



## **Política de Responsabilidad Social Corporativa**

**Julio 2020**

## CONTROL DE VERSIONES

| Fecha elaboración / modificación | Nº versión | Modificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsable                  | Fecha aprobación de la Política por el Consejo de Administración |
|----------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 17/01/2019                       | V.1.0      | Versión inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DA Comunicación, Marca y RSC | 29/01/2019                                                       |
| 30/06/2020                       | V.2.0      | Se incorpora un control de versiones; se hace referencia a la Ley de Sociedades de Capital; se actualiza la referencia a la Política de CaixaBank, que pasa a ser corporativa; se incorpora una referencia al Grupo VidaCaixa por el carácter corporativo de la política; se actualizan las definiciones de la misión y la visión del Grupo CaixaBank; se incorpora la máxima calidad en el servicio como una de las <b>directrices</b> para la gestión y el desarrollo de la actividad de VidaCaixa; se ajustan algunos redactados a nivel formal; se incorpora la referencia a Principle for Sustainable Insurance (PSI) de UNEPFI (United Nations Environment Programme Finance Initiative); se amplían las referencias a empleadas (no solo empleados); se incorpora una referencia a los criterios sociales y ambientales en la gestión de riesgos; se incorpora una referencia a la nueva normativa de Distribución de seguros o IORP II y a nueva normativa interna (Declaración de Cambio Climático, Política de Gestión de riesgos medioambientales); se incorpora la referencia a la participación en actividades de la Fundación Bancaria “La Caixa”; se hace referencia a los Principios de Compras y el Código de Conducta de proveedores; se incluyen referencias a las funciones del Comité Global de Riesgos respecto a riesgos no financieros, así como más detalle sobre la gestión del riesgo reputacional a nivel corporativo. | DA Comunicación, Marca y RSC | 22/07/2020                                                       |

## Índice

|                                                                                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Objetivos</b>                                                                 | <b>2</b> |
| <b>2. Ámbito de aplicación de la Política</b>                                       | <b>2</b> |
| <b>3. Misión, visión y valores</b>                                                  | <b>3</b> |
| <b>4. Procedimientos de actuación</b>                                               | <b>3</b> |
| 4.1. Principios de actuación e instrumentos de apoyo                                | 3        |
| 4.2. Estrategia general para la gestión y el buen gobierno de VidaCaixa             | 4        |
| 4.3. Compromisos en relación con los principales grupos de interés                  | 5        |
| 4.4. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés     | 8        |
| <b>5. Seguimiento y supervisión de las prácticas de responsabilidad corporativa</b> | <b>8</b> |

## **Política de Responsabilidad Social Corporativa**

El Consejo de Administración de VidaCaixa, S.A.U. (en adelante “VidaCaixa” o “la Entidad”) por medio de la presente política pretende poner de manifiesto el compromiso de la Entidad con un modelo de actuación eficiente y responsable y caracterizado por una decidida vocación social.

La presente *Política de Responsabilidad Social Corporativa* recoge la estrategia y principios básicos de actuación de la entidad en materia de responsabilidad corporativa de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital.

### **1. Objetivos**

La Política de Responsabilidad Social Corporativa deben contribuir a:

- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos de VidaCaixa y del Grupo CaixaBank mediante prácticas responsables y sostenibles.
- Maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- Prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su actividad.
- Contribuir a la mejora de la reputación de VidaCaixa y del Grupo CaixaBank.
- Extender los principios y prácticas responsables en el seno de la sociedad, para avanzar conjuntamente hacia el progreso en materia social y medioambiental.

### **2. Ámbito de aplicación de la Política**

Todas las personas que forman parte del Grupo VidaCaixa deben basar su actuación en la buena fe, la integridad y el sentido común.

Esta Política, que está alineada con la Política corporativa de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank, será de aplicación a todos los empleados/as, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de VidaCaixa.

Asimismo, esta Política tiene vocación de Grupo, por lo que será de aplicación a todo el Grupo VidaCaixa, constituyendo un documento referente para las sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de las filiales aseguradoras de VidaCaixa deberán adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de esta Política, bien aprobando su propia Política de acuerdo con los principios establecidos en este documento o bien adhiriéndose a la de VidaCaixa.

### 3. Misión, visión y valores

VidaCaixa basa su gestión en una actuación responsable y en la eficiencia económica, con una orientación al desarrollo socioeconómico de las personas y el territorio.

Su compromiso de actuación sostenible, orientado a aportar valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés, contempla toda la cadena de valor de la organización, desde el origen de los fondos y los recursos hasta su aplicación e inversión.

La **misión** del Grupo CaixaBank, en el que se incluye VidaCaixa, es contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

Su **visión** es ser un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y referente en banca socialmente responsable

VidaCaixa realiza su actividad siempre sobre la base de sus **valores** corporativos de calidad, confianza y compromiso social.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa de VidaCaixa se enmarca en el ámbito de la misión, visión y valores de la entidad. A través de ella, VidaCaixa asume como **directrices** para la gestión y el desarrollo de su actividad:

- La actuación íntegra, responsable y sostenible.
- La máxima calidad en el servicio.
- La eficiencia económica.
- La adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones.
- La innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

### 4. Procedimientos de actuación

#### 4.1. Principios de actuación e instrumentos de apoyo

VidaCaixa se compromete a realizar su actividad en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable al desarrollo de su actividad y de acuerdo con los más altos estándares éticos y de conducta profesional.

En este sentido, **son principios de actuación de VidaCaixa**, recogidos y desarrollados en el *Código Ético y Principios de Actuación*, el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social. La Política de Responsabilidad Social Corporativa es coherente y respetuosa con estos principios de actuación, así como con el resto de políticas y normas desarrolladas por el Grupo VidaCaixa que incorporan los valores y normas que deben ser observados tanto en las relaciones profesionales internas en la entidad como en las externas con los clientes, accionistas y demás grupos de interés, en todos los ámbitos en los que esté presente.

*Esta Política se desarrolla y complementa, además de con el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, al que VidaCaixa está adherida, con otras políticas específicas, normas y compromisos relativos a sus ámbitos de aplicación, así como en la adhesión a iniciativas internacionales en materia de responsabilidad social corporativa, y que se detallan en la página web corporativa. Entre ellas, el Pacto Mundial, los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas y Principle for Sustainable Insurance (PSI) de UNEPFI (United Nations Environment Programme Finance Initiative).*

## 4.2. Estrategia general para la gestión y el buen gobierno de VidaCaixa

Uno de los objetivos prioritarios de VidaCaixa es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la Entidad con el fin de salvaguardar los intereses de todos los grupos de interés y contar con su confianza.

En este marco, la estrategia y actuación de VidaCaixa se deberá basar, entre otras, en las siguientes pautas de conducta:

- **Respetar los derechos humanos** de conformidad con su *Política de Derechos Humanos* y bajo la guía de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, los *Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos*, las *Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales* y otros códigos internacionalmente reconocidos.

En particular, VidaCaixa prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado por razón de género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados/as, directivos/as o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la Entidad.

- **Cumplir con la legislación vigente** que le resulte de aplicación en todo momento y favorecer las prácticas de libre mercado, así como revisar regularmente y mejorar las prácticas de gobierno.
- **Fundamentar la política fiscal** en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia, de conformidad con la legislación vigente.
- Establecer las medidas necesarias para **prevenir y evitar en todo lo posible que los productos de VidaCaixa puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas** (como la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales o los delitos financieros) y revisarlas periódicamente, colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, se impulsa la conducta responsable entre las personas que componen la organización, que deben respetar y aplicar la *Política Anticorrupción* y el resto de códigos de conducta y normas de VidaCaixa.

En particular, en materia de prevención del blanqueo de capitales, los empleados y empleadas de VidaCaixa deberán colaborar de forma discreta y activa en la prevención del blanqueo de capitales, recibiendo cursos formativos sobre sus responsabilidades en la materia.

- **Gestionar de forma prudente y global todos los riesgos** (financieros y no financieros), en base a los *Principios Generales de gestión del Riesgo* y el *Marco de Apetito al Riesgo* de VidaCaixa. Contar con adecuados mecanismos de supervisión de los riesgos (financieros y no financieros) recogidos en el Mapa de Riesgos Corporativo.
- Mantener a disposición de los empleados y empleadas el **canal confidencial interno** de consulta y denuncias de los códigos de conducta.
- Promover la integración de **criterios sociales y ambientales** en las decisiones del negocio y en la gestión de riesgos.
- **Fomentar la transparencia en la difusión de información** a los grupos de interés de VidaCaixa, estableciendo canales de comunicación y difundiendo la información de forma clara y concisa, adoptando en todo momento **prácticas de comunicación responsable**, que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

#### 4.3. Compromisos en relación con los principales grupos de interés

##### Clientes

VidaCaixa sitúa a los clientes en el centro de su actividad y, en consecuencia, trabaja para crear valor tanto para ellos como para el entorno en el que opera.

En todas las relaciones con los clientes, VidaCaixa actuará con honestidad y responsabilidad profesional, trabajando en todo momento con una orientación al cliente, una visión a largo plazo y la voluntad de mantener su confianza en todo momento.

Con este objetivo, VidaCaixa se compromete a:

- Ofrecer **productos adaptados a las necesidades de los clientes**, con políticas de comercialización revisadas por *comités específicos*.

Así, la comercialización de los productos de la Entidad se basa en una **política de ventas responsable**, que cumple la normativa legal como la normativa de Distribución de seguros o IORP II. En este sentido, VidaCaixa cuenta con un Comité de Producto, en el cual están implicadas las principales áreas relacionadas con el desarrollo y la comercialización de productos. Este órgano asesora al Comité de Dirección, que es quien decide sobre todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de productos de seguros y planes de pensiones, así como aprueba cualquier nuevo producto que la Entidad diseñe y/o comercialice, tras analizar sus características, riesgos asociados y su adecuación a la normativa de transparencia y protección al cliente.

- Impulsar la **máxima calidad** del servicio, con el seguimiento periódico de la experiencia de los clientes a través de encuestas y otras herramientas. El objetivo es tener una visión integral de su percepción y expectativas para continuar con la mejora cualitativa del servicio y la experiencia del cliente.

- Impulsar el **diálogo activo** con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.

**Comunicar de forma transparente y clara** para que puedan tomar decisiones informadas de acuerdo con la Política de Gobierno de Producto de la Entidad y con la adopción de códigos voluntarios.

- Proteger la **confidencialidad** de sus datos.
- Mantener los más altos estándares de seguridad y, a estos efectos, promover prácticas que maximicen la **seguridad** de sus productos.
- Favorecer la **máxima accesibilidad** a los productos de VidaCaixa para el mayor número posible de personas.

### Empleados y empleadas

Los profesionales de VidaCaixa son su principal activo, y de ellos dependen el éxito de la sostenibilidad y la eficacia social y económica de la organización.

Bajo esta premisa, VidaCaixa se compromete a:

- Respetar los **derechos laborales** reconocidos en la legislación nacional e internacional (los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo).
- Fundamentar la política de gestión de las personas en el **respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia**, fomentando la diversidad, la inclusión social y un entorno laboral adecuado, digno y profesional.
- **Integrar la perspectiva de igualdad de trato y de oportunidades de las personas**, recogida en el *Plan de Igualdad de la Entidad*.
- Promover la **estabilidad en el empleo**, la **conciliación** laboral y familiar y el bienestar de la plantilla en el entorno de trabajo, de acuerdo con el *Plan de Igualdad*.
- **Gestionar el talento** de la organización para impulsar el **desarrollo profesional** de los profesionales:
  - o Con criterios meritocráticos en los procesos de selección interna.
  - o Favoreciendo la atracción y retención del talento.
  - o Mediante un **Plan de Formación** adaptado a los diferentes colectivos.
- Aplicar la prevención de riesgos laborales para fomentar la **seguridad** y bienestar en un entorno de trabajo saludable.



- Fomentar el **diálogo** y la comunicación interna, y medir su grado de satisfacción a través de encuestas de clima periódicas.

### **Sociedad**

VidaCaixa cuenta con un modelo de gestión coherente con su compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio.

En base a este compromiso, VidaCaixa trabaja para:

- Colaborar y fomentar la participación de clientes, empleados y empleadas en los programas e iniciativas impulsadas por **la Fundación Bancaria "la Caixa"**, con el objetivo de incrementar su impacto y darles mayor difusión.
- Fomentar el programa "Retorn" y sus actividades de voluntariado en la comunidad.
- Participar en iniciativas y colaborar con reguladores, organizaciones y entidades dedicadas a la difusión y la promoción de prácticas responsables entre los clientes.

### **Medio ambiente**

VidaCaixa asienta la gestión de su negocio, sus proyectos, productos y servicios en el respeto y la protección del entorno, comprometiéndose con la conservación del medio ambiente y respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso.

A este compromiso, recogido en la *Declaración sobre cambio climático*, se añade la voluntad de VidaCaixa de:

Crear productos y servicios alineados con un modelo **de desarrollo sostenible**. Integrar los riesgos **ambientales y sociales** en el análisis de riesgo de inversión.

- Esforzarse por cumplir con los más altos **estándares ambientales**.
- Trabajar para mejorar los procesos y operativa interna para gestionar de forma eficiente los recursos y **minimizar el impacto** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre los empleados y empleadas, los clientes y la sociedad en general.
- Participar en iniciativas internacionales, como los **Climate Action 100+ promovido por los PRI (Principios de Inversión Responsable) de las Naciones Unidas**, para avanzar en esta línea.

### **Proveedores**

VidaCaixa trata de gestionar su cadena de suministro de forma responsable, tal y como se recoge en los Principios de Compras y el Código de Conducta de proveedores.

Para ello, VidaCaixa asume los siguientes compromisos:

- Garantizar la máxima **transparencia en las contrataciones**, que se canalizan a través de subastas en aquellos servicios en los que resulta aconsejable, y peticiones de ofertas.
- Trabajar con aquellos proveedores que **respeten los derechos humanos y laborales** fundamentales en el ejercicio de su actividad.
- **Fomentar prácticas responsables** entre los proveedores y su cadena de suministro, a través de cláusulas contractuales y la difusión de iniciativas sostenibles.

#### 4.4. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés

VidaCaixa mantiene comunicación periódica con sus grupos de interés. dispone de buzones electrónicos de atención al cliente; Oficinas de Atención al Cliente a través de CaixaBank; encuentros y jornadas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación.

### 5. Seguimiento y supervisión de las prácticas de responsabilidad corporativa

De conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, la aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa corresponde al **Consejo de Administración** de VidaCaixa, que adoptará las medidas necesarias para la implementación y supervisión del desarrollo y aplicación de la Política, siendo receptor de los informes anuales elaborados al efecto sobre su aplicación y resultado.

Asimismo, para asegurar un proceso de toma de decisiones adecuado, VidaCaixa participa en el Grupo de coordinación de filiales del Grupo CaixaBank (anteriormente denominado **Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación** del Grupo CaixaBank) con la función de proponer a los órganos de gobierno y dirección correspondientes la política y las líneas estratégicas de gestión de la reputación, de establecer medidas de gestión y control en materia de responsabilidad corporativa, de seleccionar y revisar los indicadores clave de desempeño y de revisar y aprobar los programas de responsabilidad corporativa.

Con relación a la supervisión de los riesgos, El Comité Global de Riesgos de VidaCaixa tiene atribuidas, entre otras funciones, la de supervisar y examinar los procesos de información y control de los riesgos, incluyendo los no financieros.

La **Dirección de área de Comunicación, Marca y RSC** de VidaCaixa tiene entre sus funciones las de implantar la estrategia de responsabilidad corporativa y ejecutar los planes de actuación en esta materia acordados por los órganos de gobierno.

VidaCaixa colabora con CaixaBank en la gestión de la reputación del Grupo que, siendo una función corporativa, se centraliza desde la matriz. Para la realización de estas funciones, CaixaBank cuenta, entre otros instrumentos, con el Cuadro de mando de Reputación, que facilita la gestión y seguimiento de la estrategia y los planes de actuación en materia de responsabilidad social corporativa. CaixaBank informa periódicamente a VidaCaixa, a través del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación de Grupo, de los avances en los principales indicadores de reputación de Grupo para que éstos sean trasladados a los Órganos de Gobierno de VidaCaixa.

Asimismo, VidaCaixa cuenta con un mapa de riesgos reputacionales propio, alineado con el de CaixaBank e integrado en el Mapa de Riesgos Corporativo, para facilitar la gestión de estos riesgos y disponer de un marco de control propio de los mismos.

*VidaCaixa se compromete a ofrecer información suficiente sobre la aplicación, el desarrollo y los resultados de esta Política, de forma transparente y periódica a través de sus informes públicos y de su página web así como de cualquier otro canal que considere adecuado para dicho objetivo.*