

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

ASSUMPTES MATERIALS: Relació i impacte sobre el negoci

Entre els principals assumptes materials de CaixaBank podem destacar:

CIBERSEGURETAT

La ciberseguretat és una de les prioritats de CaixaBank davant el nivell creixent de ciberactivitat (augment del nombre de vulnerabilitats, generalització del *ransomware* a grans companyies, atacs a infraestructures crítiques, automatització i mercantilització més grans del ciberdelinqüent i el ciberfraud. Com a institució financera, CaixaBank és un dels objectius principals per als ciberdelinqüents. Un ciberatac reeixit podria provocar pèrdues financeres, interrupcions del servei, danys a la reputació i repercussions legals. Per mitigar aquests riscos, CaixaBank inverteix en sistemes avançats de seguretat, gestió proactiva de riscos i conscienciació en ciberseguretat entre els empleats. Donar prioritat a la ciberseguretat salvaguarda la confidencialitat de les dades dels clients, garanteix el compliment normatiu i manté la confiança de les parts interessades. També millora la resiliència empresarial, protegint contra interrupcions que podrien afectar el servei al client. CaixaBank manté el compromís de restar alerta i adaptar les mesures de seguretat per combatre les ciberamenaces emergents.

COMUNICACIÓ CLARA I TRANSPARENT

Una comunicació clara i transparent és vital per a CaixaBank, ja que afecta directament la relació amb nostres grups d'interès, a més dels costos, ingressos i riscos de l'entitat. Una comunicació clara i transparent amb els públics enforteix el vincle de confiança entre el banc i els seus grups d'interès, fomentant una relació a llarg termini basada en la responsabilitat i el compromís. En comunicar de forma honesta i coherent els valors, l'estratègia i els resultats de l'entitat, CaixaBank genera credibilitat i confiança entre els seus clients, empleats, accionistes, proveïdors, reguladors i la societat en general, cosa que es tradueix en una lleialtat, satisfacció i reputació més grans. Així mateix, en comunicar-se de manera efectiva amb els clients, el banc pot estalviar costos evitant errors en crèdits i processos de pagament. A més, una comprensió clara dels productes augmenta la probabilitat que els clients els adquireixin d'acord amb les seves necessitats, elevant els ingressos del banc. Una bona comunicació també minimitza els riscos operatius i contribueix a una gestió de riscos eficaç, protegint la reputació de l'entitat. Complir les normatives mitjançant comunicacions efectives pot disminuir els riscos financers i legals, evitant multes o sancions que impactin negativament en la rendibilitat del banc.

SOLUCIONS DE FINANÇAMENT I INVERSIÓ AMBIENTAL

Les solucions d'inversió i finançament mediambiental són estratègiques per al negoci de CaixaBank. En oferir productes sostenibles i brindar solucions ASG, CaixaBank contribueix a la transició cap a una economia neutra en carboni i alineada amb els objectius de desenvolupament sostenible. Els riscos associats a aquest assumpte material fan referència principalment al possible dany reputacional que pot afectar CaixaBank a causa del finançament en projectes ambientals que generin controvèrsies o del finançament de sectors amb un impacte mediambiental elevat. Des del punt de vista financer, el risc rau en la possible no rendibilitat que aquestes operacions de finançament podrien suposar per a l'entitat. Per això, CaixaBank aplica criteris d'exclusió i avaluació ambiental i social en les seves decisions d'inversió i finançament, i fomenta el diàleg amb els seus grups d'interès per tal d'identificar i gestionar els riscos i les oportunitats relacionats amb el medi ambient, la cura del planeta i la societat.

IMPACTES DELS ASSUMPTES MATERIALS

Avaluació i mètriques d'impacte

Entre els impactes associats als temes materials de CaixaBank cal destacar:

Impacte 1 -> [CONTRIBUCIÓ A L'ADAPTACIÓ O LA MITIGACIÓ DEL CANVI CLIMÀTIC GRÀCIES A OPERACIONS DE FINANÇAMENT I INVERSIÓ AMBIENTAL](#)

L'impacte es produeix en la gran majoria dels productes i serveis del banc (més del 50 % del total).

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

Les solucions d'inversió i finançament ambiental, juntament amb la descarbonització tant en les operacions de finançament com d'inversió, tenen una rellevància significativa per als grups d'interès externs. Aquestes iniciatives aborden la preocupació creixent per la sostenibilitat ambiental i reflecteixen el compromís de CaixaBank amb les pràctiques responsables. Aquesta preocupació genera inquietud tant en els clients com en els inversors, cosa que repercuteix en la percepció i la confiança cap al 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'entitat, per la qual cosa és essencial per mantenir una posició sòlida en el mercat i assegurar la satisfacció i fidelitat dels inversors i la societat en general. CaixaBank incentiva pràctiques que impulsin la mitigació de riscos ASG enfront dels desafiaments relacionats amb el clima, demostrant una gestió proactiva dels riscos ambientals i climàtics dins de les carteres de finançament i inversió. Això tranquil·litza els grups d'interès pel que fa a la resiliència i la viabilitat a llarg termini de l'empresa. Aquestes solucions capten l'interès d'inversors compromesos amb la sostenibilitat, responen a la demanda creixent d'inversions responsables i atraient aquells que volen donar suport a projectes i indústries que promouen pràctiques respectuoses amb el medi ambient. D'aquesta manera, aquesta actuació s'alinea amb les expectatives dels grups d'interès i fomenta la creació de valor a llarg termini. Els esforços reforcen el posicionament de CaixaBank com a líder de sostenibilitat en el mercat, diferenciant la companyia dels seus competidors i millorant la reputació en matèria de sostenibilitat davant dels grups d'interès.

En aquest context, l'impacte generat per CaixaBank ha estat:

- **Mètrica de producció:** finançament de 16 projectes per import de 1.196 milions d'euros el 2023
- **Valoració d'impacte:** generació de 14,475 GWh/any d'energia verda
- **Mètrica d'impacte:** 2,975 kt CO₂ eq/any d'emissions GEH evitades

Impacte 2 -> AUGMENT DE L'ESTABILITAT LABORAL DELS EMPLEATS GRÀCIES A LES CONDICIONS LABORALS JUSTES, ELS SALARIS COMPETITIVS I EL MODEL DE CONTRACTACIÓ INDEFINIDA SEGUIT PER L'ENTITAT

El 100 % dels empleats de CaixaBank es veuen impactats per unes condicions laborals justes que tenen com a objectiu incrementar l'estabilitat laboral de la plantilla, i destaca el fet que s'aposta per un model de contractació indefinida, uns salaris competitius i el foment del benestar de les persones mitjançant hàbits saludables i mesures de conciliació entre la vida professional i personal.

L'entitat promou amb caràcter general la contractació indefinida, emmarcada en una política d'atracció de talent estable i encaminada a oferir un projecte professional sostenible i durador al llarg del temps.

Les condicions laborals que afecten la totalitat de la plantilla deriven del Conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi, així com de pactes interns que desenvolupen i milloren les condicions regulades al Conveni. L'últim acord col·lectiu signat l'abril del 2024 permet la recuperació del poder adquisitiu dels empleats en regular una revisió salarial a taules de l'11 % (5 % el 2024, 3 % el 2025 i 3 % el 2026, amb una clàusula de revisió si la inflació acumulada 2024-2026 supera l'11 % amb un límit d'un +3 %, que s'aplicaria amb efecte l'1 de gener de 2027). Addicionalment, s'acorda un pagament únic el 2024 de 1.000 euros per a la totalitat de la plantilla.

Els principis de la Política general de remuneració són aplicables a tots els empleats i persegueixen principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps, garantint en tot moment que les pràctiques de remuneració no siguin discriminatòries per motius de gènere, edat, cultura, religió o raça i que garanteixin un salari digne. La política de remuneració basa la seva estratègia d'atracció i fidelització del talent a facilitar a les professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total que se situen un 10 % per damunt del sector financer (segons enquesta trimestral de costos laborals de l'INE).

Pel que fa als moments vitals, CaixaBank aposta per una experiència d'empleat diferencial en què destaca la flexibilitat, l'adequació a les situacions personals i el suport institucional en els moments en què calgui; prova d'això són les mesures de conciliació que s'ofereixen a la plantilla (excedències, reduccions de jornada i permisos).

CaixaBank està sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin la cultura del benestar, i també unes condicions de treball adequades, segures, saludables i compromeses amb l'entorn, que protegeixin i promoguin activament la salut i el benestar de les

persones, mitjançant el programa Som Saludables que mostra el compromís amb el foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, i amb la millora de la qualitat de vida dels nostres professionals. A través de les activitats i campanyes de la seva plataforma virtual, es genera conscienciació i s'ofereixen beneficis per a una salut global i el benestar dels empleats i empleades i les seves famílies.

Per tot l'esforç de CaixaBank en els diferents àmbits, es destaquen les magnituds següents el 2023:

Noves contractacions, mobilitat interna, rotació:

- **Mètrica de producció:** 635 noves contractacions
- **Valoració d'impacte:** variació neta positiva de 136 empleats respecte al 2022
- **Mètrica d'impacte:** rotació global de l'**1,1 %** i rotació voluntària del **0,3 %**

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 i cadena de subministrament. Les mètriques han d'estar directament vinculades al tema material.

Valoració d'impacte: fa referència al procés de valorar i quantificar els danys i beneficis externs (externalitats positives/negatives) a la societat i al medi ambient que són causats com a conseqüència dels resultats ambientals i socials directes generats per l'activitat d'una empresa. Activitats de negoci. La valoració sol implicar enfocaments quantitius o monetaris, o una combinació de tots dos. La valoració quantitativa mesura l'impacte de les externalitats negatives/positives sobre les parts interessades de la societat (per exemple, la societat en general, les comunitats locals, els usuaris/consumidors finals) i el medi ambient (per exemple, el capital natural) en termes quantitius i no monetaris. Les valoracions monetàries mesuren l'impacte de l'externalitat negativa/positiva causada en termes monetaris (per exemple, els costos socials dels danys ambientals causats).

Mètrica d'impacte: aquesta és la mètrica quantitativa (monetària o no monetària) utilitzada per mesurar l'impacte causat en les parts interessades de la societat externa o en el medi ambient. Converteix la mètrica de producció en una mètrica d'impacte quantitativ en avaluar l'impacte del dany o benefici extern (externalitats negatives/positives) per a les parts interessades de la societat o el medi ambient. Tingui en compte que les mètriques de resultats i impacte estan directament relacionades entre si i amb el tema material avaluat, però la mètrica/unitat utilitzada no pot ser la mateixa.