

PRINCIPALS ASSUMPTES I IDENTIFICACIÓ D' IMPACTES RISCOS I OPORTUNITATS DE L' ESTUDI DE DOBLE MATERIALITAT

ASPECTES MATERIALS: Relació amb el negoci i repercussions

Els principals assumptes materials per a CaixaBank són:

CIBERSEGURETAT

La ciberseguretat és una de les principals prioritats de CaixaBank davant l'augment de l'activitat a Internet (l'increment del nombre de vulnerabilitats, la propagació de ransomware a grans empreses, els atacs a infraestructures crítiques, l'augment de l'automatització i la comercialització de la ciberdelinqüència i el ciberfraud). Com a institució financera, CaixaBank és un objectiu prioritari per als ciberdelinqüents. Un ciberatac exitós podria causar pèrdues financeres, interrompre els serveis, danyar la nostra reputació i ocasionar repercussions legals. Per mitigar aquests riscos, CaixaBank inverteix en sistemes de seguretat avançats, gestió proactiva de riscos i sensibilització dels empleats en matèria de ciberseguretat. Donar prioritat a la ciberseguretat garanteix la confidencialitat de les dades dels clients, assegura el compliment normatiu i manté la confiança entre les parts interessades. A més, millora la resiliència empresarial, ja que protegeix contra interrupcions que poden afectar el servei al client. CaixaBank manté el seu compromís de romandre atent i adaptar les seves mesures de seguretat per combatre les amenaces cibernètiques emergents.

PROPOSTA DE VALOR, MÀRQUETING RESPONSABLE I SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

La proposta de valor, el màrqueting responsable i la satisfacció del client tenen un impacte molt important a CaixaBank, ja que són fonamentals per al rendiment en termes de costos, ingressos i risc. En termes d'estalvi de costos, la proposta de valor, el màrqueting responsable i la satisfacció del client poden suposar un gran estalvi de costos i temps per a CaixaBank en termes d'errors i malentesos que poden sorgir en l'oferta de productes i serveis adequats a les necessitats dels clients. Una comunicació eficaç per part del personal del banc, per exemple, per informar sobre les condicions i els requisits de les sol·licituds de crèdit, pot reduir la probabilitat de cometre errors costosos. En termes de generació d'ingressos, una oferta clara i transparent de productes i serveis pot ajudar a generar ingressos per al banc. Si els clients entenen clarament els productes i serveis del banc, és més probable que els adquireixin, la qual cosa farà que augmentin els ingressos del banc i la satisfacció dels clients. Pel que fa a la reducció dels riscos operatius, la qüestió és important, ja que pot reduir els riscos operatius amb repercussions directes en els resultats financers de l'empresa. Per exemple, si un client no entén clarament els termes i les condicions d'un préstec o un compte bancari, poden produir-se errors en els processos de pagament, la qual cosa podria danyar la reputació del banc i crear problemes de gestió de riscos. De la mateixa manera, pel que fa al compliment normatiu, el màrqueting responsable i la transparència amb els reguladors pot reduir l'exposició de CaixaBank a riscos financers i legals, ja que oferir productes i serveis de manera transparent pot ajudar a complir amb la normativa i els estàndards ètics. Si es comunica de manera poc clara o enganyosa, el banc es podria enfrontar a multes o sancions reglamentàries que afectarien la seva rendibilitat.

SOLUCIONS DE FINANÇAMENT I INVERSIÓ MEDIAMBIENTALS

Les solucions d'inversió i finançament mediambiental són estratègiques per al negoci de CaixaBank. Com que ofereix productes sostenibles i solucions ESG, CaixaBank contribueix a la transició cap a una economia neutre en carboni, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible. Els riscos associats a aquest aspecte material fan referència principalment al possible dany a la reputació de CaixaBank per finançar projectes mediambientals controvertits o sectors amb un gran impacte mediambiental. Des del punt de vista financer, el risc per a l'empresa rau en les operacions de finançament que poden no generar rendiments. Per aquest motiu, CaixaBank aplica criteris mediambientals i socials d'exclusió en les seves decisions d'inversió i finançament, i fomenta el diàleg amb els grups d'interès per identificar i gestionar els riscos i oportunitats relacionats amb el medi ambient mentre té cura del planeta i la societat.

IMPACTES DELS ASPECTES MATERIALS

Avaluació de les repercussions i mètriques

Els principals impactes relacionats amb els aspectes materials per a CaixaBank són:

Impacte 1 -> CONTRIBUCIÓ A L'ADAPTACIÓ AL CANVI CLIMÀTIC O A LA SEVA MITIGACIÓ MITJANÇANT OPERACIONS DE FINANÇAMENT I INVERSIÓ EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT.

L'impacte s'observa en la majoria de productes i serveis bancaris (més del 50 %).

El medi ambient, la societat i els consumidors/usuaris finals es veuen afectats per les activitats comercials relacionades amb el finançament i les solucions d'inversió mediambientals, així com per la descarbonització tant en les operacions de finançament com en les d'inversió.

Les solucions de finançament i inversió mediambientals, juntament amb la descarbonització de les operacions de finançament i inversió, juguen una importància especial per a les parts interessades externes. Aquestes iniciatives responen a la creixent preocupació per la sostenibilitat mediambiental i reflecteixen el compromís de CaixaBank amb les pràctiques responsables. Aquesta preocupació genera inquietud entre els clients i inversors, la qual cosa repercuteix en la percepció i la confiança que es té del banc. La gestió eficaç d'aquests aspectes no només influeix en la confiança dels clients, sinó també en la salut financera i la reputació de l'empresa. Per tant, és essencial mantenir una posició sòlida en el mercat i satisfer i conservar la lleialtat dels inversors i de la societat en el seu conjunt. CaixaBank incentiva les pràctiques que donen suport a la mitigació de riscos ESG davant els reptes vinculats al canvi climàtic, implementant una gestió proactiva del risc mediambiental i climàtic en les carteres de finançament i inversió. Això tranquil·litza les parts interessades pel que fa a la resiliència i viabilitat a llarg termini de l'empresa. Aquestes solucions criden l'atenció d'inversors compromesos amb la sostenibilitat, responen a la creixent demanda d'inversions responsables i atrauen inversors que volen donar suport a projectes i indústries que promouen pràctiques respectuoses amb el medi ambient. En aquest sentit, l'activitat s'alinea amb les expectatives dels grups d'interès i fomenta la creació de valor a llarg termini. Aquestes iniciatives reforcen la posició de CaixaBank com a líder sostenible del mercat, la qual cosa li permet destacar entre els seus competidors i millorar la seva reputació en matèria de sostenibilitat entre els grups d'interès.

En la mateixa línia, CaixaBank ha generat els següents impactes:

- Mètrica de sortida: finançament d'11 projectes per un import de 1.527 milions d'euros el 2024.
- Valoració de l'impacte¹: generació de 14.533 GWh/any d'energia verda.
- Mètrica de l'impacte¹: 3.944 kt CO2e/any d'emissions de gasos d'efecte hivernacle evitades.

Impacte 2 -> MÉS CONEIXEMENT DELS CLIENTS SOBRE EDUCACIÓ I SALUT FINANCERA

L'impacte afecta tots els grups de clients vulnerables que CaixaBank identifica en el seu pla de cultura financera. Les iniciatives que CaixaBank duu a terme en aquest àmbit són de gran rellevància per als grups d'interès externs.

Alfabetització financera enfocada a grups concrets

Amb l'objectiu d'augmentar els coneixements financers dels clients, CaixaBank adapta i personalitza els continguts i formats d'educació financera a les necessitats dels diferents col·lectius. L'educació financera està dirigida principalment als grups vulnerables, és a dir, els individus les circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials dels quals es troben en una situació particular de subordinació, indefensió o abandonament, encara que sigui de caràcter territorial, sectorial o temporal, que els impedeixi exercir els seus drets com a consumidors en condicions d'igualtat.

A més, es crea contingut per al públic en general i altres parts interessades per a les quals s'ha identificat una necessitat. En particular, el contingut està principalment dirigit als següents grups:

> Menors i joves

- > Ciutadans de la tercera edat (grup sènior)
- > Persones en situació de vulnerabilitat
- > Persones amb discapacitat intel·lectual
- > Parts interessades i públic general

Aquestes iniciatives demostren el compromís i l'alineació estratègica de CaixaBank amb la promoció de la prosperitat econòmica social, amb especial atenció en tres àrees principals: inclusió social i financera, ocupabilitat i ocupació, sent un factor clau el benestar financer i personal d'una societat cada vegada més longeva. D'aquesta manera, aquestes accions s'alineen amb les expectatives de les parts interessades i fomenten la creació de valor a llarg termini.

Com a resultat dels esforços de CaixaBank en les diferents àrees, el 2024 es destacaran les següents àrees:

¹ Per obtenir més informació sobre les dades de valoració de l'impacte i les mètriques d'impacte, consulteu l'Informe sobre bons verds 2024, disponible a: [Informe de bons SDG | CaixaBank](#)

- Mètrica de sortida: 2.289 tallers per a joves amb 54.175 assistents.
- Valoració de l'impacte: 550.000 clients entre 12 i 17 anys d'edat.
- Mètrica de l'impacte: 1,8 M € de transaccions de Bizum a través d'imaginTeens des del seu llançament (març de 2024).

Annex I Definicions de tipus de mètriques

Mètrica de producció: fa referència als resultats ambientals o socials directes causats per les activitats comercials d'una empresa en termes d'operacions, productes/serveis o cadena de subministrament. Les mètriques s'han d'enllaçar directament amb el tema del material.

Avaluació de l'impacte: fa referència al procés d'avaluar i quantificar els danys o beneficis externs (externalitats positives/negatives) per a la societat i el medi ambient que es produeixen a conseqüència dels resultats directes generats per l'activitat d'una empresa. Activitats de negoci. La valoració normalment implica enfocaments quantitatius o monetaris, o una combinació de tots dos. La valoració quantitativa mesura l'impacte de les externalitats negatives/positives en les parts interessades socials (per exemple, la societat en general, les comunitats locals, els usuaris finals/consumidors) o el medi ambient (per exemple, el capital natural) en quantitatius en lloc de monetaris. Les valoracions monetàries mesuren l'impacte de l'externalitat negativa/positiva en termes monetaris (per exemple, els costos socials del dany mediambiental causat).

Mètrica de l'impacte: es la mètrica quantitativa (monetària o no monetària) utilitzada per mesurar l'impacte causat en els grups d'interès externs a la societat o en el medi ambient. Converteix la mètrica de producció en una mètrica d'impacte quantitativa mitjançant l'avaluació de l'impacte dels danys o beneficis externs (externalitats negatives/positives) per a la societat a les parts interessades mediambientals. S'ha de tenir en compte que les mètriques de resultats i impacte estan directament relacionades entre si i amb el tema material que s'avalua, però la mètrica/unitat utilitzada no pot ser la mateixa.