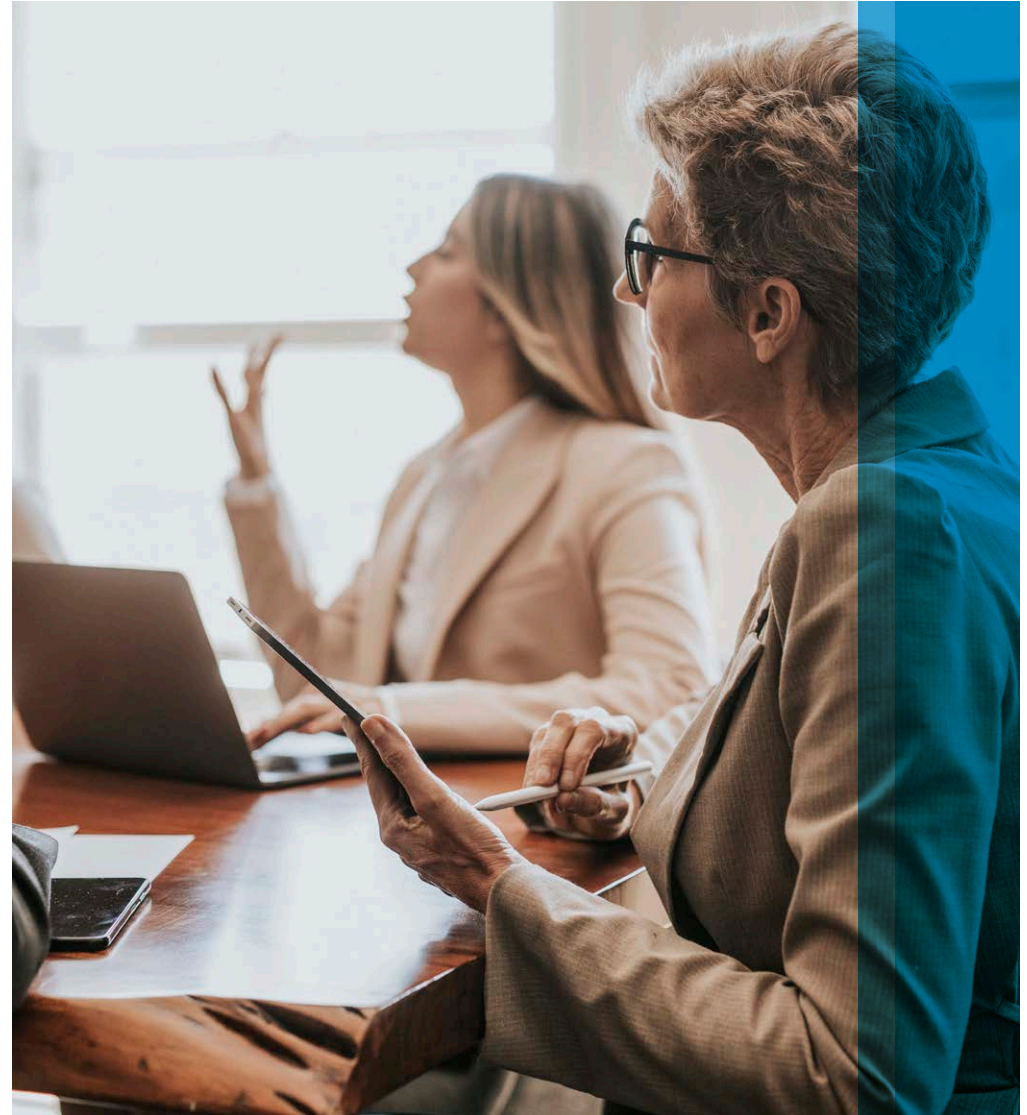
DIVERSITAT GENERACIONAL



Objectius

Cada generació aporta diferents aprenentatges, coneixements i intuïcions. Per aquest motiu, treballem internament per crear equips mixtos i **impulsar el valor de la diversitat generacional**. I, concretament, treballem a partir d'un programa que neix del diagnòstic de situació de l'entitat, amb el qual analitzem l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals.

- » Els **objectius del programa de diversitat generacional** són els següents:
- › Integrar la diversitat generacional en l'estratègia corporativa i l'experiència d'empleat/ada.
 - › Anticipar-se a la problemàtica derivada de l'envelliment de la plantilla.
 - › Identificar accions que millorin la convivència de les diferents generacions a l'organització.
 - › Aprofitar el coneixement de cada generació per potenciar i acompanyar l'estratègia de l'entitat.



DIVERSITAT GENERACIONAL



Les nostres iniciatives per incentivar la diversitat generacional

- » **Programa Som Saludables** amb visió generacional, que incorpora continguts i articles d'interès, tallers, webinaris, reptes i rutines saludables.
- » **Pla de formació continuada** i envelliment saludable, per promoure l'ocupabilitat de tothom durant tota la trajectòria professional.
- » **Sensibilització a tothom** per mitjà de contingut específic en diversitat i inclusió i de trets inconscients per combatre els prejudicis i eliminar les etiquetes que s'han imposat a cada generació.



» Participació en grups de treball per impulsar el valor del talent sense edat:

- » Som socis col·laboradors de l'**Observatorio GT (Generación y Talento)**, que impulsa la diversitat generacional i el valor del talent sènior a les organitzacions.
- » **Fundació SERES**. La seva missió és afavorir i promoure les actuacions empresarials de caràcter estratègic que contribueixin a la millora global de la realitat social i que aquestes actuacions generin valor tant per a la societat com per a l'empresa.
- » Grup de treball **Aon-enClave de Personas** per aprofundir en els reptes i les oportunitats del talent sènior i els factors que n'impulsen la gestió.
- » Segona empresa de l'IBEX 35 més transparent i amb millors pràctiques amb els treballadors sèniors segons el **rànquing de la Fundació Haz**.

ObservatorioGT
Generación y Talento

Seres
fundación sociedad
y empresa responsable

**enClave
de Personas**

haz
FUNDACIÓN



DIVERSITAT LGTBIQ+



Pla LGTBIQ+ 2023-24

A CaixaBank impulem la diversitat LGTBIQ+ perquè considerem que és imprescindible poder ser un/a mateix/a tant a la vida privada com a la professional. I perquè creiem que, quan les persones es poden mostrar tal com són, el seu talent dins d'una organització floreix, poden obtenir més benestar i sentir més compromís i orgull de pertinença.

Per tots aquests motius, durant el 2023 hem impulsat un nou pla de diversitat LGTBIQ+ a CaixaBank, els objectius del qual són:

- 1 Fer un pas més en l'impuls d'una cultura inclusiva i respectuosa amb les persones del col·lectiu LGTBIQ+ dins de l'entitat.
- 2 Sensibilitzar tota la plantilla sobre la diversitat LGTBIQ+, normalitzant-la, donant-li visibilitat i aportant coneixement de valor sobre la realitat d'aquest col·lectiu.



Des de l'any 2020, estem **adherits als estàndards de conducta de les Nacions Unides** per frenar la discriminació del col·lectiu LGTBIQ+ (Global LGBTI Standards for Business).



L'estratègia per fer tangibles aquests objectius ha estat la següent:

A Escolta activa

Durant el mes de maig de 2023 es van fer sessions *on-line* per conèixer l'experiència i l'opinió de persones de CaixaBank que formen part del col·lectiu LGTBIQ+, com també de persones aliades:

4

sessions

18

persones del col·lectiu LGTBIQ+

10

persones aliades

B Pla d'acció

S'ha dissenyat una proposta d'iniciatives per donar resposta als objectius del pla a partir de la informació recopilada a les sessions d'escolta. Algunes de les accions del pla fetes el 2023 han estat:

- » Formació sobre diversitat LGTBIQ+ a tot l'equip de persones amb la col·laboració de REDI (170 participants).
- » Creació d'un grup d'experts LGTBIQ+, format per participants dels *focus groups*.
- » Actualització del Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament per afegir-hi el col·lectiu LGTBIQ+.
- » *Benchmark best practices* en diversitat LGTBIQ+ en empreses referents.
- » Contingut a PeopleNow, la nostra intranet, per a la sensibilització en diversitat LGTBIQ+: Dia Internacional de l'Orgull LGTBIQ+.
- » Sensibilització i visibilitat de la diversitat LGTBIQ+ amb continguts a les xarxes socials corporatives.





Certificats, índexs, segells i premis

Per tota aquesta feina en matèria de diversitat, CaixaBank ha estat reconegut amb les certificacions i els índexs següents:



- » CaixaBank ha estat inclosa per sisè any consecutiu al **Bloomberg Gender Equality Index**, l'índex internacional que reconeix l'esforç en transparència i per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial. S'ha posicionat com la tercera empresa del món en igualtat de gènere.



- » Hem renovat, per tretzè any consecutiu, el **Certificat Empresa Flexible i Responsable (EFR) mantenint-nos en el nivell d'excel·lència A**. Aquest certificat l'atorga la Fundació Más Familia en reconeixement al foment de l'equilibri entre empresa, feina i família, gràcies a polítiques i mesures que ho avalin.



- » Hem renovat el **Distintiu d'Igualtat a l'Empresa** que atorga l'Institut de les Dones. Es tracta d'una marca d'excel·lència que atorga el Ministeri d'Igualtat a empreses i altres entitats que destaquin en el desenvolupament de polítiques d'igualtat entre homes i dones en l'àmbit laboral, mitjançant la implantació de plans i mesures d'igualtat.



- » Premi Plata i quarta empresa en el **I Rànquing d'Empreses d'Igualtat de Gènere** de la Fundació Woman Forward 2023, que té com a objectiu promoure el lideratge femení a l'entorn empresarial. El Rànquing d'Empreses per la Igualtat valora les empreses de manera qualitativa i quantitativa a través de sis àrees prioritàries de la igualtat de gènere.



- » Des del 2022 tenim el segell de Diversity Leading Company, un **reconeixement d'Equips y Talento** pel nostre compromís amb el lideratge i el talent femení, l'impuls i la gestió de la diversitat.



- » El 2023 destaca la consecució del segell **Empowering Women's Talent** pel compromís en el desenvolupament del talent femení.



- » Inclusió en el **Top30 Diversity Company** d'Intrama, on s'inclouen les trenta empreses d'Espanya amb millors pràctiques en diversitat i inclusió.



- » Certificació **Best Women Talent Company**, d'Intrama. És un reconeixement atorgat al Top30 d'empreses a Espanya amb millors pràctiques en la implantació de polítiques d'igualtat i inclusió enfocades a donar visibilitat i generar posicionament de la dona a l'organització.



Repte extern

#3

Ser l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als clients/es i segments de negoci

Abraçar la inclusió ens permet entendre i brindar les solucions per a les persones i el món d'avui.



CaixaBank Empreses

Redoblem esforços per reconèixer el talent d'empresàries líders.

» Premi Dona Empresària CaixaBank

El 2023 vam celebrar la 7a edició d'aquests premis, que reconeixen el talent i l'excel·lència professional de 13 empresàries a Espanya **referents per trajectòria, visió estratègica, capacitat d'innovació i lideratge transformador**. En fomentem la visibilitat i la participació a les xarxes nacionals i internacionals (IWEc).



92 guanyadores territorials del 2017 al 2023

» Comunitat Premi Dona Empresària CaixaBank

Aquesta comunitat, creada el 2020, és una xarxa virtual que agrupa les guanyadores de totes les edicions dels premis a Espanya, i que serveix de **plataforma i punt de trobada per a l'intercanvi de coneixement, idees i experiències** entre les directives guardonades.

» Campanya en mitjans amb la guanyadora nacional, Maria José Cascajo.



» IWEc Torí 2023



La 16a IWEc Annual Conference va tenir lloc del 5 al 7 de novembre de 2023 a Torí, Itàlia, amb el títol "The Transformational Power of Women in Business". Es tracta d'un esdeveniment anual i internacional que **reuneix dones emprenedores de tot el món amb l'objectiu d'incrementar la visibilitat, credibilitat i responsabilitat de la dona empresària** en el desenvolupament de l'economia global del segle XXI. María José Cascajo, guanyadora del Premi Dona Empresària CaixaBank, va ser una de les empresàries guardonades. CaixaBank n'és *founding sponsor* juntament amb l'IESE.



Negocis

» Premi A Dona Professional Autònoma

Tercera edició d'aquests premis, que reconeixen el lideratge i el talent de dones professionals autònomes espanyoles.

La guanyadora nacional va ser **Elena Moreno, fundadora de Saygom**, una empresa d'automatització, robotització i digitalització industrial que ofereix solucions a mida per millorar l'eficiència, la qualitat i la seguretat laboral dels processos productius en la indústria manufacturera. Ha estat seleccionada per la Direcció Territorial Ebre.



» Premis CaixaBank Hotels & Tourism

Celebrem la sisena edició d'aquests premis, que reconeixen l'**excel·lència empresarial** en el sector turisme. Es concedeixen 12 guardons a 12 empresàries, una per cada regió.



13 guanyadores regionals
i 1 guanyadora nacional



1.023 candidates



AgroBank, amb la dona rural

» Impulsem l'empoderament de les dones en un sector amb una gran desigualtat

» Hem renovat l'**adhesió a aliances estratègiques amb les associacions** principals que donen suport a la dona en l'àmbit rural: FADEMUR (Federació d'Associacions de Dones Rurals), AFAMMER (Associació de Famílies i Dones Rurals) i Cooperatives Agroalimentàries d'Espanya.

» Llancem la **4a convocatòria del Premi Càtedra AgroBank**, que premia el millor treball de final de màster de dones, en col·laboració amb la Universitat de Lleida.

AgroBank

» Hem tingut **presència en actes del sector**: Jornades del Medi Rural i Premis d'Excel·lència a la innovació de dones rurals.

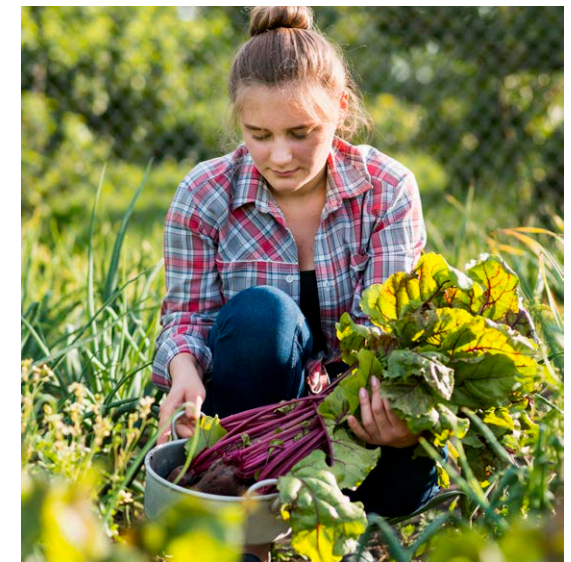
» Càtedra CaixaBank Dona, Empresa i Món Rural.

AgroBank col·labora amb la Universitat de Castella-la Manxa (UCLM) en aquesta càtedra, que es va crear per assolir un millor compliment i desenvolupament d'objectius en l'àmbit de la igualtat i el món rural, i per facilitar la transferència de coneixement científic aplicat i pràctic a través de la investigació, la formació i el foment de l'emprenedoria en àrees rurals.

» Celebrem la primera reunió amb el MAPA (Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació) de l'acord signat, amb una línia específica per al desenvolupament d'activitats dirigides a la incorporació de les dones en el sector agroalimentari. Les línies que es van desenvolupar durant el 2023 es van centrar en cinc àmbits:

- Programa de mentorització
- Estudi sobre l'impacte de la Llei sobre titularitat compartida
- Jornades, ponències i taules rodones
- Programa de microcrèdits
- Informe ClosinGap de bretxa de gènere rural

» **El projecte Mentores Rurals "Creixem juntes"** (*mentoring* MAPA) és un programa de desenvolupament professional a disposició de les dones emprenedores al medi rural. La primera trobada va tenir lloc a CaixaForum Sevilla el 7 de novembre de 2023.





CaixaBank Sèniors

Hem analitzat i adaptat la proposta de valor per a clientes i clients i la relació que hi mantenim, de manera que sigui al més diversa i inclusiva possible. En aquest sentit, desenvolupem accions per adaptar els processos d'atenció i funcionament comercial, a més de donar a conèixer a la clientela el compromís i la trajectòria de CaixaBank.

Destaquem aquesta proposta orientada al col·lectiu sènior, al qual oferim un model de relació basat en avantatges financers i serveis de valor afegit.

» **Tenim la figura del gestor o gestora sènior**, persones compromeses amb l'atenció i el servei al col·lectiu, formades específicament en gerontologia, productes i model relacional, amb un doble objectiu de rendibilitat i *engagement*. Fan la gestió integral d'una cartera de clients/es i els acompanyen en l'operativa diària capacitant-los en l'ús d'eines adequades per fomentar-ne l'autonomia. També acompanyen les persones que no s'han adaptat al procés de transformació digital bancària. Reben una formació que combina una part teòrica, amb el guiatge de professionals amb especialització en atenció a la gent gran, amb sessions participatives en què els gestors i gestores mateix comparteixen experiències i pràctiques.





CaixaBank Sèniors

- » Oferim un **ecosistema de serveis més enllà de l'àmbit financer**, amb productes específics i serveis que s'adapten a qualsevol moment de la vida d'aquest sector de públic.
- » **Millorem l'experiència del client/a sènior**: desenvolupem i implantem mesures que tant a l'oficina com per altres canals poden millorar l'experiència d'aquest col·lectiu amb el banc.
- » CaixaBank Sèniors **té presència en mitjans**, i també en els principals **fòrums d'opinió** sobre el segment: Fòrum Economia Sènior, categoria pròpia a EXXI i Càtedra Longevity Institute UB.
- » Hem reforçat el nostre compromís amb aquest sector de clients a través de la **signatura del Protocol d'Inclusió Financera de la Gent Gran (23-2-2022)**.
- » Hem **renovat la certificació d'AENOR d'Organització Compromesa amb la Gent Gran**. AENOR ha identificat com a punts forts de valor de l'entitat per al segment sènior l'atenció prioritària a les oficines, l'alta implicació dels empleats amb aquests clients i la formació de gestors especialistes, entre d'altres.

AENOR

COMPROMÍS
AMB LA
GENT GRAN

- + de 1.600 professionals especialitzats/ades amb dedicació exclusiva
- Acompanyament personal en l'ús de caixers
- Reforç en oficines per a atenció personal
- Avançament del pagament mensual de les pensions al dia 24
- Caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes
- Atenció personal per telèfon i WhatsApp
- + de 6.000 sessions formatives presencials
- No abandonem poblacions i ampliem el servei d'oficines mòbils (actualment en 687 poblacions)
- La xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya (+ de 2.200 municipis)
- Activitats de voluntariat adreçades a gent gran
- Horari de caixa sense restriccions



Proposta de valor per a clients/es amb discapacitat

Creem iniciatives que millorin l'experiència i l'accessibilitat dels clients/es amb diversitat funcional.

- > Atinent-ne les múltiples realitats
- > Investigant i coneixent-ne les experiències i necessitats
- > Desenvolupant solucions centrades en el client/a

Per aconseguir-ho, hem desenvolupat les accions innovadores següents:

- >> **Oficines de CaixaBank accessibles** per a persones amb diversitat funcional. Ja és una realitat l'accessibilitat de les oficines de CaixaBank 24 hores, adaptades amb rampes d'accés o elevadors. També ho és el model d'accessibilitat basat en el programa Apsis4All, que permet superar barreres als caixers automàtics.
- >> **Pàgina web** amb nivell d'accessibilitat AA (conformitat amb les Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web).
- >> **Nou projecte** per millorar l'atenció dels clients/es amb discapacitat auditiva. Volem conèixer quines necessitats i expectatives tenen i l'ús que fan de la banca (presencial i digital) per assegurar-ne la inclusió i millorar la interacció que hi mantenim, la seva experiència i els recursos a disposició dels gestors i gestores.
- >> **Accessibilitat app.** Es tracta d'una aplicació nadiua accessible per a les persones amb capacitats diverses, dissenyada amb els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen avui dia els sistemes operatius IOS i Android.

- >> **Pack Braille: una experiència accessible per a tots els clients/es.** Som la primera entitat financera a Espanya que ofereix el procés complet de contractació d'una targeta de manera accessible. En col·laboració amb la Fundació ONCE i juntament amb CaixaBank Payments & Consumer, qualsevol targeta de CaixaBank (crèdit, dèbit i prepagament) es pot contractar en codi de lectoescriptura Braille. Qualsevol client/a que vulgui tenir una targeta adaptada al sistema Braille pot demanar-ne el *pack* en qualsevol oficina. El client/a rep el *pack*, format per dues targetes, amb una carta de benvinguda en braille i en tinta amb les instruccions d'ús i activació.

El *pack* consisteix en dues targetes:

- > **Targeta financera** estampada en braille per fer pagaments en comerços físics i caixers. Permet diverses opcions d'activació accessible i disposa del menú guiat per veu (2222) als caixers.
- > **Targeta eCommerce** que recull en sistema Braille les dades necessàries per fer qualsevol transacció *on-line*, com el PAN, la data de caducitat i el CVV.



- >> CaixaBank promou **juntament amb l'ONCE un pla d'inclusió social, laboral i financera** de les persones amb discapacitat mitjançant un acord que s'articula en tres convenis i que assumeix diferents compromisos per a l'impuls d'accions conjuntes.



Pla per a la igualtat de tracte i la no-discriminació en la prestació de serveis financers a clients de CaixaBank

El 2023 CaixaBank ha desenvolupat un **Pla per a la igualtat de tracte i la no-discriminació en la prestació de serveis financers a clients de CaixaBank**, amb l'objectiu de donar resposta als requeriments de la Llei 15/2022, del 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i no-discriminació, que busca prevenir i, si és el cas, reparar situacions de discriminació que es puguin produir en diferents àmbits i, en particular, en l'oferta, l'accés i la prestació de serveis per part d'empreses i la normativa de protecció de consumidors vulnerables.

No obstant això, CaixaBank ja disposava d'un seguit de mesures implementades a l'entitat, com ara la xarxa de consellers sèniors, la figura del *meeter*, el protocol de disseny de productes inclusius, l'adaptació de caixers automàtics, web i app a diferents necessitats dels clients (discapacitat visual, mobilitat reduïda), la guia digital, l'alta de comptes socials o les mesures contra la desruralització, entre d'altres.

» Fases del pla

- 1 Identificar els col·lectius principals de clients vulnerables, com a públic objectiu de les nostres mesures.
- 2 Detectar barreres que cadascun dels col·lectius identificats pot trobar en l'operativa i els serveis que ofereix l'entitat.
- 3 Proposar i implementar protocols d'actuació amb mesures correctores de les barreres identificades.

» Identificació de col·lectius vulnerables

El 2023 s'han identificat grups de persones consumidores especialment vulnerables: **persones físiques** que, individualment o en grup, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui de manera territorial, sectorial o temporal, en una **situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores** en condicions d'igualtat.

» Grups prioritaris:

1. Menors d'edat
2. Gent gran (col·lectiu sènior)
3. Persones residents en zones rurals
4. Persones amb discapacitat física (sensorial o motora)
5. Persones amb discapacitat intel·lectual
6. Persones migrants, refugiats i temporers
7. Persones amb baixos recursos econòmics
8. Persones privades de llibertat (inclou persones en 3r grau penitenciari)
9. Persones víctimes de violència de gènere





Pla per a la igualtat de tracte i la no-discriminació en la prestació de serveis financers a clients de CaixaBank

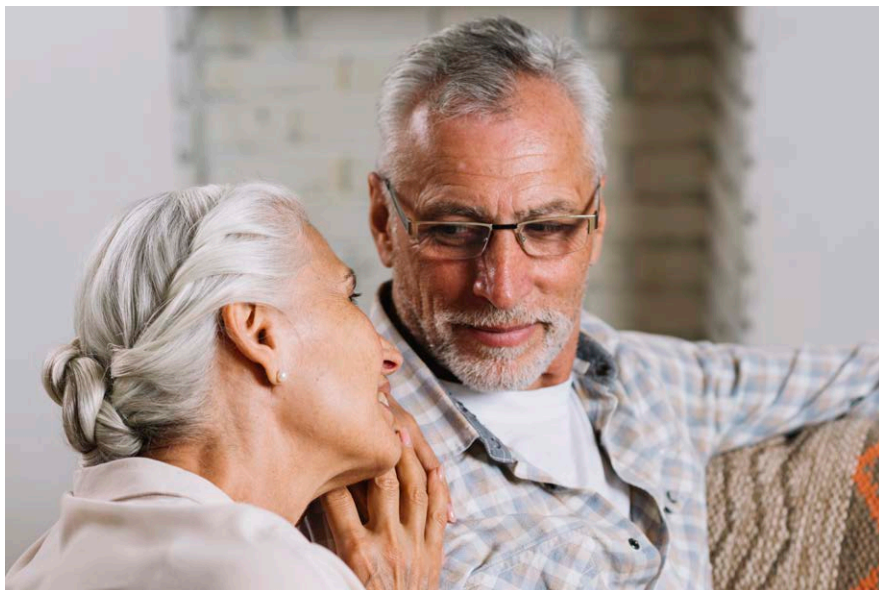
» El 2023 s'han aprovat els **protocols següents**:

» **Protocol d'atenció a clients víctimes de violència de gènere**

Objectiu: atenció personal a clients víctimes de violència de gènere, gestió de les seves dades personals i orientació sobre els productes i serveis financers que té contractats o que li pot oferir CaixaBank.

» **Protocol de protecció patrimonial a col·lectius vulnerables**

Objectiu: brindar protecció de les posicions bancàries de clients vulnerables davant de possibles situacions d'aprofitament per part de tercers. S'ha subscrit l'Acord Marc de Col·laboració amb la Fiscalia General de l'Estat i Associacions Bancàries, amb la supervisió del Banc d'Espanya.



32.865
assistents



91,86 % dels
empleats/ades han
completat la formació



Valoració del curs:
4,6 (sobre 5)



Repte extern

#4



Continuar fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat a través d'accions de sensibilització i aliances estratègiques

***Compartim un mateix horitzó:
assegurar la inclusió de tothom
i un impacte positiu a la societat.***



Iniciatives de lideratge, emprenedoria i negoci

» Aliança ClosinGap

Participem en aquest clúster que analitza les oportunitats econòmiques i socials de les bretxes de gènere i que inclou 12 grans organitzacions empresarials: Merck, MAPFRE, Repsol, Meliá Hotels Internacional, Grup BMW, Mahou San Miguel i Solán de Cabras, PriceWaterhouseCoopers, CaixaBank, el Grup Social ONCE, KREAB, la Fundació CEOE i Telefónica.

- » S'han dut a terme unes jornades de sensibilització empresarial a empreses espanyoles: **Impulsant el Creixement Econòmic des de la Igualtat de Gènere**.
- » Celebrem l'esdeveniment anual **V Economic Equality Summit** en matèria d'economia i dona, un espai de debat i reflexió sobre com el talent femení és palanca de creixement econòmic. Durant l'acte es van lliurar els Premis ClosinGap (transformació social, generació de coneixement econòmic i innovació i trajectòria professional vinculada a la innovació en la igualtat d'oportunitats).



» WIB. Women in Banking

Iniciativa promoguda per diverses xarxes de dones en l'àmbit de la banca, que busca impulsar l'equitat, la diversitat i la inclusió de gènere per superar les barreres que limiten la participació de les dones. Celebrem la **primera trobada de WIB a Barcelona**, en què CaixaBank és un dels amfitrions, amb sessions de treball i *networking* amb les empreses membres de la iniciativa, i amb una taula rodona sobre el futur de l'economia espanyola.



» Patrocinadors del 20è aniversari de l'IWF Espanya

International Women's Forum (IWF) és una xarxa global fundada el 1974 que promou el lideratge femení i la igualtat al món. Està present a 33 països del món als sis continents i té com a propòsit **promoure el lideratge femení i avançar en la igualtat a tot el món**.



Iniciatives en innovació i educació

Continuem posant èmfasi a fomentar les carreres de ciència, tecnologia i matemàtiques amb els **Premis WONNOW i altres iniciatives.**

» Vam celebrar el 6a edició dels Premis WONNOW amb Microsoft Ibèrica. Amb aquests premis reconeixem l'excel·lència acadèmica i el talent d'estudiants de graus STEM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques). Les 15 guanyadores de la beca de l'última edició es van incorporar a treballar al Grup CaixaBank (CaixaBank, CaixaBank Tech i CaixaBank Business Intelligence) l'octubre del 2023, i van iniciar el programa de *mentoring* amb Microsoft els mesos següents. A més de fomentar la igualtat de gènere en les professions STEM, amb aquesta iniciativa promovem l'augment de contractacions de dones amb aquests perfils a la plantilla de CaixaBank.



1.006
candidates inscrites en la 6a edició



Impuls i seguiment a través de la **Comunitat WONNOW** a LinkedIn



» Continuem impulsant el projecte **STEM ROOM**, una iniciativa cocreada amb les guanyadores WONNOW per despertar vocacions científicotecnològiques en nenes i nens d'entre 12 i 13 anys, trencant estereotips de gènere i acostant referents. Es fan activitats com un *escape room* que presenta un enigma que el jovent ha de resoldre posant en pràctica diferents habilitats relacionades amb les STEM. Les guanyadores **WONNOW tenen el paper de STEM MASTERS**, i s'encarreguen de presentar l'enigma i guiar els equips per les activitats mentre comparteixen les seves carreres professionals i històries personals per generar referents. El 2023 s'han fet a **Madrid, Barcelona i València** amb fills i filles d'empleats/ades amb més de 100 participants.





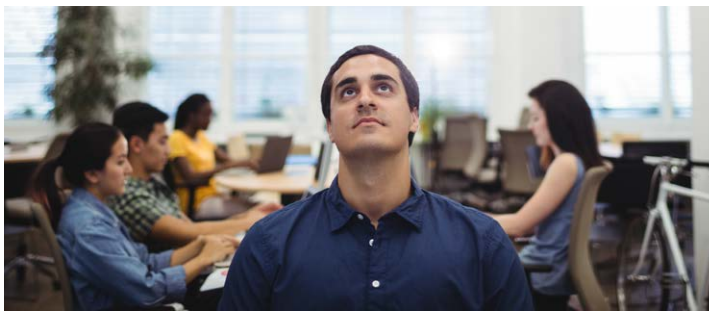
Iniciatives en innovació i educació

» Vam participar en la IV edició de **#ChicasImparables**, un programa de formació en lideratge per a joves d'entre 15 i 18 anys amb professorat de la IE University promogut per CaixaBank.



» Financem **beques per a joves amb discapacitat** al costat de la Fundació Randstad, Fundació Prevent i Fundació Eurofirms.

» **Projecte d'avaluació i orientació sociolaboral per a joves amb TEA (trastorns de l'espectre autista)**, que consisteix en un curs d'avaluació de competències i orientació laboral, liderat per l'organització internacional SPECIALISTERNE i amb el guiatge del seu equip de *coaches* laborals.



» El nostre voluntariat corporatiu també impulsa la inclusió de les persones amb discapacitat. Durant l'any 2022 aquestes han estat les dades relacionades amb la **nostra activitat vinculada a la diversitat funcional**:

- > **Activitats:** 614
- > **Voluntaris/àries:** 1.844
- > **Hores de voluntariat:** 6.903
- > **Beneficiaris/àries:** 10.472





Iniciatives en esport

Continuem donant suport decididament a l'**esport femení**, un sector en el qual queda camí per recórrer per assolir la igualtat. Per aquest motiu, continuem amb patrocinis i iniciatives per arribar a tantes persones com sigui possible, **incloent-hi l'esport adaptat per a persones amb discapacitat**.

- » Som el **patrocinador oficial de les seleccions femenines de futbol i bàsquet**, com també de diferents equips de futbol femení (Lliga F de futbol professional femení).
- » Patrocinem **altres esports** amb molt arrelament territorial i una participació femenina rellevant.
- » Promovem **reportatges i continguts** sobre igualtat de gènere en l'esport.
- » Donem suport a l'**esport adaptat** patrocinant el Comitè Paralímpic Espanyol (CPE) i col·laborant amb la Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física (FEDDF) per impulsar el **bàsquet en cadira de rodes**. I tot, amb la voluntat d'acompanyar els i les nostres esportistes en el camí cap a la meta, amb valors compartits com l'esforç, l'entrega i la superació.
- » Impulsem #INCONFORMISTESDELESPORT.

**#INCONFORMISTES
DE L'ESPORT**





Continguts i projectes de sensibilització i empoderament

- » Participem en **actes de diversitat a totes les oficines territorials**, a l'ImaginCafè i en CaixaBank Talks destinats a la clientela.



Més de **700** participants
(1 xerrada trimestral)

- » Publiquem **contingut recurrent sobre diversitat i inclusió en xarxes socials i el Blog de CaixaBank**.
- » Hem patrocinat el **Mes Europeu de la Diversitat a Espanya** per tercer any consecutiu, celebrat el maig a Barcelona. Aquesta iniciativa de la Comissió Europea implica més de 26 països de la UE (Unió Europea) i té com a objectiu promoure la diversitat i la inclusió a les empreses i la societat:



- » Celebrant i promovent la diversitat i la inclusió.
- » Augmentant la consciència sobre els seus beneficis.
- » Motivant les empreses i entitats a donar visibilitat a les seves accions i compromís.

- » Posant el focus a construir ponts entre organitzacions i polítiques de diversitat i inclusió.

La Fundació Diversidad, encarregada de coordinar aquesta iniciativa europea a Espanya, ajuda a fer difusió del nostre compromís a escala nacional i internacional, que ens posiciona com una entitat referent en diversitat i inclusió.



- » Col·laborem en el **Repte 8M de la Fundació Eurofirms, projecte d'inserció laboral per a dones amb discapacitat**. El seu objectiu és incorporar al mercat laboral 1.000 dones amb discapacitat en un any. Gràcies al voluntariat de persones de Recursos Humans de CaixaBank que han rebut una formació prèvia, hem orientat i preparat quatre dones.



Continguts i projectes de sensibilització i empoderament

» Hem fet tres edicions del programa Triomfa en la teva entrevista

Aquest projecte es va iniciar l'any passat amb la primera edició del programa i durant el 2023 se n'han fet tres edicions més. Mitjançant Wengage hem impulsat, juntament amb la Fundació Quiero Trabajo, i amb el suport del voluntariat de CaixaBank, aquesta **iniciativa, que pretén ajudar dones en risc d'exclusió a trobar una feina**. Financem aquest projecte en què participen 20 voluntaris/àries de CaixaBank, que han fet **2 sessions de mentoring individuals** a les dones beneficiàries. Amb aquesta finalitat, el voluntariat havia rebut una formació prèvia per poder acompanyar-les, fer valer les seves capacitats i talents i empoderar-les per tornar-se a incorporar al mercat laboral. A més del *mentoring*, el programa disposa de diversos mètodes d'aprenentatge, com una **plataforma formativa** en la qual les participants han pogut adquirir nous coneixements o les **formacions grupals** en què s'ha revisat i potenciat tot el que s'havia après.



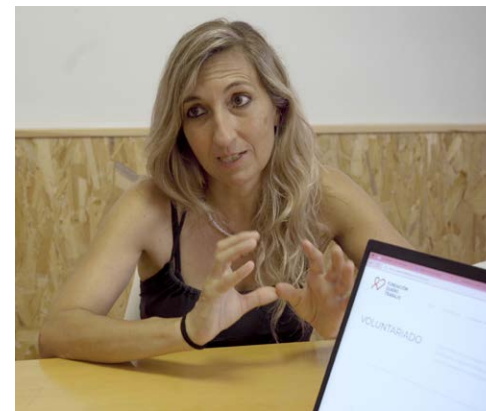
El **68,3 %** de les beneficiàries que han completat el programa ja han aconseguit feina



Hi han participat més de **70** dones



36 voluntaris/àries de CaixaBank





Adhesió a entitats i iniciatives que promouen la diversitat



» Adhesió al Codi de Bones Pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa.

In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

» Adhesió a la iniciativa d'ONU Dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides, pel qual assumim el compromís públic d'alinear-nos amb les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.



» Adhesió a la iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides per accelerar la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.



» Adhesió a l'Aliança STEAM pel talent femení Nenes en peu de ciència del Ministeri d'Educació i Formació Professional, per fomentar les vocacions científiques en nenes i joves.



» Acord voluntari amb l'Institut de la Dona, que promou més representativitat de la dona en posicions directives. Aquesta iniciativa pretén afavorir una participació equilibrada de dones i homes en la presa de decisions de l'àmbit empresarial i econòmic.



» Xàrter de la diversitat signat el 2011, que representa un compromís voluntari, promogut a escala europea, per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.



» Adhesió a l'Aliança CEO per la Diversitat, primera aliança europea que uneix els i les CEO al voltant de la innovació en diversitat, equitat i inclusió. Aquesta aliança va néixer el 2019 promoguda per la Fundació CEOE i la Fundació Adecco. Actualment té 75 empreses signants.



» Adhesió a aquesta aliança d'empreses, que actua com a clúster de referència, en estreta col·laboració entre els sectors públic i privat, i analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere.



» Iniciativa promoguda per diverses xarxes de dones en l'àmbit de la banca espanyola i amb el suport i l'orientació estratègica de l'Associació Espanyola de Banca (AEB), el propòsit de la qual és liderar i impulsar el canvi conscienciant sobre el valor de la dona en els llocs de decisió de la banca a Espanya.



» Des del maig del 2022 estem adherits a REDI, l'associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBIQ+ en l'àmbit laboral.



Junts, sumem

Grup  CaixaBank

Com a Grup CaixaBank també **impulsem la diversitat i la inclusió** a totes les empreses del Grup

Perquè en equip arribem més lluny, sempre.

W

Wengage EdG 2023

» Campanya del Dia Internacional de la Dona i la Nena en la Ciència

10 de febrer - Elaboració d'un **vídeo** amb tres dones referents dins de les empreses del Grup amb **perfil científicotecnològic** (VidaCaixa, CaixaBank Tech i CaixaBank Advanced Business Analytics). Missatge empoderador sobre la seva trajectòria. **Divulgació interna** amb acció d'*engagement* (concurs amb sorteig de llibres per a filles d'empleats/ades). VidaCaixa també en va fer difusió externa.



» Setmana de la Diversitat 2023

Primera setmana de març - Conversa dels **directors/ores de Recursos Humans de les EdG** amb la il·lustradora Raquel Riba Rossy sobre diversitat de gènere, diversitat generacional i diversitat funcional. Campanya **divulgativa interna** amb els vídeos i acció de participació d'empleats/ades (sorteig de llibres). Adequació de les **comunicacions corporatives** sobre Wengage.

» 4a edició del Mentoring Femení Transversal

Finals de maig - Com a novetat, en aquesta edició es van incorporar **tant homes com dones en el rol de mentor** per acompanyar les *mentees* que hi participaven, procedents de diferents empreses del Grup CaixaBank. En total van ser **32 persones** (16 parelles).



» 1a edició del Reverse Mentoring Transversal

Finals de maig - Com a mentors, es va comptar amb un col·lectiu de **professionals joves amb una nova visió** sobre la cultura digital per transmetre-la als **directius sèniors (mentees)** de diferents empreses del Grup CaixaBank. Hi va haver la participació de membres CODI de VidaCaixa i CaixaBank Facilities Management.



W

Wengage EdG 2023

» Acord amb REDI a tot el Grup

Juny - Es renova l'acord **que CaixaBank tenia amb REDI, incloent-hi**, com a novetat, tot el **perímetre de Grup**. Acció comunicativa d'integració a totes les EdG i divulgació sobre **diversitat sexual**.



» Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona

25 de novembre - Acció comunicativa interna per divulgar sobre la violència exercida cap a les dones i **recordar el canal d'atenció** a través dels equips de Recursos Humans de les empreses del Grup CaixaBank.

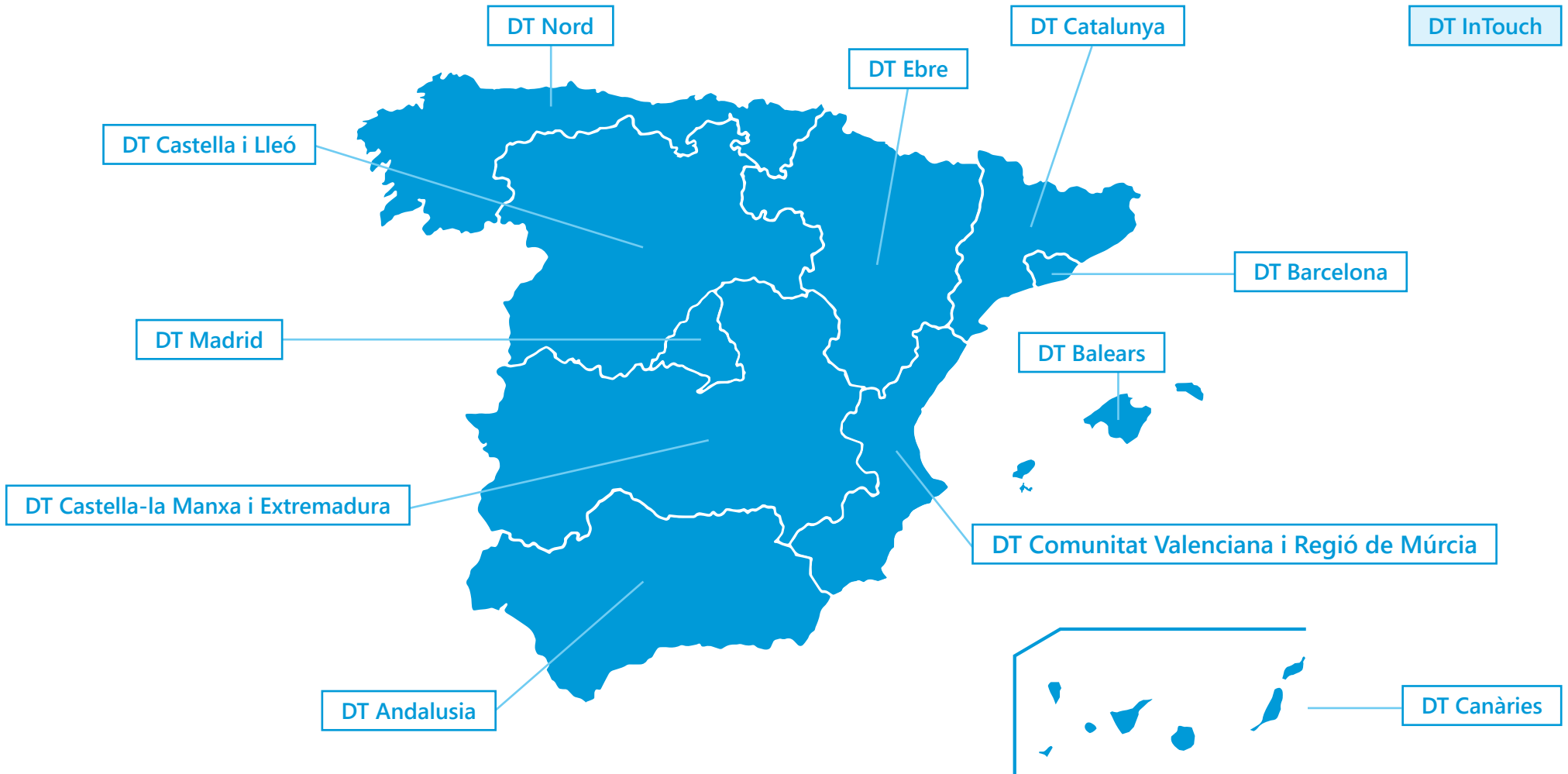


» Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

3 de desembre - Acció comunicativa interna per divulgar sobre la jornada i sobre la **diversitat funcional**. S'ha fet un recordatori del curs *on-line* específic disponible per a tots els empleats i empleades del Grup CaixaBank.



La diversitat a les direccions territorials de CaixaBank



Accions territorials



ANDALUSIA

- » **Mentoring per al desenvolupament.** Programa a través del qual 20 professionals han pogut buscar eines de desenvolupament professional basades en l'aprenentatge interpersonal, amb l'objectiu entre tots de facilitar la transmissió de coneixements i experiències acumulades per accelerar el desenvolupament i el creixement professional.
- » **Esmorzar de Talent femení** amb professionals de diferents funcions que van exposar les experiències sobre com veuen elles l'acompanyament per part de l'entitat al desenvolupament del talent femení.
- » **Dones extraordinàries:** acció de reconeixement a dones que són exemple per a tothom i que destaquen per la seva capacitat de superació, força, compromís i per portar amb èxit la seva vida professional i personal.
- » Participació en la **jornada a l'Escola Superior d'Enginyeria de Màlaga** per a l'exposició i la promoció dels Premis WONNOW, adreçats al col·lectiu de noies que cursen carreres STEM.
- » **XVI Trofeu Santiveri a Sierra Nevada.** Jornada patrocinada per CaixaBank en la qual els esportistes amb discapacitat van demostrar que són uns autèntics **#InconformistesDelEsport**.



Accions territorials

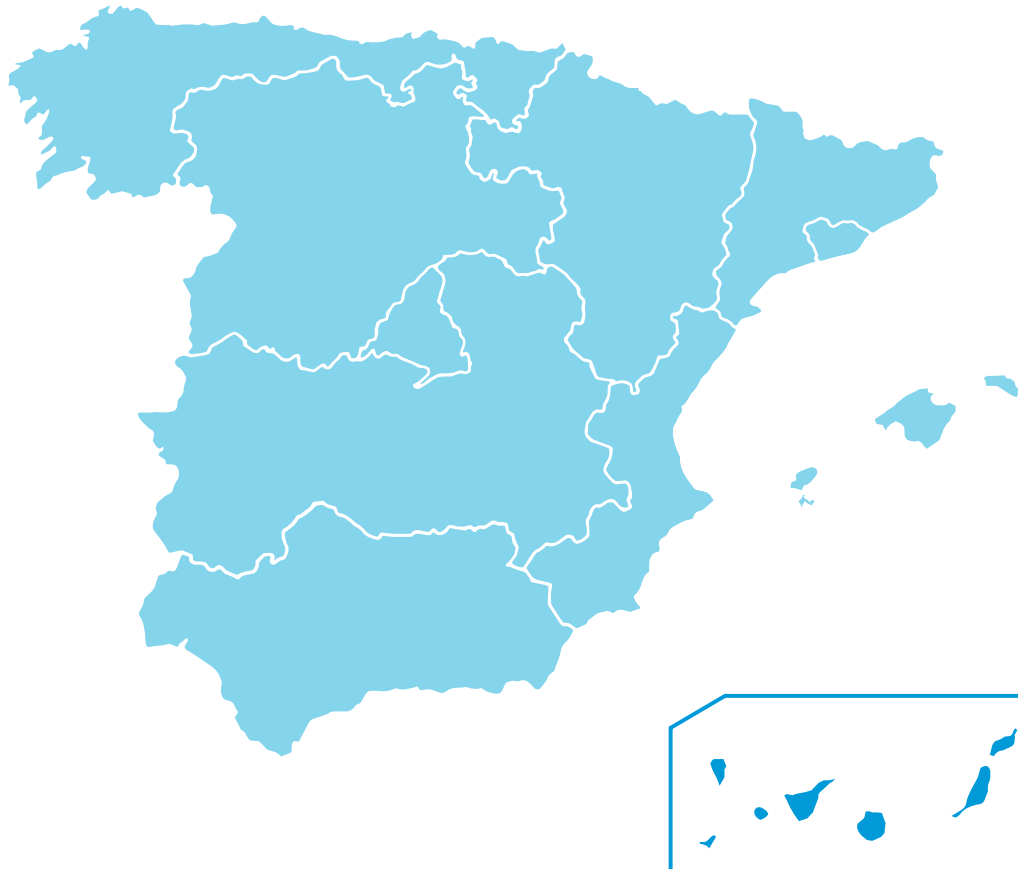


BARCELONA

- » **STEM ROOM.** Taller cocreat i impartit per les guanyadores dels Premis WONNOW per despertar vocacions científicotecnològiques en nenes i nens d'entre 12 i 13 anys i trencar estereotips de gènere. Hi van participar 35 fills i filles d'empleats/ades.



Accions territorials



LES CANÀRIES

- » **Diàlegs directius en femení.** Una trobada a Gran Canària i una altra a Tenerife, moderades per Mercedes Ballester, directora comercial de Xarxa, i José Domingo Pinto, director de Recursos Humans, en què companyes en actiu i jubilades van tenir la generositat de compartir experiències. Una trobada en femení i intergeneracional, en la qual va quedar palès l'important camí recorregut en l'àmbit de la igualtat i la diversitat dels últims anys.
- » **Noies Imparables.** Va tenir lloc a Tenerife la cloenda d'aquest programa de formació en lideratge femení, en què van participar 50 joves d'entre 15 i 18 anys de 20 centres educatius.
- » Sisena edició dels **Premis CaixaBank Hotels & Tourism.** Amb el títol Empresàries amb Estrelles, enguany els guardons celebren una edició especial que reconeix dones directives del sector hotelier i de l'allotjament turístic per la seva carrera professional i el lideratge de projectes que contribueixen a millorar l'oferta turística. CaixaBank ha atorgat un reconeixement a Alicia Martínón per la seva trajectòria empresarial a les Canàries.
- » Es va celebrar la **VI Trobada de Persones amb Discapacitat** a Corralejo, amb la col·laboració del voluntariat de CaixaBank.
- » **Presentació de la Gran Festa del Futbol Femení.** El Costa Adeje Tenerife Egatesa va competir amb les campiones de la Lliga F i la Champions League, el FC Barcelona, a l'estadi Heliodoro Rodríguez López. Va ser una trobada de marcat caràcter solidari en què es va fer una recollida de joguines als voltants del recinte de la capital, en suport a famílies en situació de vulnerabilitat, gràcies a la col·laboració de la Fundació "la Caixa", a través de CaixaBank, i l'Ajuntament d'Adeje.

Accions territorials

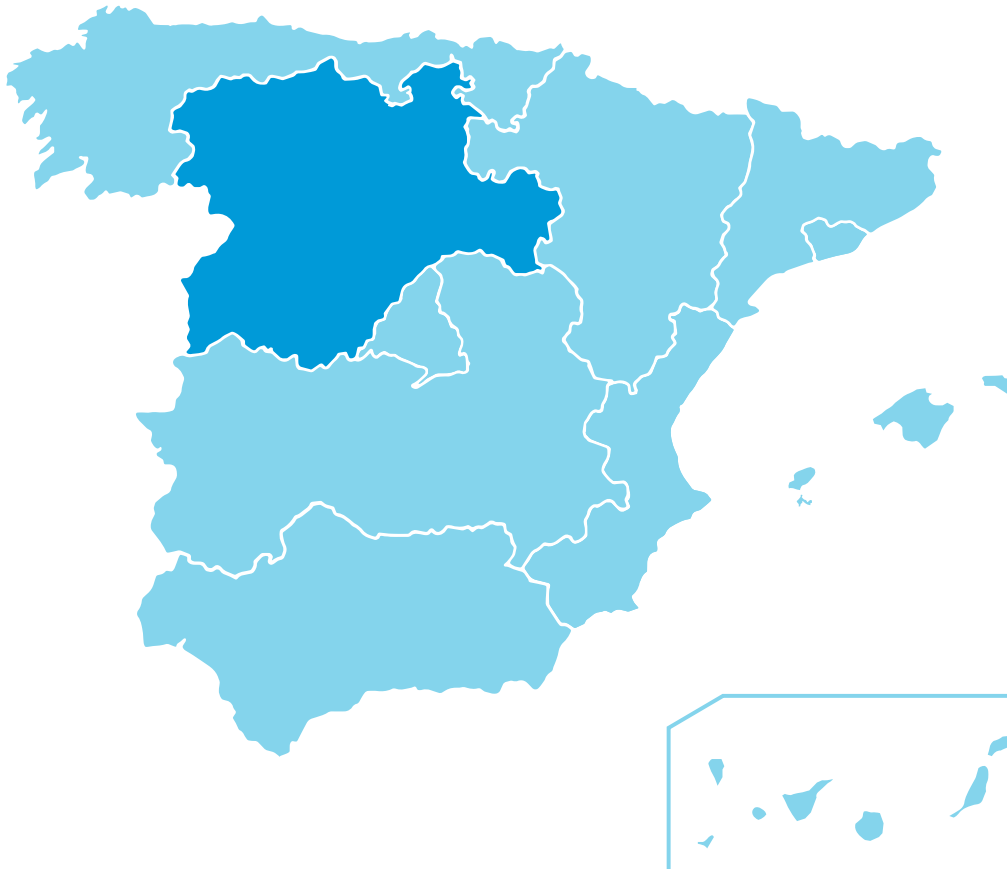


CASTELLA-LA MANXA I EXTREMADURA

» **Mentoring Dona-Dona.** Es va celebrar a Toledo el mes de febrer del 2023 la cloenda del programa de mentoring, que va aplegar les 22 participants, directores i subdirectores amb més talent i potencial de la DT. Ha tingut com a objectiu principal millorar el desenvolupament i el creixement d'aquestes professionals al voltant del model AHEAD.



Accions territorials



CASTELLA I LLEÓ

- » **Esdeveniments cafè.** Se n'han organitzat 9, un per cada província, amb 9 dones referents en diferents àmbits de la societat: empresarial, esportiu, cultural, discapacitat... Les ponents, amb la seva trajectòria i bon fer, han donat visibilitat al paper de la dona a la societat per fomentar la diversitat i promoure la igualtat.
- » **La diversitat suma.** Entrevistes per donar visibilitat a la discapacitat.
- » **Protocol de col·laboració amb la Conselleria de Família i Igualtat d'Oportunitats** de la Junta de Castella i Lleó en matèria d'igualtat.
- » **Mentoring amb D de Dona.** Es va celebrar a Valladolid la jornada de cloenda del programa de mentoring, en el qual es van reunir les 19 mentores i les 19 *mentees* que hi havien participat, per posar en comú les seves impressions i aprenentatges adquirits, i també compartir les millors pràctiques en aquesta iniciativa.
- » **Premis E-Woman**, celebrats a Zamora. Premi a la trajectòria professional atorgat anualment per CaixaBank, en què va participar la directora de Persones de la territorial, Elisa Barrio.
- » Participació d'Elisa Barrio al **II Congrés de la Dona** a Salamanca.



Accions territorials



COMUNITAT VALENCIANA I REGIÓ DE MÚRCIA

- » **STEM ROOM.** Taller cocreat i impartit per les guanyadores dels Premis WONNOW per despertar vocacions científicotecnològiques en nenes i nens d'entre 12 i 13 anys i trencar estereotips de gènere. Hi van participar 41 fills i filles d'empleats/ades.
- » **Compromís amb nosaltres a València i Alacant,** on es reuneixen referents de diversitat i destacades veus inspiradores de dones de diferents generacions i sectors professionals. També s'hi va convidar clientes, directives i companyes de la direcció comercial.
- » **Esmorzar de Talent femení,** fets periòdicament.
- » **Mentoring per al Desenvolupament.** Primer programa en el qual van participar 16 dones que ocupen posicions directives. El *mentoring* és una palanca fonamental per impulsar el talent i accelerar el creixement i el desenvolupament professional, a través de l'acompanyament de les mentores a les *mentees* amb els seus coneixements i experiències.
- » **Càtedra de la Dona Empresària i Directiva.** Trobades i activitats que es duen a terme a la ciutat de Múrcia, on CaixaBank participa com a patró juntament amb la CROEM (Confederació d'Organitzacions Empresarials de Múrcia).
- » **Fòrum Extraordinàries.** Amb el propòsit de donar visibilitat al lideratge femení, es va celebrar la trobada anual "Extraordinàries a Múrcia", organitzada per *La Verdad* i amb el patrocini de l'Ajuntament de Múrcia i CaixaBank.



Accions territorials



EBRE

- » **Lliurament de Premis Impulsa Lideratge Femení.** Tenen l'objectiu de premiar i donar visibilitat a les dones empresàries, directives i professionals del teixit empresarial autonòmic.
- » **eWoman Saragossa.** Participació a l'esdeveniment "La diversitat, una oportunitat empresarial", celebrat el 14 de juny.
- » **Premis Dona Empresària, Directiva i Emprenedora de Navarra,** impulsat per AMEDNA i patrocinat per CaixaBank.
- » **Iniciatives d'acció social:**
 - » Programa de monitorització per a dones en risc d'exclusió.
 - » Tallers formatius per a nenes i adolescents gitanes.



Accions territorials



MADRID

- » **STEM ROOM.** Taller cocreat i impartit per les guanyadores dels Premis WONNOW per despertar vocacions científicotecnològiques en nenes i nens d'entre 12 i 13 anys i trencar estereotips de gènere. Hi van participar 32 fills i filles d'empleats/ades.
- » **Dones que inspiren.** Xerrada adreçada a adolescents impartida per Irene Schiavon Matteo, exolímpica de rugbi 15 i 7.



