

> 2020

Informe de Gestión Consolidado



Documento
interactivo



01



Nuestra Identidad

- ▶ PAG 4
- ▶ CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad_5
- ▶ Hechos relevantes y significativos del ejercicio_8
- ▶ Carta del Presidente_11
- ▶ Carta del Consejero Delegado_12
- ▶ Materialidad_13
- ▶ Comportamiento ético y responsable_20
 - Ética e integridad_22
 - Canal de consultas y denuncias_28
 - Comercialización y comunicación responsables_30
 - Transparencia fiscal_33
- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible_39
- ▶ Gobierno corporativo_43
 - Mejores prácticas_44
 - La propiedad_48
 - La Administración_56
 - Alta Dirección_96
 - Remuneración_102
- ▶ Modelo de negocio_105
- ▶ Gestión del riesgo_118
- ▶ Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación_126

<https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/cuentas-anuales-se-mestrales.html>

02



Líneas Estratégicas

- ▶ PAG 139
- ▶ Contexto y perspectivas 2021_140
- ▶ Ofrecer la mejor experiencia al cliente_150
 - Soluciones a clientes_151
 - Experiencia de cliente y calidad_163
- ▶ Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_166
 - Ciberseguridad_167
 - Tecnología y digitalización_169
- ▶ Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_173
 - Plan de cultura corporativa_176
 - Diversidad e igualdad de oportunidades_181
 - Desarrollo profesional y compensación_189
 - Experiencia del empleado_193
- ▶ Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_200
 - Evolución resultados y actividad_200
 - Liquidez y estructura de financiación_213
 - Gestión del Capital_214
 - Ratings_217
 - Política de dividendos_217
- ▶ Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_218
 - Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa_219
 - Diálogo con los Grupos de Interés_228
 - Inclusión financiera_236
 - Inversión socialmente responsable_247
 - Estrategia medioambiental_252
 - Acción social y voluntariado_270

03



Estado de Información No Financiera

- ▶ PAG 272
- Tabla de contenidos Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad y GRI_273
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_296
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

04



Glosario y estructura del Grupo

- ▶ PAG 310

05



Informe de verificación independiente

- ▶ PAG 324

06



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Se pone a disposición un **fichero con las métricas agregadas** para facilitar su consulta

Aviso legal

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S. A. (en lo sucesivo, la Compañía) o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

Este documento puede contener manifestaciones sobre revisiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa a sociedades participadas, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de la Compañía sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran materialmente diferentes de lo esperado. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otras variables desconocidas o imprevisibles pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

Asimismo, esta presentación contiene información relativa al proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A. (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente) anunciado el 18 de septiembre de 2020. La realización de la fusión no está garantizada ya que, aún habiendo sido aprobada en diciembre de 2020 por las juntas generales de accionistas de ambas entidades, requiere asimismo de la obtención de las preceptivas autorizaciones administrativas. CaixaBank no puede asegurar que los beneficios identificados al formular el proyecto común de fusión y hechos públicos se materialicen o que el Grupo no se expondrá a dificultades operacionales, gastos y riesgos asociados a la integración.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por el resto de entidades integradas en el Grupo, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank. Por ello, y en concreto en relación con BPI, los datos contenidos

en el presente documento pueden no coincidir en algunos aspectos con la información publicada por dicha entidad.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Ninguno de sus administradores, directores o empleados están obligados, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), este informe utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el informe para el detalle de las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM € indistintamente.


**Nuestra
Identidad**

 Líneas
Estratégicas


 Estado de
Información
No Financiera


 Glosario y
estructura
del Grupo


 Informe de
verificación
independiente


 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020


01

Nuestra Identidad

- ▶ **CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad_5**
- ▶ **Hechos relevantes y significativos del ejercicio_8**
- ▶ Carta del **Presidente_11**
- ▶ Carta del **Consejero Delegado_12**
- ▶ **Materialidad_13**
- ▶ **Comportamiento ético y responsable_20**
 - Ética e integridad_22
 - Canal de consultas y denuncias_28
 - Comercialización y comunicación responsables_30
 - Transparencia fiscal_33
- ▶ **Objetivos de Desarrollo Sostenible_39**
- ▶ **Gobierno Corporativo_43**
 - Mejores prácticas_44
 - La propiedad_48
 - La Administración_56
 - Alta Dirección_96
 - Remuneración_102
- ▶ **Modelo de negocio_105**
- ▶ **Gestión del riesgo_118**
- ▶ **Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación_126**

CaixaBank 2020: indicadores fundamentales e impacto en la sociedad

En un entorno de **máxima complejidad**

CaixaBank afianza su posicionamiento comercial, con crecimientos en las principales cuotas de mercado y en volúmenes

15,2 MM
de clientes

451.520 MM€
de activos totales

415.408 MM€
de recursos de clientes (+8,1%)

243.924 MM€
de crédito a la clientela, bruto (+7,3%)

Cuotas de mercado en España



17,5 % (+45ppbb)

Fondos de inversión



29,9 % (+126ppbb)

Seguros de vida-ahorro



26,3 % (+79ppbb)

Planes de pensiones



23,3 % (+79ppbb)

Ahorro a largo plazo



15,6 % (+38ppbb)

Depósitos



16,2 % (+25ppbb)

Crédito al sector privado

Mostrando una gran resiliencia de los ingresos core y continuando con ahorros de costes significativos

Ingresos core estables

8.310 MM€
(-0,1% respecto de 2019)

6,1 %
ROTE 12 meses

Mejorando la eficiencia

-4,0 %
los gastos de administración y de amortización recurrentes

54,5 %
ratio de eficiencia (12 meses)

Lo cual contribuye a reforzar aún más la sólida posición financiera

Máximos en las principales métricas de capital

13,6 %
CET1 (+1,6 pp)

26,3 %
MREL (+4,5 pp)

18,1 %
Capital Total (+2,4 pp)

Continua reducción de riesgos y refuerzo de coberturas

3,3 %
ratio de morosidad (-0,3 pp)

-2,2 %
los saldos dudosos

67 %
cobertura de la morosidad (+12 pp)

Holgada liquidez

114.451 MM€
activos líquidos totales

248 %
Liquidity Coverage Ratio (12 meses)

145 %
Net Stable Funding Ratio (NSFR)

Nuestra Identidad

CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank, por su actividad, dimensión y valores tiene un rol clave en la contribución a un crecimiento económico sostenible



Nuestra Identidad

CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Aportación al PIB



9.611 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB español

13,7%

Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros



832 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,2%

Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones



781

Resto impuestos recaudados

641

Retenciones por IRPF sobre la plantilla

462

Seguridad Social a cargo de la empresa

479

Impuestos indirectos

291

Impuestos directos



244

Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos

16

Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)

111

Contribución al Fondo Único de Resolución

Compromiso con el empleo e impulso de la actividad económica

>> 35.434

Personas trabajan en el Grupo CaixaBank

>> 49.110

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores¹ y 6.273 generados por BPI

16,5%

Cuota de mercado de crédito a empresas (+1,1 pp en 2020)

8.223 MM€

Nueva financiación a negocios y emprendedores (+68% respecto de 2019)

5.416

Nuevos negocios creados con el apoyo de microcréditos



Modelo de banca diferencial



2.000 MM€

Bonos ODS² (1.000 MM€ Bono Social Covid-19 y 1.000 MM€ Bono verde inagural)



105.378

Operaciones nuevas de Microcréditos y otras finanzas con impacto social por 900 MM€



~140.000 MM€

Inversiones gestionadas con criterios ASG

Con amplio reconocimiento



7º banco

en el Dow Jones Sustainability Index



Máxima calificación

en inversión sostenible por las Naciones Unidas (A+) en Gobernanza y Estrategia



#1 del mundo

en igualdad de género según Bloomberg Gender Equality Index 2021

¹ CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

² Objetivos de Desarrollo Sostenible. En febrero de 2021 se ha emitido el segundo bono verde por 1.000 MM€.

Nuestra Identidad

CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Los valores diferenciales de banca socialmente responsable de CaixaBank se ponen de manifiesto en la amplia respuesta a las dificultades derivadas de la crisis sanitaria y económica



>90 %

de las oficinas abiertas durante el período de estado de alarma (>86% en Portugal)

>17.000 MM€

en moratorias de crédito concedidas en 2020

>13.000 MM€

en créditos concedidos con garantía pública

>4.700

condonaciones de alquiler inmuebles propios

~4,0 MM

clientes a los que se les ha anticipado la pensión o prestación de desempleo

Y todo ello, apostando continuamente por la innovación y la calidad



34,4 % cuota de penetración de clientes digitales en España¹



Mejor banco

en España 2020 y Mejor Banco en Europa Occidental 2020 por Global Finance



BPI Banco del año

en Portugal por The Banker



>6,9 MM de clientes digitales



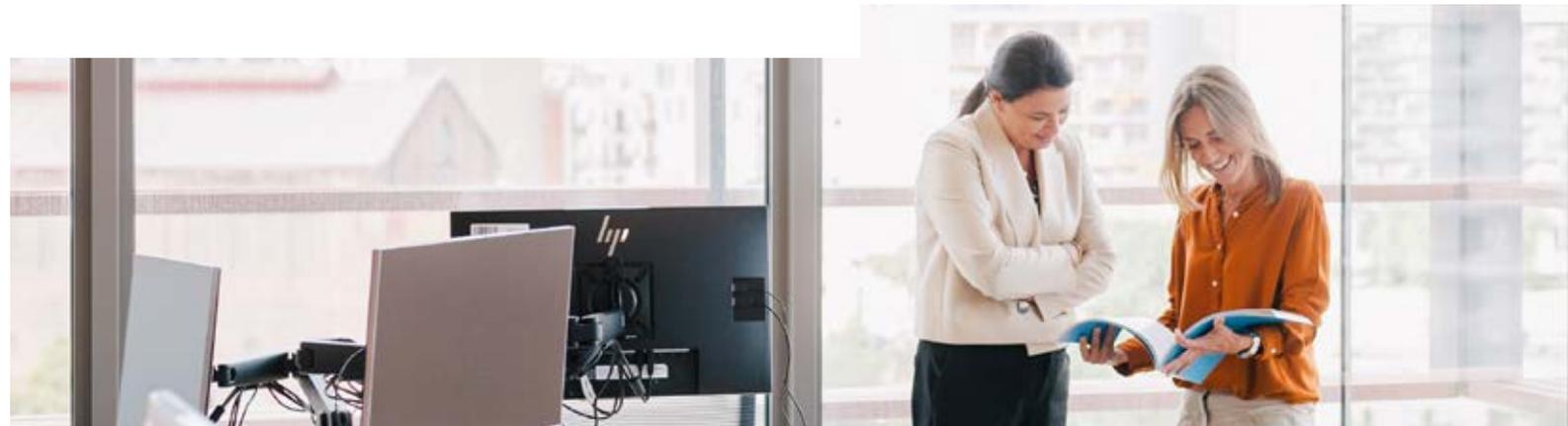
Nuevo imagin

certificación BCorp



BPI Mejor Grande Banco

en Portugal

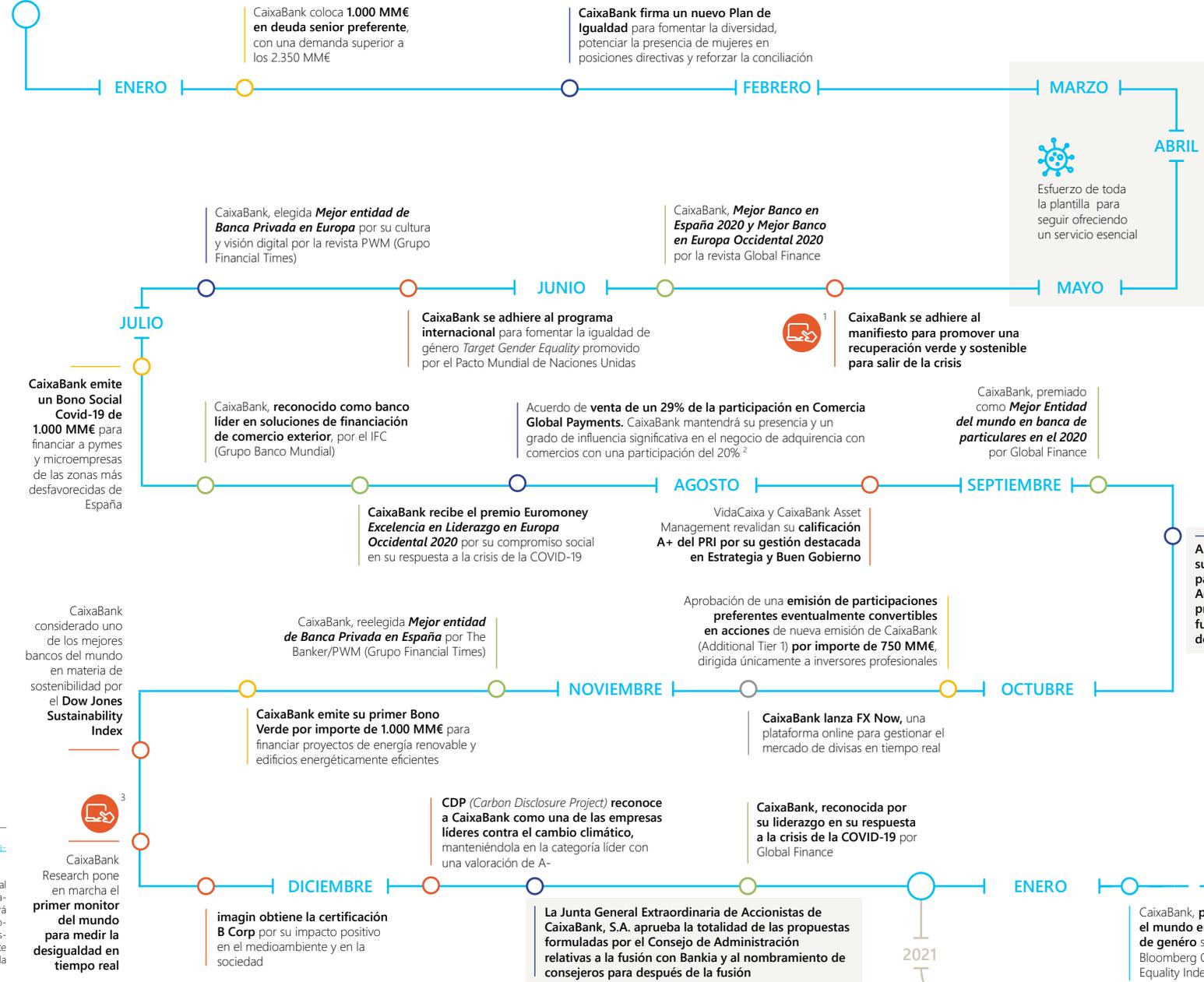


¹ Fuente ComScore.

Nuestra Identidad

- Hechos relevantes y significativos del ejercicio
- Lineas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

2020



En un contexto excepcional CaixaBank ha continuado trabajando para contribuir al bienestar de sus clientes y al progreso de toda la sociedad

Desde 1 de enero de 2021 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

¹ <https://www.porunarecuperacion.com/sostenible.net/manifiesto/>

² El actual acuerdo comercial entre Global Payments y CaixaBank se mantendrá y extenderá hasta 2040, facilitando la innovación de productos, una estrategia de crecimiento en este negocio y un mejor servicio a la red de clientes.

³ <http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/>

Nuestra
IdentidadHechos
relevantes y
significativos
del ejercicioLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Fusión por absorción de Bankia, S.A.

En septiembre 2020, CaixaBank anunció la fusión con Bankia. La operación, además de aportar una gran base de clientes, permitirá mantener una presencia geográfica equilibrada y diversificada. Asimismo, Bankia es una entidad con una solidez financiera elevada que comparte con CaixaBank unas raíces y valores fundacionales similares que emanan de su origen como caja de ahorros. La fusión, además de aportar importantes ahorros de costes (de alrededor de 770 MM€ por año), ofrece un enorme potencial de sinergias de ingresos (cerca de 290 MM€ por año), por la posibilidad de ofrecer a los clientes actuales de Bankia los productos y servicios financieros del Grupo CaixaBank. En definitiva, la operación dará lugar a una entidad más sólida, más eficiente y más rentable. En consecuencia, generará más valor para clientes, accionistas, empleados y para el conjunto de la sociedad.

Tras la aprobación de la operación por parte de los accionistas (Junta General Extraordinaria celebrada el pasado 3 de diciembre de 2020), se prevé que la fusión se materialice a lo largo del primer trimestre del 2021 –siempre que se obtengan las autorizaciones regulatorias y administrativas correspondientes–. Asimismo, se prevé que la integración operativa entre las dos entidades se ejecute antes de finales de 2021.

Cultura corporativa

Trabajando con una cultura común para crear valor para nuestros *stakeholders* y apoyar la recuperación económica de nuestro país.



Clientes

Nuestros clientes continúan siendo el foco central de nuestra estrategia



Empleados

Nuevas oportunidades de crecimiento profesional basadas en la meritocracia



Accionistas

Creación de valor e incremento de la rentabilidad del Banco



Sociedad

Oportunidad de maximizar el valor de nuestra aportación a la sociedad

Nuestra Identidad

- Hechos relevantes y significativos del ejercicio
- Lineas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La nueva Entidad

TAMAÑO CRÍTICO

Obtención de economías de escala para mejorar la eficiencia e invertir de forma sostenida en tecnología e innovación.

El nuevo grupo dará lugar al líder del mercado doméstico.

≈20 MM de clientes	≈25% Cuota de crédito proforma	≈24% Cuota de depósitos proforma
-----------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

ROBUSTEZ FINANCIERA

Balance bien provisionado y capitalizado.

≈4,1% ratio de morosidad proforma, el menor entre los grandes bancos en España	≈64% elevada ratio de cobertura proforma	≈11,6% CET1 proforma, incluyendo ajustes de IFRS9 transitorio
---	---	--

RENTABILIDAD SOSTENIBLE

Con un mix de cartera equilibrada y fuerte capacidad de generar ingresos.

>8% ROTE en 2022 (basado en consenso de analistas)	≈47,9% ratio de eficiencia proforma, en niveles muy competitivos
---	---

Estructura accionarial de la entidad combinada y generación de valor

0,6845 x

Ecuación de canje acordada

acciones CaixaBank / 1 acción Bankia

20% | 28%

Prima

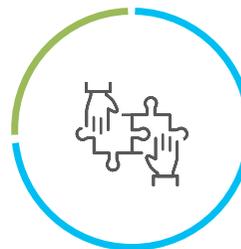
sobre precios no afectados¹ | sobre media 3 meses²

~28% | ~69%

incremento del BPA

2022E³ para CaixaBank | Bankia

>> % DEL CAPITAL SOCIAL TOTAL



Ver Información detallada sobre la fusión



¹ Ecuación de canje acordada de 0,6845x sobre la ecuación de canje no afectada a cierre del 3 de septiembre de 2020 de 0,5704x (previo a la Información Privilegiada publicada en CNMV).

² En base a la ecuación de canje media de los 3 meses anteriores al cierre del 3 de septiembre de 2020.

³ Proyecciones de beneficio neto de 2022 estimado en base al consenso publicado por CaixaBank y Bankia

⁴ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-general/fusiones.html>

Carta del Presidente

*Estamos orgullosos del trabajo
llevado a cabo, así como de los
resultados que hemos alcanzado
en un entorno tan exigente.*

Jordi Gual Solé
Presidente




El ejercicio 2020 quedará asociado ya para siempre a la Covid-19. La emergencia sanitaria ha exigido medidas extraordinarias, que han provocado un parón de la actividad productiva y han afectado de forma severa al curso económico que habíamos previsto. El sector bancario, en medio de esta situación de incertidumbre, y en un ejercicio de responsabilidad, ha reaccionado de manera decidida para ayudar a paliar los efectos de la pandemia en nuestra sociedad.

En CaixaBank hemos actuado con un compromiso absoluto hacia nuestros clientes. Gracias al extraordinario esfuerzo y dedicación de todos nuestros profesionales hemos sido capaces de mantener la red de oficinas abierta en todo momento, hemos podido aprobar cerca de 500.000 solicitudes de moratoria hipotecaria y de préstamos personales, y hemos concedido financiación a las empresas por más de 95.000 millones de euros. Fieles al espíritu de nuestra entidad y a nuestros orígenes fundacionales, hemos estado junto a los que más lo necesitaban en un momento especialmente duro.

Estamos orgullosos del trabajo llevado a cabo, así como de los resultados que hemos alcanzado en un entorno tan exigente. Cerramos el año 2020 con un beneficio de 1.381 millones de euros, después de provisionar el potencial impacto negativo de la crisis sanitaria a medio y largo plazo. La fortaleza del modelo comercial de CaixaBank nos ha permitido conseguir una rentabilidad del 6,1% sobre el capital tangible y mejorar nuestra posición de solvencia aun siguiendo una estrategia muy prudente en el registro de dotaciones. Hemos conseguido unos buenos resultados y una buena posición de capital en un año extraordinariamente difícil.

El cierre de este ejercicio supone también el final de mi etapa como presidente. En este mandato, junto con el resto del Consejo y la Dirección de la entidad, hemos trabajado con un objetivo principal: que CaixaBank continúe siendo un grupo líder e innovador, que ofrezca el mejor servicio al cliente y que sea referente en banca responsable.

A lo largo de estos más de cuatro años, en un entorno sumamente exigente, hemos conseguido mejorar nuestras cuotas de mercado de manera generalizada, los ingresos

core han crecido casi un 30 %, las ratios de eficiencia y rentabilidad han mejorado y nuestra posición de liquidez y solvencia es aún más fuerte. Al mismo tiempo, también se ha reforzado el modelo de gobierno corporativo de la entidad, en el que se han introducido avances importantes, como la reducción de la dimensión del Consejo, el incremento de la diversidad o el establecimiento del rol del Consejero Coordinador.

Durante este periodo, nos hemos mantenido siempre fieles a nuestra centenaria filosofía de gestión. Entre los atributos que la conforman, destacan la vocación de servicio, la visión a largo plazo y la anticipación al cambio. Y ha sido precisamente la voluntad y la capacidad de anticiparnos lo que nos ha llevado a aprobar el acuerdo de integración con Bankia.

La crisis ha intensificado algunas tendencias previas en el sector bancario, que exigen una respuesta decidida. La fusión con Bankia es la mejor que podíamos alcanzar en este momento clave, en el que se está definiendo la banca del futuro. Es una entidad bien capitalizada, que permitirá obtener muchas sinergias, y es también una entidad procedente del modelo de cajas de ahorros y, por tanto, comparte con nosotros la voluntad de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y equilibrada partiendo de unos valores —calidad, confianza y compromiso social— que están fuertemente arraigados en todos nosotros. Estoy convencido de que la operación dará lugar a una entidad más sólida, eficiente y rentable, que generará valor para clientes, accionistas y empleados y para el conjunto de la sociedad.

Por último, me gustaría dar las gracias a todos los clientes, accionistas y profesionales del banco por su confianza y su compromiso con la entidad. Todos ustedes hacen posible CaixaBank. Ha sido un honor haber trabajado a su servicio durante estos años, encabezando una entidad que, desde hace más de un siglo, se esfuerza día a día para contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad con un modelo único de hacer banca.

Nuestra
IdentidadCarta del
Consejero
DelegadoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Carta del Consejero Delegado

*El propósito de CaixaBank es
seguir apoyando a la economía,
a las familias y a la sociedad.*

Gonzalo Gortázar Rotaache
Consejero Delegado




En 2020, un ejercicio particularmente complejo condicionado por la crisis sanitaria y económica derivada de la Covid-19, se han puesto de relieve de manera muy especial las características que definen al Grupo CaixaBank: la capacidad de ejecución, la calidad del equipo humano y su compromiso con la sociedad.

Gracias a la entrega de miles de profesionales y a un intenso trabajo en equipo, nuestra extensa red de oficinas ha permanecido plenamente operativa para dar servicio y apoyo a los clientes incluso en los peores momentos de la pandemia. También se han potenciado los canales digitales y remotos, y se ha adaptado la operativa para dar respuesta a los problemas y necesidades de millones de clientes: además de atender la actividad regular, hemos gestionado cerca de 500.000 moratorias de crédito, anticipado rentas y prestaciones a casi 4 millones de personas y facilitado el acceso a la liquidez y al crédito a los sectores que más lo necesitaban.

Como consecuencia del intenso trabajo con la clientela, tanto el crédito como los recursos de clientes crecieron de manera muy notable: un 7,3% y un 8,1% respectivamente. La financiación a empresas, segmento de la economía que más crédito demandó durante 2020, aumentó un 16,6% hasta los 106.425 millones y la cuota en este segmento incrementó hasta el 16,5%. En la gestión del ahorro a largo plazo, epígrafe en el que teníamos ya una posición destacada y que incluye la gestión de planes de pensión, fondos de inversión y los seguros de ahorro, el crecimiento fue del 3,9% hasta los 166 mil millones de euros y la cuota se elevó hasta el 23,3%.

Esta importante actividad comercial ha permitido que a pesar de la dureza del entorno económico y de la situación de mínimos históricos de los tipos de interés, los ingresos core de CaixaBank disminuyeran únicamente un 0,1%. La combinación de unos ingresos core estables y una considerable reducción de los gastos del 4% han permitido mejorar la rentabilidad operativa y la eficiencia core en 230 puntos básicos. El resultado atribuido del año se sitúa en 1.381 millones de euros, tras realizar un prudente ejercicio de provisionamiento y situando el coste del riesgo en el 0,75%.

El balance, que siempre ha mostrado gran fortaleza, se ha seguido reforzando en sus líneas más relevantes: la ratio

de capital CET1 ha mejorado significativamente del 12% al 13,6%, la ratio de activos dudosos se ha reducido hasta el 3,3% y su ratio de cobertura se ha incrementado hasta el 67%, manteniéndose la liquidez en niveles muy elevados, de 114.000 millones de euros a cierre de ejercicio.

2020 también ha sido un año de avances muy destacables en lo que se refiere a la sostenibilidad. Tanto nuestra gestora de activos, CaixaBank Asset Management, como nuestra aseguradora, VidaCaixa, han revalidado su máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Asimismo, hemos emitido un bono verde y un segundo un bono social. Las dos emisiones han tenido excelente aceptación en el mercado y están ligadas a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Consideramos esencial facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible por lo que estamos integrando ambiciosas políticas medioambientales en nuestros procesos crediticios. Seguimos firmemente comprometidos en avanzar en el alineamiento de nuestras carteras a los objetivos del Acuerdo de París, de acuerdo con el compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas. Nuestra especial vinculación con la Fundación "la Caixa" nos permite reforzar aún más nuestra contribución a los distintos ODS.

Mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y estamos adheridos a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización. CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad internacionales.

En 2021 las circunstancias van a seguir siendo muy complejas. El propósito de CaixaBank es seguir apoyando a la economía, a las familias y a la sociedad. Para poder hacerlo estamos convencidos de que contamos con los elementos fundamentales: un modelo comercial efectivo, una posición financiera fuerte y un equipo altamente preparado y comprometido. A estas fortalezas se une este año el proyecto de integración con Bankia, que supondrá finalizar el ejercicio con un Grupo CaixaBank más potente y con mayor capacidad para seguir desarrollando nuestra función esencial.

Materialidad

CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) realiza de forma anual su Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio. Las conclusiones que se derivan se utilizan como guía de la gestión de la responsabilidad corporativa y determinan el correcto dimensionamiento sobre la información a reportar.

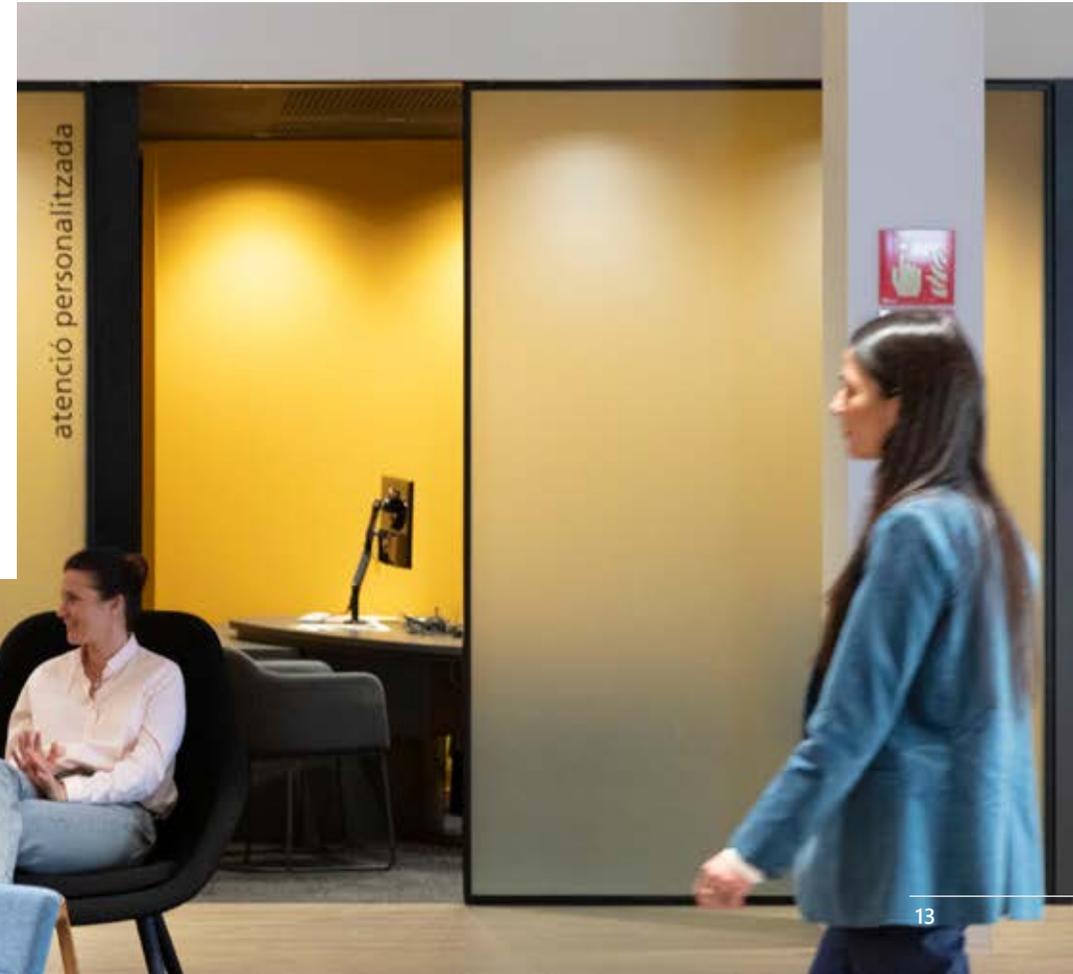
En el presente informe, la Entidad reporta y rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2020. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

El **Estudio de Materialidad** recoge los temas relevantes identificados en 2020, y establece una priorización, de acuerdo a su importancia para la Entidad y para sus grupos de interés. Los temas se clasifican según, *Relevancia alta*, *Relevancia media* y *Relevancia baja*, los temas clasificados como *Relevancia Alta* se consideran estratégicos para el desarrollo del negocio de CaixaBank y que crean un mayor valor para los grupos de interés.

La principal novedad del estudio realizado en 2020 es la incorporación de un apartado específico sobre la identificación de temas clave para responder a las consecuencias de la pandemia generada por la Covid-19.

Nuestra
Identidad

Materialidad

Líneas
estratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
Verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Metodología

La elaboración del Estudio de Materialidad se realiza por parte de un experto independiente, en base a un proceso exhaustivo y participativo del que forman parte los principales grupos de interés de la Entidad (clientes, empleados y accionistas), así como representantes de CaixaBank y expertos externos.

- Nuestra Identidad
- Materialidad
- Líneas estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de Verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

01. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

Análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas



Listado preliminar extenso con 31 temas relevantes

La primera identificación de temas relevantes se realiza mediante un análisis documental exhaustivo que incluye datos estratégicos de la compañía, así como información sobre tendencias e informes del sector, medios de comunicación y otras empresas del sector, entre otras fuentes.

02. REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL LISTADO FINAL DE TEMAS RELEVANTES

Sesión de trabajo con áreas internas de CaixaBank



Listado definitivo de 28 temas relevantes

En la sesión se trabajó en la agrupación, selección y revisión semántica de los temas desde el enfoque de negocio responsable, prioridades estratégicas y ámbitos de actuación de la Entidad.

03. PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS RELEVANTES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés, utilizando una muestra representativa y aleatoria, y entrevistas a expertos externos



Priorización de los temas relevantes en 2020

>> CONSULTAS EFECTIVAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES



>> 10 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS EXTERNOS EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS:

- > Financiero
- > Riesgos y regulación
- > Innovación
- > Ética
- > Gestión de intangibles
- > Responsabilidad Social Corporativa

04. MATRIZ DE MATERIALIDAD

Consolidación de los resultados globales de priorización para el negocio y para los grupos de interés de CaixaBank y BPI



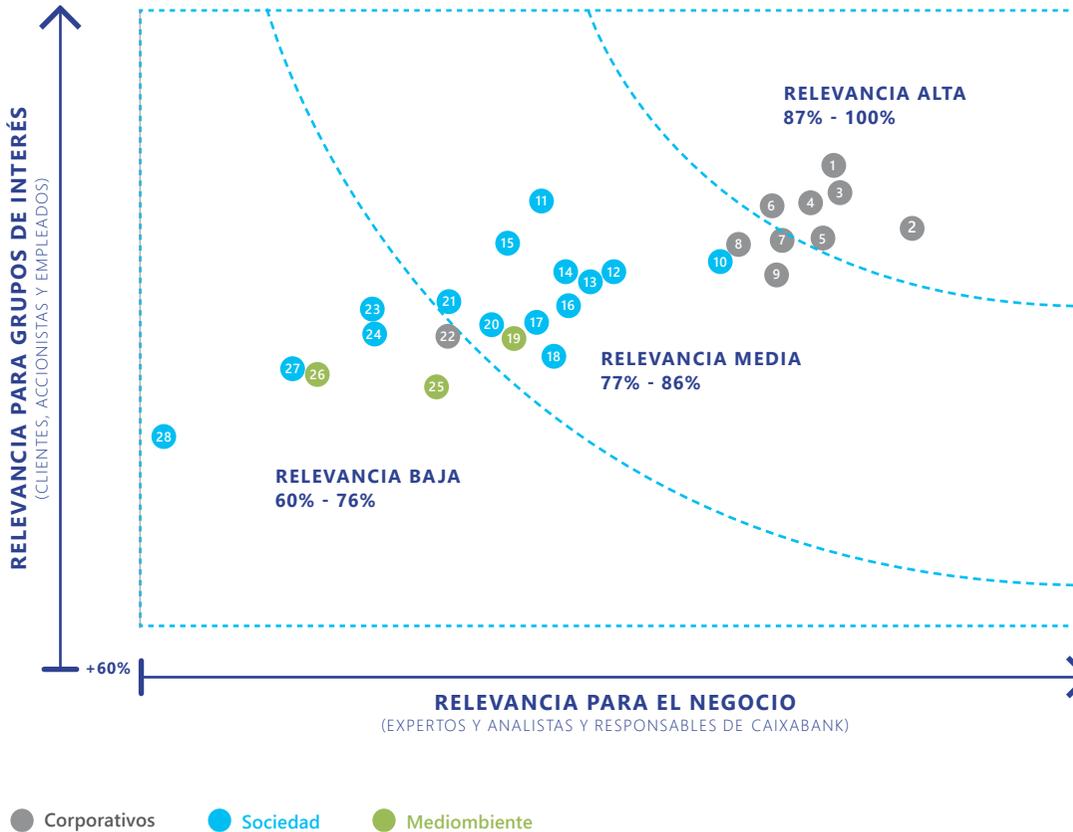
Matriz de materialidad 2020 del Grupo CaixaBank

Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.

- Nuestra Identidad
- Materialidad
- Líneas estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de Verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2020

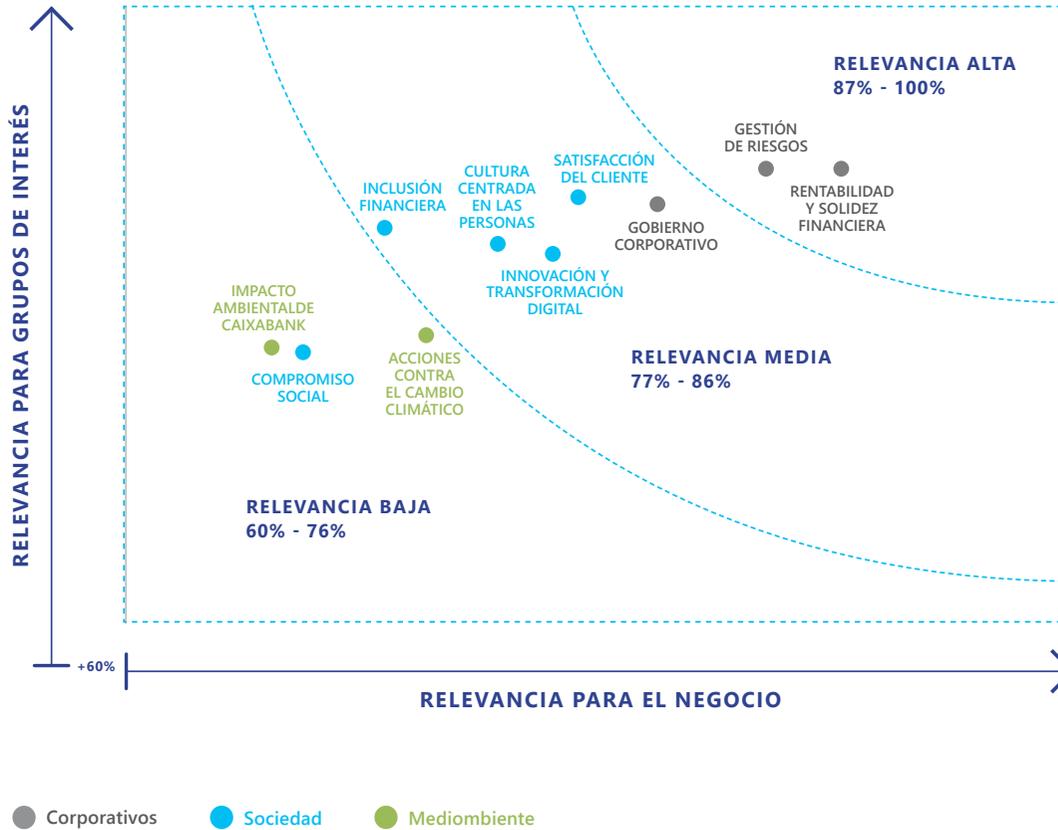
En 2020 se ha utilizado un listado más extenso de temas relevantes con el objetivo de obtener una priorización más exhaustiva de los asuntos, como consecuencia, los resultados no son directamente comparables a los de 2019. En términos generales se observa un aumento de la relevancia de los temas relacionados con la rentabilidad y la gestión de riesgos.



- 1 Ciberseguridad y protección de la información
- 2 Solidez de balance y rentabilidad
- 3 Visión a largo plazo y anticipación al cambio
- 4 Conducta íntegra, responsable y sostenible
- 5 Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros
- 6 Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio
- 7 Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio
- 8 Difusión de información comprensible y transparente
- 9 Buenas prácticas de gobierno corporativo
- 10 Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes
- 11 Servicio cercano y asesoramiento especializado
- 12 Seguridad, salud y bienestar de los empleados
- 13 Gestión del talento y desarrollo profesional
- 14 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información
- 15 Soluciones para clientes con dificultades económicas
- 16 Diversidad, igualdad y conciliación
- 17 Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación "la Caixa"
- 18 Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios
- 19 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales
- 20 Desarrollo de canales de atención digitales y remotos
- 21 Inversión con impacto social y microfinanzas
- 22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores
- 23 Educación financiera
- 24 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales
- 25 Comercialización de productos y servicios de inversión y financiación sostenibles
- 26 Minimizar la huella de carbono e impacto ambiental
- 27 Cultura de trabajo ágil y colaborativa
- 28 Voluntariado corporativo

- Nuestra Identidad
- Materialidad
- Líneas estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de Verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Matriz de Materialidad por clúster temático



Nuestra Identidad

Materialidad

Lineas estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de Verificación independiente

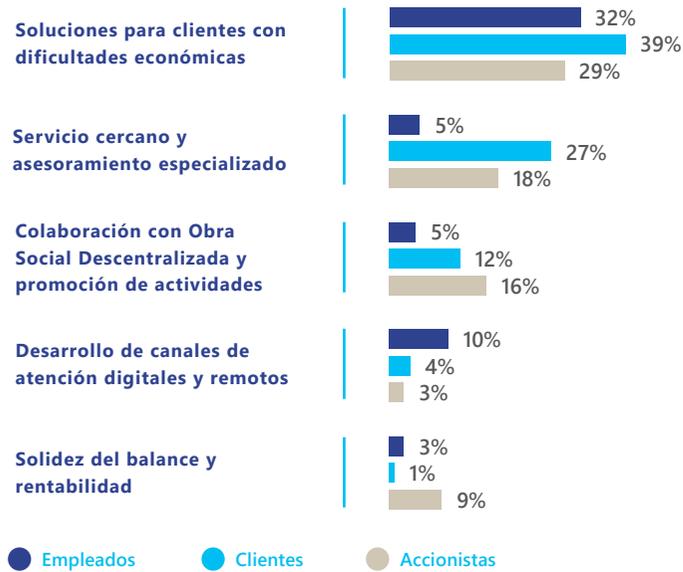
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Prioridades para afrontar las consecuencias de la Covid-19

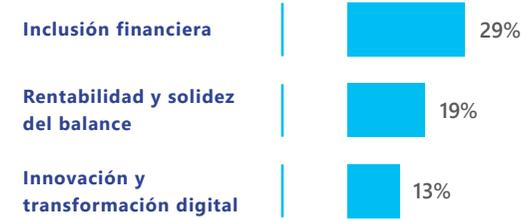
Para la consulta específica sobre los temas relevantes en 2021 para afrontar las consecuencias de la pandemia Covid-19, los resultados obtenidos han sido los siguientes:



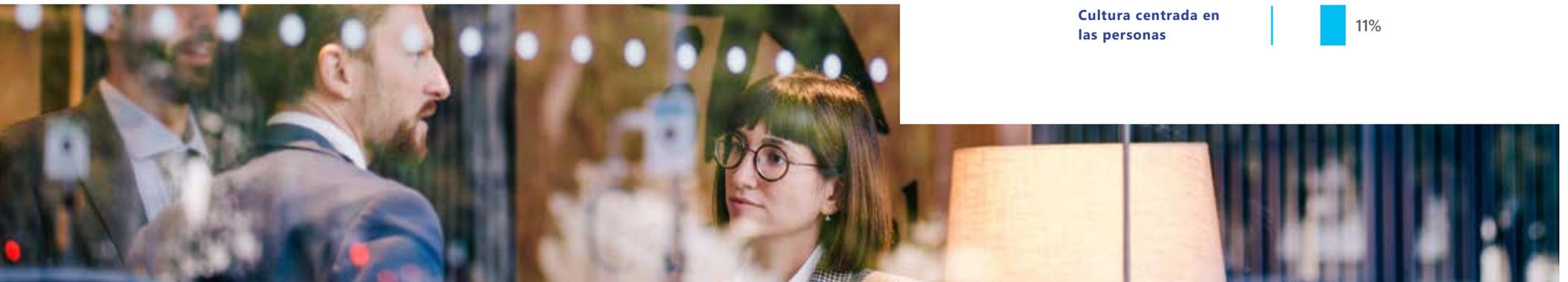
SEGÚN LOS GRUPOS DE INTERÉS



SEGÚN LOS EXPERTOS EXTERNOS



SEGÚN LOS EXPERTOS INTERNOS DE CAIXABANK



Materialidad y Estrategia

La estrategia de la Entidad está presente tanto en la base del estudio de materialidad, como fuente de temas, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que

la estrategia refleja las sensibilidades, preocupaciones de los grupos de interés y sociedad, y las tendencias del entorno en el que opera CaixaBank.

La siguiente tabla muestra la relación de los temas relevantes con el Plan Estratégico 2019-2021.

PRIORIDADES PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021	TEMAS RELEVANTES (ORDENACIÓN SEGÚN PRIORIZACIÓN)	TEMAS TRANSVERSALES
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	<ul style="list-style-type: none"> 10 Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes 11 Servicio cercano y asesoramiento especializado 14 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información 15 Soluciones para clientes con dificultades económicas 18 Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios 20 Desarrollo de canales de atención digitales y remoto 	<ul style="list-style-type: none"> 3 Visión a largo plazo y anticipación al cambio 5 Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros 6 Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	<ul style="list-style-type: none"> 1 Ciberseguridad y protección de la información 7 Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio 	
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> 12 Seguridad, salud y bienestar de los empleados 13 Gestión del talento y desarrollo profesional 16 Diversidad, igualdad y conciliación 27 Cultura de trabajo ágil y colaborativa 	
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	<ul style="list-style-type: none"> 2 Solidez de balance y rentabilidad 	
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> 4 Conducta íntegra, responsable y sostenible 8 Difusión de información comprensible y transparente 9 Buenas prácticas de gobierno corporativo 17 Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación "la Caixa" 19 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales 21 Inversión con impacto social y microfinanzas 22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores 23 Educación financiera 24 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales 25 Comercialización de productos y servicios de inversión y financiación sostenibles 26 Minimizar la huella de carbono e impacto ambiental 28 Voluntariado corporativo 	

Crterios y alcance del informe

Los contenidos del presente informe responden a los asuntos materiales para el Grupo CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad 2020 y a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:



- > **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión *GRI Standards*, opción exhaustiva. Se han aplicado los criterios y principios para la definición del contenido y calidad del informe definidos por dicha Guía.

>> PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

- > Inclusión de los grupos de interés
- > Contexto
- > Materialidad
- > Exhaustividad

>> PRINCIPIOS PARA LA CALIDAD DEL INFORME

- > Precisión
- > Equilibrio
- > Claridad
- > Comparabilidad
- > Fiabilidad

- > **Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC)** con la integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad, exhaustividad, consistencia y comparabilidad.

- > **Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS (2018):** inclusividad, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; relevancia, según el Estudio de Materialidad descrito en este apartado; y capacidad de respuesta a los grupos de interés e impacto, incluyendo en este Informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.

- > **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.

- > **Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV.**

- > **Alineación con la materialidad de SASB** (Sustainability Accounting Standards Board), en su estándar sectorial para bancos comerciales.

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank, y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank. Cuando los indicadores reportados se refieran no al Grupo, sino a una parte de éste, se especificará explícitamente. La información que responde a GRI y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente. Se consideran temas materiales a efectos de la Ley 11/2018 y GRI aquellos clasificados en las categorías Relevancia Alta y Relevancia Media.



Ver apartado **Estado
Información No Financiera**

Comportamiento ético y responsable

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización**, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Nuestra misión

“Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**”

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad**. Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

>> LO HACEMOS CON:

- > Asesoramiento especializado.
- > Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- > Medios de pago cómodos y seguros.
- > Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- > Crédito concedido de manera responsable.
- > Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

>> CONTRIBUIMOS AL PROGRESO DE LA SOCIEDAD:

- > Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- > Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- > Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria “la Caixa”, cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

NUESTROS VALORES



Calidad



Compromiso Social



Confianza

NUESTRA MISIÓN



Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

NUESTRA CULTURA



Las personas, lo primero



La agilidad, nuestra actitud



La colaboración, nuestra fuerza

NUESTRA ESTRATEGIA



Grupo financiero **líder e innovador**, con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**



>> CLIENTES

- > Ser referente
- > Relación basada en la proximidad y confianza
- > Excelencia en el servicio
- > Propuesta de valor para cada segmento
- > Apuesta por la innovación



>> SOCIEDAD

- > Maximizar la aportación a la economía
- > Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno
- > Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes
- > Transición hacia una economía baja en carbono



>> ACCIONISTAS

- > Generación de valor a largo plazo
- > Ofrecer una rentabilidad atractiva
- > Relación próxima y transparente



>> EMPLEADOS

- > Garantizar su bienestar
- > Contribuir a su desarrollo profesional
- > Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación
- > Preponderancia de criterios meritocráticos



Modelo de Banca **Universal**

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras





Ética e integridad

El respeto a los Derechos Humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de una **Política Corporativa de Derechos Humanos y un Código Ético y Principios de Actuación**, normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional de conducta.



Política Corporativa de Derechos Humanos

La protección de los derechos humanos se materializa en las siguientes actuaciones en función del grupo de interés.

Nuestra responsabilidad con los empleados

CaixaBank considera la relación con sus empleados como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

CaixaBank vincula sus políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación por razones de género, raza, edad, discapacidad u otras circunstancias.

Nuestra responsabilidad con los clientes

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. De la misma manera, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos.

Son claves en este ámbito, entre otros aspectos: el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones, promover la inclusión financiera y evitar la financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos, así como respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.

Nuestra responsabilidad con los proveedores

CaixaBank exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

Para ello, CaixaBank fomenta e incluye en sus prácticas: el conocimiento y respeto por parte de sus proveedores del Código de conducta para proveedores, el conocimiento y respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la realización de controles adicionales, cuando se considere conveniente, de aquellos proveedores que son considerados internamente como de riesgo potencial medio-alto y la adopción de las acciones correctivas necesarias que palien el incumplimiento de sus estándares.

Nuestra responsabilidad con la comunidad

CaixaBank tiene el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere.

Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).



**Nuestra
Identidad**Comportamiento
ético y responsableLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

12

16



Debida diligencia y *assessment* en Derechos Humanos

CaixaBank trabaja para entender los impactos en los Derechos Humanos derivados de su actividad. Para ello tiene implantados procesos periódicos de diligencia debida para valorar el riesgo de incumplimiento, a partir de los cuales propone medidas de prevención o remedio de los impactos negativos y medidas para maximizar los impactos positivos. En el primer semestre de 2020 concluyó el proceso de debida diligencia y *assessment* en materia de derechos humanos que CaixaBank realiza con un tercero independiente de forma periódica.

La valoración obtenida es satisfactoria y demuestra un entorno de control adecuado.

- > CaixaBank tiene un grado de cobertura adecuado para cada uno de los eventos de riesgo en materia de Derechos Humanos.
- > CaixaBank tiene una elevada madurez en la protección y respecto de los derechos humanos y responde a los compromisos definidos en su Política corporativa de Derechos Humanos.

Proceso de debida diligencia

- > Identificación de los eventos de riesgo atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en la Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos respondiendo a la responsabilidad de CaixaBank con los empleados, con los proveedores, como proveedores de servicios financieros y como parte de la comunidad.
 - > **Partiendo del listado de 35 derechos humanos recogidos en la *Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la IFC (International Finance Corporation del World Bank Group)*, se identificaron aquellos que aplican a la actividad de CaixaBank.**
 - > Definición de los posibles eventos de riesgo y evaluación de su severidad. Se analizaron 37 eventos de riesgo.
 - > Se identificaron los grupos de interés que podían verse afectados por cada uno de los eventos de riesgo.
- > Definición de los criterios a considerar para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los mismos.
- > Establecimiento de los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

Los resultados obtenidos en el proceso de debida diligencia y *assessment* en materia de Derechos Humanos han tenido una importante repercusión en la puntuación obtenida en el DJSI en 2020

Proceso de *assessment*

- > El punto de partida es el procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.
- > Construcción de mapas de riesgos en materia de derechos humanos para cada bloque según probabilidad, impacto y severidad del riesgo.
- > Comprobaciones de los procesos y elementos de debida diligencia establecidos por CaixaBank para prevenir y mitigar los potenciales riesgos.



¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF.pdf

**>> ELEMENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DISTRIBUIDOS EN CUATRO BLOQUES Y PRINCIPALES INDICADORES A CIERRE DE 2020****Nuestra
Identidad**Comportamiento
ético y responsableLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Gestión de recursos humanos****Igualdad de trato en la gestión de personas****41,6%**mujeres en posiciones direc-
tivas a partir de subdirección
de oficina grande¹**42,9%**mujeres en el Consejo de
Administración**Condiciones laborales justas****2.344**empleados acogidos a
permisos retribuidos²**Libertad en el entorno laboral****70%**participación en el Estudio
de Compromiso**Entorno y lugar de trabajo (accesibilidad, seguridad y salud)****1,04**índice de frecuencia de
accidentes**3,4%**índice de absentismo
gestionable (enfermedad
y accidente)**Seguridad de la información y protección de datos (privacidad del empleado)****+50** MM€Invertidos en seguridad
de la información**Financiación e inversión****Adecuación de la deuda hipotecaria****14.455**viviendas programa de
alquiler social**Financiación de proyectos y corporativa****630**solicitudes de financiación
evaluadas en términos de
riesgo medioambiental**2.997** MM€préstamos concedidos
referenciados a variables
de sostenibilidad**Naturaleza de las inversiones****~140.000** MM€de las inversiones tienen en
consideración criterios ASG³**Compras de gestión y proveedores****Proceso de compras****642** MM€volumen de compras
negociado a través de
negociación electrónica**5,4** MM€volumen de compras
adjudicado a Centros
Especiales de Empleo**Comercialización****Accesibilidad de los clientes****100% / 83%**poblaciones >10.000 habitantes
con presencia (España y Portu-
gal, respectivamente)**Comercialización (diseño de productos, marketing
y publicidad, venta)****18.710**profesionales certificados
en MiFID II**Seguridad de la información y protección de datos
(privacidad del cliente)****98%**profesionales que han
realizados el curso de
seguridad en 2020¹ Oficinas A y B. CaixaBank, S.A.² CaixaBank, S.A.³ VidaCaixa y CaixaBank Asset
Management.

**Nuestra
Identidad**Comportamiento
ético y responsableLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

Cumplimiento de las leyes y normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integra CaixaBank.

Respeto

Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank. Respetamos el medioambiente.

Integridad y Transparencia

Siendo íntegros y transparentes generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Excelencia y Profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.



Política Anticorrupción

CaixaBank a través de la Política Anticorrupción, que complementa el Código Ético y Principios de Actuación, rechaza todo tipo de corrupción y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete a cumplir con los 10 principios que establece, entre ellos, el trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno (Principio nº 10).

Asimismo, la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

La política incluye y establece, entre otros:

Normas sobre la aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. En el resto de casos, no se puede aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros.

Se prohíbe la concesión de regalos a funcionarios públicos y autoridades.

Gastos de viaje y hospitalidad

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la legislación nacional de financiación de partidos.

CaixaBank no contratará servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria.

Adicionalmente, la Política cubre los ámbitos de: **(i)** Patrocinios, **(ii)** Donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y **(iii)** Proveedores de riesgo.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_Etico_y_Principios_de_Actuacion_ene2019.pdf

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcion_ene2019.pdf


**Nuestra
Identidad**
Comportamiento
ético y responsable

 Líneas
Estratégicas


 Estado de
Información
No Financiera


 Glosario y
estructura
del Grupo


 Informe de
verificación
independiente


 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

A continuación se muestra un detalle de las principales políticas en materia de **ética e integridad**, aprobadas por el Consejo de Administración:

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Código Ético y Principios de Actuación	Manifiesto sobre los valores y principios éticos que inspiran la actuación y deben regir la actividad de CaixaBank.	Enero 2019	
Política Corporativa de Derechos Humanos	Mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Octubre 2019	
Política Anticorrupción	Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.	Enero 2019	
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Abril 2020	
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT) y de gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Julio 2020	
Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.	Diciembre 2019	 ¹
Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Julio 2019	
Política General Corporativa de Conflictos de Interés	Permite prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en los diversos ámbitos y escenarios.	Febrero 2020	
Política Corporativa de Privacidad	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Enero 2020	 ¹

CaixaBank está firmemente comprometido con la **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**, se considera fundamental establecer las medidas necesarias y revisarlas periódicamente para prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios de CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas. En este sentido es clave colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, CaixaBank dispone de un modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y fi-

nanciación del terrorismo que aplica en el ejercicio de sus actividades, negocios y relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir este riesgo al que se encuentra sujeto. Tal y como establece la regulación española, la gestión del riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales está sometido a una revisión anual por un experto externo independiente. En la revisión realizada en 2020 no se han identificado deficiencias significativas.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro código ético, sien-

do el pilar sobre el que se basa uno de nuestros valores corporativos, la confianza. En este sentido, se dispone de una **Política Corporativa de Privacidad**, así como de las normativas internas que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal. Con el objetivo de garantizar una evaluación de forma recurrente de los riesgos en el ámbito de gestión y tratamiento de datos personales, se dispone de un Comité de Privacidad y un Comité PIA (*Privacy Impact Assessment*), encargado del análisis y aprobación de cualquier nuevo tratamiento y del seguimiento de la implantación de las medidas acordadas.

¹ Son públicos unos Principios, extracto de la Política.



Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable



Lineas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas

Un elemento clave para llevar a cabo el correcto desarrollo e implantación de los códigos y políticas es fomentar y desarrollar una cultura efectiva de conducta en toda la Entidad. Para potenciar y garantizar el refuerzo de la cultura, se mantiene una estrategia de comunicación y sensibilización a toda la organización. Las principales palancas que se utilizan en esta estrategia son:

La formación:

En 2020 todos los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de determinados cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. En 2020 este criterio se ha extendido al resto de Grupo.

34.605

EMPLEADOS CON BONUS VINCULADO A LA FORMACIÓN

29.707 EN 2019, +17%



La comunicación:

Durante 2020 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, destacados y circulares en la intranet.

260

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

313 EN 2019



Y la vinculación de la retribución variable de los empleados al conjunto de aspectos relacionados con los riesgos de conducta:

Los retos corporativos incorporan el cumplimiento de un indicador que recoge variables relacionadas con conducta (diligencia debida de clientes y correcta formalización de operaciones) que penaliza la retribución variable de los empleados en caso de no alcanzarse los objetivos definidos.

>> PRINCIPALES CURSOS DE FORMACIÓN REALIZADOS POR EMPLEADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Formación en 2020	
	Vinculada a remuneración	Total empleados que han superado la formación ¹
Nuevo Canal de Consultas y Denuncias		28.733 empleados
Transparencia en la comercialización de productos y servicios de CaixaBank		27.026 empleados
Actualización PBCFT y Sanciones		33.499 empleados
Protección de Datos en CaixaBank		35.875 empleados
Seguridad de la información y Prevención de fraude a clientes		28.269 empleados

¹ Priorización de determinada formación en base al riesgo de las distintas sociedades.



Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Canal de consultas y denuncias

El Canal de Consultas y Denuncias, es un elemento clave en el Grupo en la gestión de la conducta. A través del Canal de Consultas y Denuncias, se pueden enviar comunicaciones sobre la interpretación o aplicación práctica de los códigos de conducta y políticas, y denunciar posibles vulneraciones de los mismos. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos que tiene establecidos CaixaBank.

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, con aplicación estricta de garantías de confidencialidad, reserva de identidad y prohibición de represalias.

En los casos en los que empleados del Grupo, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se pudieran tildar de fraude/corrupción, la conducta se considera falta muy grave de conformidad al convenio colectivo vigente, lo que implica la aplicación de las sanciones previstas en el mencionado convenio para este tipo de faltas.

Durante 2020 se ha lanzado un nuevo Canal de Consultas y Denuncias alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales y que permite la gestión integrada de las denuncias con visión Grupo.

Los principales hitos del nuevo Canal son los siguientes:

- > **Nuevo entorno:** implantación de una nueva plataforma accesible tanto internamente como desde Internet, permitiendo el acceso las 24 horas del día de los 365 días del año desde cualquier localización y dispositivo.
- > **Colectivos:** además de los empleados, también pueden acceder a este Canal los Consejeros de CaixaBank, el personal de ETT, los agentes y los proveedores.
- > **Posibilidad de denuncias anónimas.**

>> DETALLES CANAL DE CONSULTAS O DENUNCIAS EN 2020



38 Denuncias (21 en 2019)

489 Consultas (285 en 2019)

De las 38 denuncias recibidas en 2020, 20 han sido admitidas a trámite (53%) y 18 inadmitidas (47%).

De las denuncias admitidas, un 20% siguen en curso, en un 15% de los casos no se ha detectado incumplimiento y, de los casos con incumplimiento detectado (65%), en la mayoría de ellos se han aplicado medidas disciplinarias (92%).

En referencia a la tipología de las denuncias recibidas, destacan las relativas a comercialización de productos, transparencia y protección del cliente (40%) y protección de datos (16%).

Por último, y en relación la zona geográfica, destacan las recibidas de Cataluña (29%), Andalucía (21%), Portugal (21%) y Madrid (16%).

	DENUNCIAS POR TIPOLOGÍA	CONSULTAS POR TIPOLOGÍA
	15	16
	Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	
	6	10
	Protección de datos/ confidencialidad de la información	
	3	88
	Conflictos de interés	
	0	288
	Incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC)	
	1	22
	Política Anticorrupción	
	13	65
	Otros	



Certificación UNE 19601 – Sistema de Gestión de Compliance Penal

En 2020 CaixaBank ha obtenido la certificación UNE 19601 – *Sistemas de Gestión de Compliance Penal*, fruto de su compromiso, de acuerdo a las mejores prácticas, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevención de delitos en el seno de la organización.

La norma UNE 19601 es el estándar nacional de Compliance Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.

La auditoría externa de certificación del modelo de prevención de delitos de CaixaBank fue realizada por AENOR, tercero independiente y experto en la certificación de este tipo de normas.

CaixaBank pone a disposición de sus empleados un **canal de denuncias específico para casos de acoso**, accesible a través de la intranet corporativa. Durante el año 2020, se han recibido 3 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que hay 2 casos con posibles indicios de acoso, de los cuales sólo 1 caso finalmente se resuelve con existencia de acoso. En 2019 se recibieron 5 denuncias formales, determinándose que no existía ningún caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las tres denuncias formales, con el siguiente resultado: 2 resoluciones de existencia de posibles indicios de acoso; y 1 resolución de no existencia de acoso con recomendación de medidas tendentes a mediar entre las partes.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2020 y dentro del espacio Wengage Diversity, se destaca el apartado de Prevención del Acoso.

Así mismo, se han realizado acciones de formación de difusión del protocolo de prevención de acosos. En el curso de formación del Código Ético, se ha destacado el canal específico del Protocolo de Acoso.



Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Comercialización y comunicación responsables

Diseño de producto

El adecuado diseño de productos y servicios financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, así como su correcta comercialización son una prioridad. La aplicación de las normativas que regulan los diferentes productos y servicios: **(i)** instrumentos financieros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); **(ii)** productos y servicios bancarios (Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista); y **(iii)** productos de seguro (Directiva de Distribución de Seguros-IDD), aseguran que CaixaBank cuenta con los procesos adecuados de conocimiento de los clientes y de comunicación clara y veraz sobre los riesgos de sus inversiones.

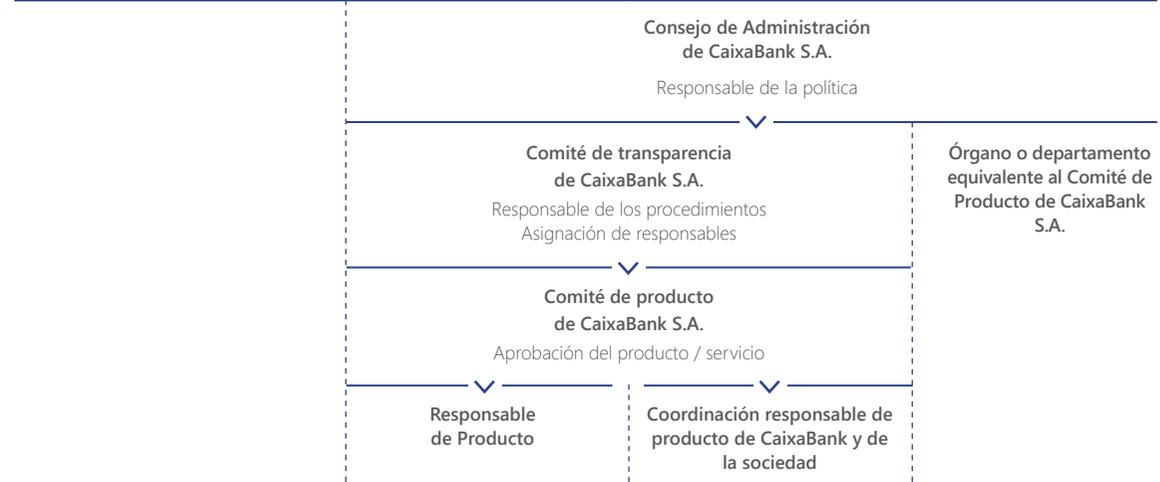
La **Política de Gobierno de Producto**, aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, y actualizada en julio de 2020, tiene como objetivo establecer los principios para la aprobación del diseño y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, sobre la base de las siguientes premisas:

- > Atender las necesidades de los clientes o potenciarlos de una manera ágil.
- > Robustecer la protección de los clientes.
- > Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- > Asegurar una participación plural de todas las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La política es de aplicación a todas las sociedades controladas del Grupo y que actúan como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.

CORRESPONDE A:

DISEÑO PRODUCTO	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo	Otras sociedades del grupo
COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	CaixaBank S.A.	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo



El **Comité de Producto de CaixaBank, S.A.** está integrado por funciones de control, soporte y negocio de forma tal que se asegura la suficiencia de conocimientos

especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente.

52

NÚMERO DE SESIONES CELEBRADAS DEL COMITÉ DE PRODUCTO¹



246

PRODUCTOS / SERVICIOS ANALIZADOS

218 EN 2019



4

PRODUCTOS / SERVICIOS DENEGADOS EN PRIMERA INSTANCIA

12 EN 2019



Adicionalmente, los Comités de Producto de CaixaBank Payments&Consumer y BPI han analizado 9 y 54 productos (respectivamente).

¹ 24 sesiones presenciales y 28 acuerdos por escrito

Comercialización

El conocimiento sobre los productos y servicios por parte de empleados es clave en garantizar que la información que se transmite a los clientes es clara y completa. Para garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por los empleados.

>> PROFESIONALES CERTIFICADOS

18.710

PROFESIONALES ESTÁN
CERTIFICADOS EN
MIFID II

18.074 EN 2019



6.557

PROFESIONALES CUENTAN
CON UNA CERTIFICACIÓN
POR ENCIMA DE MIFID II

6.548 EN 2019



18.066

EMPLEADOS ESTÁN
CERTIFICADOS EN LEY
CRÉDITO INMOBILIARIO

9.863 EN 2019



250

EMPLEADOS ESTÁN
CERTIFICADOS EN INSURANCE
DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)

21.475 CERTIFICADOS EN IDD CONTINUA



La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank**, actualizada en octubre de 2020, recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank. En 2020 la Política ha pasado a tener carácter corporativo, así, los principios de actuación definidos son aplicables a todas las sociedades del Grupo que realicen o vayan a realizar actividad publicitaria en la comercialización de productos y servicios a clientes, ya sea directamente o a través de Intermediarios.

La actividad publicitaria tiene un gran impacto en las expectativas de la clientela y en el consiguiente proceso de toma de decisiones, por ello la actividad publicitaria realizada por el Grupo deberá respetar en todo momento los siguientes principios:

- > **Licitud:** respetando las condiciones de licitud establecidas en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal y demás normas de general aplicación a la actividad publicitaria de productos y servicios.
- > **Claridad:** facilitando su comprensión por el público objetivo al que vaya dirigida, sin que genere dudas o confusiones.
- > **Equilibrio:** configurando el mensaje publicitario en atención a la complejidad del producto o servicio y medio utilizado.
- > **Objetividad e imparcialidad:** respondiendo a criterios objetivos sin contener valoraciones subjetivas.
- > **Transparencia:** no induciendo a engaño.



Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable



Lineas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Así mismo, la actividad publicitaria deberá respetar en todo caso la dignidad de las personas, los derechos de imagen y propiedad intelectual de terceros y la imagen corporativa de cada una de las sociedades del Grupo.

La Entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Desde 2018 CaixaBank desarrolla el **Proyecto de contratos transparentes**, enfocado a garantizar los objetivos de comercialización y comunicación transparentes y responsables. El proyecto se centra en simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. En 2019 se revisó, entre otros, lo siguientes contratos: Cuentas Corriente CaixaBank, CaixaBank Now y Préstamo Consumo. En 2020 se ha continuado con 7 nuevos contratos:

- > MyBox hogar
- > Préstamo hipotecario
- > MyBox auto
- > Seguro de viajes
- > Tarjeta prepago
- > Renta vitalicia inversión flexible
- > Contrato marco asesoramiento

>> OBJETIVOS PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES



Transparencia

Mejorar la transparencia en la firma de los documentos contractuales por clientes



Claridad

A través de un lenguaje claro y comprensible



Confianza

Que mejore la experiencia del cliente y su confianza en el momento de la firma



Seguridad

Y la seguridad jurídica del cliente y de la Entidad

>> SOLICITUD DE REVISIÓN DE ANUNCIOS O PROYECTOS DE ANUNCIO A AUTOCONTROL

4.764

EN 2020
3.279 EN 2019



2.602

POSITIVOS:
NO SE APRECIAN INCONVENIENTES EN EL CONTENIDO
2.196 EN 2019



2.161

CON MODIFICACIONES:
SE HA RECOMENDADO INTRODUCIR CAMBIOS EN EL ANUNCIO
1.080 EN 2019



1

NEGATIVOS:
SE HA DESACONSEJADO LA DIFUSIÓN DEL ANUNCIO
3 EN 2019



Transparencia fiscal

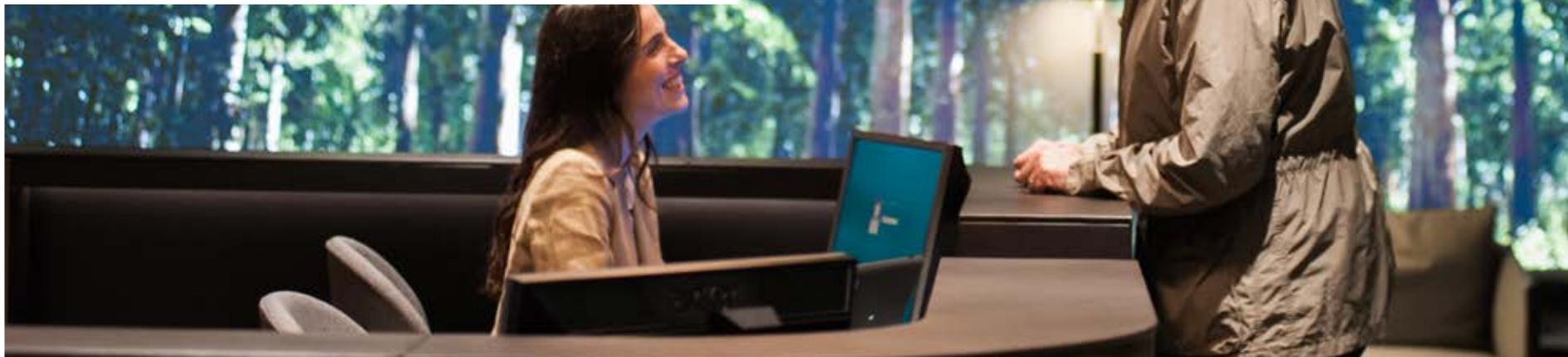
El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una **gestión fiscalmente responsable** que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El perfil de riesgo fiscal bajo se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

CaixaBank identifica el riesgo fiscal como el riesgo de ocurrencia de efectos negativos para los estados financieros y/o la reputación del Grupo derivados de decisiones de índole tributaria adoptadas bien por la propia entidad o bien por las autoridades tributarias y judiciales. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario refiere principalmente a:

- i. Pago de los tributos propios que genera directamente su actividad empresarial,
- ii. Recaudación de tributos de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank, y
- iii. Respuesta a los requerimientos de información y colaboración tributaria con la Administración.



Estrategia Fiscal de CaixaBank



Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank¹



¹ Revisada periódicamente. Última actualización enero de 2020.

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66413_Estrategia_Fiscal_2020_ESP.pdf

³ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66413_Politica_Riesgo_Fiscal_2020_ESP.pdf



Nuestra
Identidad

Comportamiento
ético y responsable



Lineas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



>> CÓDIGOS VOLUNTARIOS DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

- > Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- > Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
 - > El incremento de la seguridad jurídica.
 - > La cooperación recíproca basada en la buena fe.
 - > La confianza legítima.
 - > La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.

Código de Prácticas Tributaria para Bancos del Reino Unido

CaixaBank, a través de su sucursal en Londres:

- > Está acogido voluntariamente a este Código, impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.
- > Cuyo compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

>> INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS FISCALES

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- > CaixaBank toma en consideración:
 - > La voluntad del legislador.
 - > La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and *Profit Shifting*).
- > La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando se considera preciso.
- > Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales a los profesionales que auditan sus cuentas.
- > Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



Nuestra
Identidad

Comportamiento
ético y responsable



Lineas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Conclusión

La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redundará en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable.

Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe

>> TRIBUTOS PROPIOS

Pago de los tributos de CaixaBank

Impuestos directos

- > Impuestos sobre sociedades
- > Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad

Impuestos indirectos

- > Cuotas de IVA no deducibles
- > Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)
- > Contribuciones a la Seguridad Social (cuota empresa)

>> TRIBUTOS DE TERCEROS

Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank

- > Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos
- > Contribuciones de la Seguridad Social (cuota empleado)
- > IVA ingresado en la Agencia Tributaria

>> RECAUDACIÓN Y COOPERACIÓN

Contribución como entidad colaboradora en la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales

- > A través de la red de oficinas y de cajeros y medios on-line
- > Cooperación de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

CaixaBank tiene el compromiso de pagar impuestos allí donde opera y genera valor, el mayor porcentaje de sus tributos pagados se ubica en España. También paga impuestos en los países donde dispone de sucursales internacionales. En cuanto a las oficinas de representación básicamente se trata de impuestos relativos a los empleados contratados en dichos países.



Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2019 Y 2020, SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA


¹ El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados sobre el beneficio antes de impuestos $(1.232 / (1.232 + 1.601)) = 43\%$
² Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (26 MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (31 MM€).

³ Otros: 6 MM€ Reino Unido, 3 MM€ Francia, 2 MM€ Suiza, 1 MM€ Polonia, 1 MM€ Alemania y 1 MM€ Marruecos.


Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Nuestra Identidad

Comportamiento ético y responsable

Líneas Estratégicas

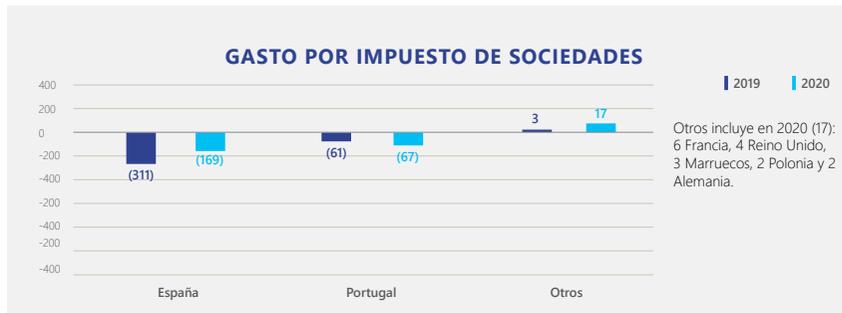
Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DETALLE DE LOS RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES DEVENGADO DEL GRUPO CAIXABANK, DISTRIBUIDOS POR GEOGRAFÍA EN MILLONES DE EUROS



Los importes informados siguiendo el criterio de caja del Impuesto sobre Sociedades (IS) no se corresponde con el gasto por dicho impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las causas de esta divergencia se pueden sintetizar, básicamente, en tres cuestiones:

- > **Diferencia temporal:** el criterio de caja incluye los ingresos (devoluciones) por el Impuesto sobre Sociedades del grupo fiscal en España y las sociedades en Portugal, que se corresponden con el ingreso (devolución) por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio anterior y los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio en curso. El gasto por impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada se corresponde con el importe devengado en el ejercicio en curso.
- > **Diferencia de perímetro:** el régimen de consolidación fiscal en España permite que tanto Fundación Bancaria "la Caixa" como CriteríaCaixa formen parte del grupo fiscal mientras que no forman parte del grupo mercantil.

> **Créditos fiscales previos:** finalmente, hay que tener presente que la última crisis financiera sufrida a nivel global supuso pérdidas para las entidades financieras que posteriormente fueron absorbidas, generando, en consecuencia, créditos fiscales para las entidades absorbentes lo que supone una diferencia adicional entre el importe devengado y el ingreso realizado.

>> CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

CaixaBank realiza una importante función social como entidad colaboradora de las administraciones tributarias estatal, autonómica y local, así como de la Tesorería General de la Seguridad Social:

- > Recauda tributos y cotizaciones sociales de terceros.
- > Abona a estos terceros las devoluciones de tributos ordenadas por las administraciones.

También coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal. En 2020 se han destinado recursos y medios propios a la investigación del fraude.

Importe de los cobros y pagos de las administraciones públicas gestionados

75.350 MM€

COBROS

79.200 MM€ EN 2019



33.974 MM€

PAGOS

29.800 MM€ EN 2019



Colaboración en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

3.914 solicitudes

INDIVIDUALIZADAS DE INFORMACIÓN DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS ATENDIDAS

3.200 EN 2019



11.123 embargos

TRAMITADOS POR SOLICITUD DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS

13.900 EN 2019



**Nuestra
Identidad**Comportamiento
ético y responsableLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Posición de CaixaBank frente a paraísos fiscales y territorios no cooperantes en materia fiscal de la Unión Europea**

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de paraíso fiscal, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión de los órganos de gobierno de CaixaBank cuando la entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como paraíso fiscal.

La posición de CaixaBank en relación con los paraísos fiscales responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

**Código Ético****Estrategia Fiscal****Política de Control
y Gestión del Riesgo Legal**

dentro del cual está incluido el riesgo fiscal

Actualmente, CaixaBank no participa directamente en sociedades establecidas en territorios considerados paraísos fiscales.

Actividad del Grupo CaixaBank en Luxemburgo

Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

- > La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.
- > Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

>> PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO CAIXABANK EN LUXEMBURGO

- > La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.
- > CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.
- > Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.



Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas con **17 objetivos y 169 metas** que incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Tras un proceso de negociación sobre los

ODS que involucró a 193 estados miembros de la ONU, el 25 de septiembre de 2015, se aprobó, en reunión plenaria de alto nivel de la Asamblea General, una Agenda que lleva por título **“Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”** y que entró en vigor el 1 de enero de 2016.

CaixaBank, por su dimensión y compromiso social contribuye a todos los ODS a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas

La Entidad integra los 17 ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos. Centra su perímetro de acción, con más intensidad, en 4 ODS prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad. Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

PRIORITARIOS

<p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Compromiso con las >> PERSONAS</p>		
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Compromiso con la >> SOCIEDAD</p>			
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>		<p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>							

<https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

La publicación **Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2020** de CaixaBank expone la estrategia del Grupo en relación a la Agenda 2030 y mide su contribución a los ODS




Nuestra Identidad

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

1 FIN DE LA POBREZA

- > Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- > Cuentas sociales
- > Capilaridad
- > Acciones sociales
- > AgroBank
- > Política Activa de Viviendas

2 HAMBRE CERO

- > Microcréditos familiar
- > Eco-préstamos sector agrario
- > Obra Social Descentralizada
- > Ningún hogar sin alimentos

3 SALUD Y BIENESTAR

- > Préstamos salud y bienestar
- > Empresa saludable
- > Formación salud y bienestar Virtuala
- > Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- > Plan de Cultura Financiera
- > Programa Aula
- > Cátedras*
- > CaixaBank Research
- > CaixaBank Talks

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- > Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- > Cuentas sociales
- > Obra Social Descentralizada
- > Política activa de vivienda
- > Plan de Cultura Financiera

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- > Financiación bajo criterios ESG
- > Políticas de ética e integridad
- > Debida diligencia y *assessment* en Derechos Humanos
- > Marco de gobierno de la RSC
- > Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- > Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- > Reporting verificado
- > Certificación BCorp imagin

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- > AgroBank
- > Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- > Financiación energías renovables
- > Adhesión RE100
- > Reducción consumo energía
- > Consumo de energía de origen renovable
- > Bonos verdes

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- > Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- > Firmantes de Principios de Ecuador
- > Consumo de energía renovable
- > Compensación emisiones CO₂ generadas
- > Financiación energías renovables

14 VIDA SUBMARINA

- > AgroBank

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- > Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- > Políticas de ética e integridad
- > Debida diligencia y *assessment* en DDHH
- > Seguridad de la información
- > Adhesión a Autocontrol

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- > Financiación a empresas y autónomos
- > Microcréditos negocios
- > Inversión en I+D
- > Creación de empleo

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- > Plan de Igualdad
- > Programa Wengage
- > Adhesión a los Women Empowerment Principles de la ONU
- > Premios IWEC
- > Alianza Microsoft carreras STEM
- > Soporte a las principales asociaciones de mujeres*

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- > Soporte a Start ups (Day One)
- > Financiación a empresas con impacto social
- > Inversión en I+D
- > Seguridad de la información
- > Plan de digitalización
- > Bonos verdes

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- > Capilaridad
- > Política activa de viviendas
- > Adhesión a UNWTO**
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism

* Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con

** United Nations World Tourism Organisation

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- > Alianzas relacionadas directamente con los ODS

Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI Alliance o el programa de Voluntariado

Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Gobernanza Democrática de ESADE con la colaboración de la "la Caixa"

Bonos ODS

CaixaBank, conocedor del papel que juegan las instituciones financieras en el impulso de la movilización de capitales hacia una economía inclusiva y baja en carbono, ha emitido dentro de su **Marco de emisión de bonos ligados a los ODS** (agosto de 2019) dos bonos sociales y un bono verde. A través de las siguientes emisiones de renta, CaixaBank canaliza fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.

En febrero de 2021 CaixaBank ha emitido su segundo bono verde por 1.000 MM€.

BONO SOCIAL

Septiembre 2019

1.000
MM€

5
años

Senior non
preferred

Cupón del
0,625%

Del **Primer Informe de Seguimiento**² publicado en octubre de 2020, se desprenden los siguientes indicadores de impacto:

Se financian préstamos para luchar contra la pobreza, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España. Los fondos se destinarán a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión a con posterioridad).



Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias que viven en España cuya suma de ingresos disponibles sea igual o inferior a 17.200 euros, con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.



Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.



160.945
créditos
concedidos



147.868
a familias



13.077
a autónomos y
pequeñas empresas



87%

de los beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en su bienestar y les ha ayudado a conseguir sus objetivos



1.480 MM€
de contribución
al PIB español



8.207
lugares de trabajo
creados



Mención de bono social del año (bancos) por *Enviromental Finance*.

² Impactos calculado a través de encuestas utilizando el modelo input-output, con la colaboración de un consultor externo independiente.

¹ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-renta-fija.html>




Nuestra Identidad

Objetivos de Desarrollo Sostenible


 Líneas Estratégicas


 Estado de Información No Financiera


 Glosario y estructura del Grupo


 Informe de verificación independiente


 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020
BONO SOCIAL COVID-19

 Julio 2020

1.000
MM€

6
años

 Senior
preferred

 Cupón del
0,75%


El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia. Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.

BONO VERDE

 Noviembre 2020

1.000
MM€

6
años

 Senior **non**
preferred

 Cupón del
0,375%

Se canalizarán fondos para financiar proyectos que contribuyan a una sostenibilidad medioambiental, tales como la reducción de gases de efecto invernadero, la prevención de la contaminación y la adaptación al cambio climático.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna. CaixaBank ya ha identificado unos 1.800 millones de euros en activos de energías renovables elegibles siguiendo los estrictos criterios definidos por el marco ODS del banco.



Persigue la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación. En este sentido, CaixaBank ya ha identificado unos 500 millones de euros en activos inmobiliarios con los requisitos de eficiencia energética necesarios para cumplir con lo estipulado en el marco de la Entidad.

Alineación con los Green Bond Principles (2018), Social Bond Principles (2020) y las Sustainability Bond Guidelines (2018)



Gobierno Corporativo

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, porque incorpora claridad en la asignación de funciones y responsabilidades y, a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece a la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés. Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor a la compañía y por ende a sus stakeholders.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocida por ello.

La información relativa al gobierno corporativo de la Sociedad viene complementada por el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se elabora y somete a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas.

Tras su aprobación por el Consejo de Administración y su publicación en la web de la CNMV,

el IARC disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Sociedad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la CNMV en 2015 y cuyo texto ha sido recientemente revisado en junio de 2020. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad.

» Principios y prácticas de gobierno corporativo

01. Competencias y autoorganización eficiente del Consejo de Administración

02. Diversidad y equilibrio en la composición del Consejo de Administración

03. Profesionalidad y deberes de los miembros del Consejo de Administración

04. Remuneración equilibrada y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración

05. Compromiso con una actuación ética y sostenible

06. Protección y fomento de los derechos de los accionistas

07. Cumplimiento de la normativa vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank

08. Marco de control interno

09. Asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno

10. Transparencia informativa

A lo largo del capítulo se utilizan abreviaturas con respecto a determinadas denominaciones sociales de distintas entidades: FBLC (Fundación Bancaria "la Caixa"), CriterioCaixa (CriterioCaixa, S.A.U.); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).





Mejores prácticas de Buen Gobierno (G)

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno, exceptuando 1 por no ser aplicable, CaixaBank cumple íntegramente con 57, parcialmente con 5 y no cumple 1. A continuación se presentan aquellas recomendaciones que no se cumplen o se cumplen parcialmente, así como su justificación:

>> LAS RECOMENDACIONES QUE SE CUMPLEN PARCIALMENTE SON:

Recomendación 5

Dado que la Junta General de Accionistas de 28 de abril de 2016 aprobó una delegación que permite al Consejo emitir obligaciones y otros instrumentos convertibles en acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente sometiendo los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización a la limitación legal del 50% del capital y no del 20%. Con ello se persigue dotar a la entidad de la máxima flexibilidad en relación con los instrumentos disponibles para la integración de su capital regulatorio.

Recomendación 10

Dado que el Reglamento de la Junta General de Accionistas de CaixaBank prevé un sistema de presunción de voto distinto en función de si los acuerdos están propuestos por el Consejo de Administración o por accionistas. Con ello se pretende evitar las dificultades de cómputo respecto de los accionistas que se ausenten antes de la votación y, asimismo, se resuelve el supuesto de que nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo, garantizándose en todo caso la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos.

Recomendación 27

Porque las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, en los casos de imposibilidad de asistir, pueden hacerse con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero. La libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas se considera por la Sociedad como una buena práctica de Gobierno Corporativo y en concreto la ausencia de las mismas facilita la posición del mandatario para atenderse al tenor del debate.

Recomendación 36

Porque respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Recomendación 64

Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

>> NO SE CUMPLE

Recomendación 62

Porque las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su remuneración variable en formato bonus tienen un periodo de retención de un año, sin otros requisitos tras este periodo.

Asimismo, se considera que no es aplicable la **Recomendación 2**, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, ni cotizada ni no cotizada.


**Nuestra
Identidad**
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 celebrada el 22 de mayo fijó el número de miembros del Consejo de Administración de CaixaBank en quince reduciendo en un miembro el tamaño del Consejo. Asimismo, aprobó la reelección de Verónica Fisas como consejera no ejecutiva independiente y el nombramiento de Francisco Javier García como consejero no ejecutivo dominical a propuesta de la FBLC, y de CriteríaCaixa para cubrir la vacante generada por la renuncia de Marcelino Armenter a la condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank con efectos desde el 2 de abril de 2020. Asimismo, se hizo efectivo el nombramiento de John S. Reed como Consejero Coordinador en sustitución a Xavier Vives cuyo mandato no se renovó con ocasión de la Junta.

Con posterioridad, el 25 de junio, el Consejo de Administración acordó el nombramiento por cooptación de Carme Moragues como nueva consejera de CaixaBank con el carácter de independiente, para cubrir la vacante que se preveía generar por la renuncia de la Fundación CajaCanarias (representada por Natalia Azhárez), que puso su cargo a disposición del Consejo al haber desaparecido los motivos que justificaron su nombramiento con ocasión del vencimiento del Pacto de Accionistas de Banca Cívica el 3 de agosto.

Si bien, con posterioridad y de manera sobrevenida como consecuencia de la aprobación por el Consejo de Administración de CaixaBank el 17 de septiembre del proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A., la Entidad informó de que Francisco Javier García y Carmen Moragues, cuyas verificaciones de idoneidad por parte del Banco Central Europeo se encontraban en tramitación, no procederían a la aceptación de sus nuevos cargos.

En el marco de la Fusión, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank celebrada el 3 de diciembre, de conformidad con la cláusula 16.1.1 del proyecto común de fusión que proponía la renovación parcial del Consejo de Administración, aprobó los nombramientos como nuevos consejeros de CaixaBank de José Ignacio Goirigolzarri como consejero ejecutivo, de Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo y Eva Castillo como conse-

jeros independientes, de Fernando Maria Costa Duarte, como otro externo, así como de Teresa Santero como consejera dominical a propuesta del FROB (en atención a la participación que tendrá en CaixaBank a través de la sociedad íntegramente participada, BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. - en adelante BFA- una vez sea efectiva la fusión) y de BFA.

Igualmente y tal como se refleja en los acuerdos adoptados por la Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda y la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Azhárez, han manifestado su renuncia a su condición de miembros del Consejo de Administración con efectos desde que sean eficaces los nombramientos de los nuevos consejeros como consecuencia de la inscripción de la Fusión en el Registro Mercantil y de la verificación de su idoneidad como consejeros por parte del Banco Central Europeo.




Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> **BAJAS**

Miembro del Consejo	Motivo	Categoría
Xavier Vives	Vencimiento del mandato	Independiente
Marcelino Armenter	Renuncia	Dominical
Jordi Gual	Renuncia (*)	Dominical
María Teresa Bassons	Renuncia (*)	Dominical
Alejandro García-Bragado	Renuncia (*)	Dominical
Ignacio Garralda	Renuncia (*)	Dominical
Fundación CajaCanarias	Renuncia (*)	Dominical

(*) Pendiente inscripción fusión, verificación idoneidad y aceptación de nombramientos

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo, se acordó en mayo de 2020 la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:

Nombramiento	Cargo y Comisión del Consejo	Sustituye a
Koro Usarraga	Vocal Comisión Ejecutiva	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal de la Comisión de Nombramientos	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Vocal Comisión de Retribuciones	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Vocal Comisión de Riesgos	-
Tomás Muniesa	Vocal Comisión de Riesgos	-
Cristina Garmendia	Vocal Comisión de Auditoría y Control	-

(*) Asimismo se ha vuelto a nombrar Verónica Fisas como vocal de la Comisión Ejecutiva. Para más detalle véase OIR de 22/05/2020. Para más detalles véase otra información relevante (OIR).

>> **NOMBRAMIENTOS**

Nombramientos	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Ejecutivo (*)
Joaquín Ayuso	Independiente (*)
Francisco Javier Campo	Independiente (*)
Eva Castillo	Independiente (*)
Fernando María Costa Duarte	Otro Externo (*)
Teresa Santero	Dominical (*)

(*) Pendiente inscripción de fusión, verificación de idoneidad y aceptación nombramientos



Nuestra
IdentidadGobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Avances de Gobierno Corporativo en el 2020

Aparte de lo mencionado anteriormente como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2020, como la reducción del tamaño del Consejo y los cambios en su composición a raíz de la fusión con Bankia que se harán efectivo con la inscripción de la fusión y la correspondiente aceptación de los nuevos consejeros tras la verificación de idoneidad por el Banco Central Europeo, el Consejo había establecido para el ejercicio 2020, a raíz de los resultados del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones del ejercicio anterior, algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

En aras a fortalecer y potenciar la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, se han realizado monográficos tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones especializadas y se han remodelado algunas de estas comisiones, incluso incrementando el número de miembros de algunas de ellas, permitiendo un mejor reparto en la dedicación a los asuntos específicos de cada Comisión.

Por otro lado, se ha promovido la mejora de la funcionalidad de los sistemas y herramientas informáticas al

servicio del Consejo, cuya eficacia quedó demostrada al haber permitido que el Consejo desarrollara sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto excepcional a raíz de la pandemia del Covid 19 que ha exigido garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo por medios telemáticos con las adecuadas garantías y seguridad jurídica. Durante el ejercicio, en cuanto a la información y al debate se ha tenido presente seguir mejorando en la información recibida sobre las decisiones estratégicas de las principales filiales del Grupo así como en los aspectos de Agenda, habiendo avanzado en su optimización para permitir un debate más profundo y detallado de los principales asuntos e incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio.

Respecto a las cuestiones societarias, en cuanto al funcionamiento de las juntas generales, en mayo de 2020 la Junta General de CaixaBank acordó la modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la JGA para permitir que los accionistas también puedan participar en las juntas generales de forma telemática, mediante conexión remota y en tiempo real.

Retos para el ejercicio 2021

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras a seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo ha valorado y establecido para el ejercicio 2021 algunos objetivos de desarrollo en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellos, se podría destacar los temas de agenda, proponiéndose avanzar en la asignación de los tiempos para centrar el debate en las cuestiones estratégicas y de negocio, así como, establecer el análisis de las principales filiales del grupo como asunto fijo del orden del día del Consejo, en la medida que sea posible y, en cuanto a las decisiones estratégicas, intentar anticipar al máximo la participación del Consejo en la toma de decisiones.

Y, en lo que respecta a las Comisiones seguir avanzando en su plan anual así como en el reporting al Consejo, en algunos casos.

Por otro lado, se mantiene como oportunidad de mejora seguir ampliando y desarrollando las herramientas técnicas de trabajo, así como los programas formativos, sin perder de vista la demostrada capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia incluso en situaciones adversas, imprevistas y de gran trascendencia que han requerido la puesta en práctica de habilidades de análisis, comunicación, consenso, decisión y liderazgo que el Consejo en particular ha demostrado en el ejercicio 2020.

La propiedad

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

Al cierre del ejercicio, y desde el 14 de diciembre de 2016, el capital social de CaixaBank es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta.

Las acciones en que se divide el capital social de la Sociedad están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo). Asimismo, respecto a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido.

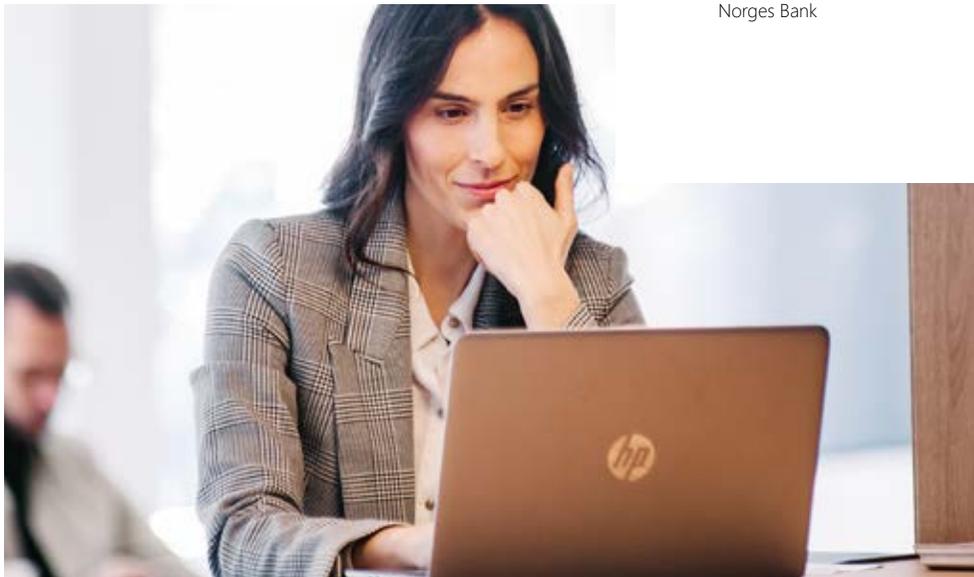
Accionistas significativos (A.2)

Conforme a la definición de la CNMV, se entenderá por accionistas significativos aquellos que ostenten derechos de voto a partir del 3% del total de derechos de voto del emisor (o el 1%, si es residente en un paraíso fiscal). A 31 de diciembre de 2020, los accionistas significativos son los siguientes:

Estructura accionarial

Tramos de acciones	Accionistas ¹	Acciones	% Capital Social
de 1 a 499	242.975	50.499.792	0,8
de 500 a 999	108.834	77.903.944	1,3
de 1.000 a 4.999	166.920	363.346.177	6,1
de 5.000 a 49.999	44.436	505.794.751	8,5
de 50.000 a 100.000	955	64.094.105	1,1
más de 100.000 ²	603	4.919.799.262	82,3
Total	564.723	5.981.438.031	100

Nombre o denominación social del	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% Derechos de voto atribuidos a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Invesco Limited	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
Blackrock, Inc.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
Norges Bank	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02



¹En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

²Incluye la participación de auto-cartera.

 Nuestra
Identidad
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Detalle de la participación indirecta

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos	% total de derechos de voto
Invesco Limited	Invesco Asset Management Limited	1,91	0,00	1,91
Invesco Limited	Invesco Advisers, Inc	0,01	0,00	0,01
Invesco Limited	Invesco Management, S.A.	0,03	0,00	0,03
Invesco Limited	Invesco Asset Management Deutschland GmbH	0,00	0,00	0,00
Invesco Limited	Invesco Capital Management Llc	0,00	0,00	0,00
Blackrock, Inc	Otras entidades controladas que integran el Grupo Blackrock, Inc.	2,98	0,25	3,23
Fundación Bancaria "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

A continuación se indican los movimientos más relevantes ocurridos durante el ejercicio en relación con las participaciones significativas¹:

Fecha	Nombre accionista	Situación de la participación significativa	
		% Participación anterior	% Participación posterior
24/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
27/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
04/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,06
12/02/2020	Blackrock, Inc.	3,06	3,07
13/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
14/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,09
09/03/2020	Blackrock, Inc.	3,09	3,06
07/12/2020	Blackrock, Inc.	3,06	3,23
10/12/2020	Blackrock, Inc.	3,23	3,23
23/01/2020	Invesco Limited	2,02	1,96
04/06/2020	Norges Bank	2,97	3,02
21/09/2020	Fundación Bancaria "la Caixa"	40,00	40,02

Además de las notificaciones del cuadro anterior, BlackRock, Inc ha realizado una comunicación que ha sido anulada.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Pactos parasociales (A.7 + A.4)

El 3 de agosto de 2020 CaixaBank informó al mercado por medio de Otra Información Relevante que el Pacto de Accionistas suscrito el 3 de agosto de 2012 con ocasión de la fusión por absorción de Banca Cívica, al expirar el plazo de su vigencia, había finalizado.

Con ocasión de la finalización del Pacto de Accionistas la Fundación CajaCanarias ha puesto a disposición del Consejo de Administración de CaixaBank su cargo de consejera dominical.

El Consejo de Administración ha solicitado a la Fundación CajaCanarias que permaneciera en el cargo hasta que se reciba la resolución de las autoridades bancarias en la que se verifique la idoneidad del nuevo consejero,

que con posterioridad y de manera sobrevenida se ha nombrado a raíz de la aprobación por el Consejo de Administración de CaixaBank el 17 de septiembre del proyecto común de fusión por absorción de Bankia.

Hasta la fecha de su finalización, el Pacto de Accionistas firmado el 1 de agosto de 2012 (y modificado por última vez en octubre de 2018) entre Fundación Bancaria Caja de Burgos, Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias y FBLC afectaba, al menos, al 40,64% del capital de la Sociedad, de acuerdo con los datos públicos disponibles en la web de CNMV¹.

El Pacto tuvo su origen en la fusión por absorción de Banca Cívica por parte de la Sociedad, con el objetivo

de regular las relaciones recíprocas y con CaixaBank de las mencionadas fundaciones en su calidad de accionistas de la Sociedad. Entre otros compromisos, el Pacto incluía el compromiso de FBLC de votar a favor del nombramiento de 1 miembro del Consejo de CaixaBank y 1 miembro del Consejo de Administración de VidaCaixa a propuesta del resto de fundaciones.

Fuera de este Pacto, la Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas, ni de cualquier otro tipo de relación, ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

¹ Este % no incluye la participación de Fundación Bancaria Caja de Burgos y Fundación Bancaria Caja Navarra cuya participación, dado que no son titulares de participaciones significativas o miembros del Consejo, no es pública.

 Nuestra
Identidad
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Autocartera (A.9 + A.10)**

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 2016 otorgada por 5 años para proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus entidades dependientes, en los siguientes términos:

- > La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10 % del capital suscrito.
- > Cuando la adquisición sea onerosa, el precio será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15 %.

Asimismo, las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, las transacciones sobre acciones de CaixaBank tendrán siempre finalidades legítimas, tales como contribuir a la liquidez de la negociación y la regularidad en la contratación de las acciones. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado o al favorecimiento de accionistas determinados de CaixaBank. En esta línea el Consejo fijó el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un sistema de alertas para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.

3.528.919NÚMERO DE ACCIONES
DIRECTAS**532.590**NÚMERO DE ACCIONES
INDIRECTAS (*)**0,07%**% TOTAL SOBRE CAPITAL
SOCIAL**Número de acciones indirectas (*) a través de:**

Vidacaixa	14.743
Caixabank Asset Management	0
Microbank	7.935
BPI	506.446
Caixabank payments & consumer	3.466
Total	532.590

Las operaciones de autocartera se realizan de manera aislada en un área separada del resto de actividades y protegida por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas adjuntas, si bien no se han producido movimientos significativos durante el ejercicio.

- Nuestra Identidad
- Gobierno Corporativo
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

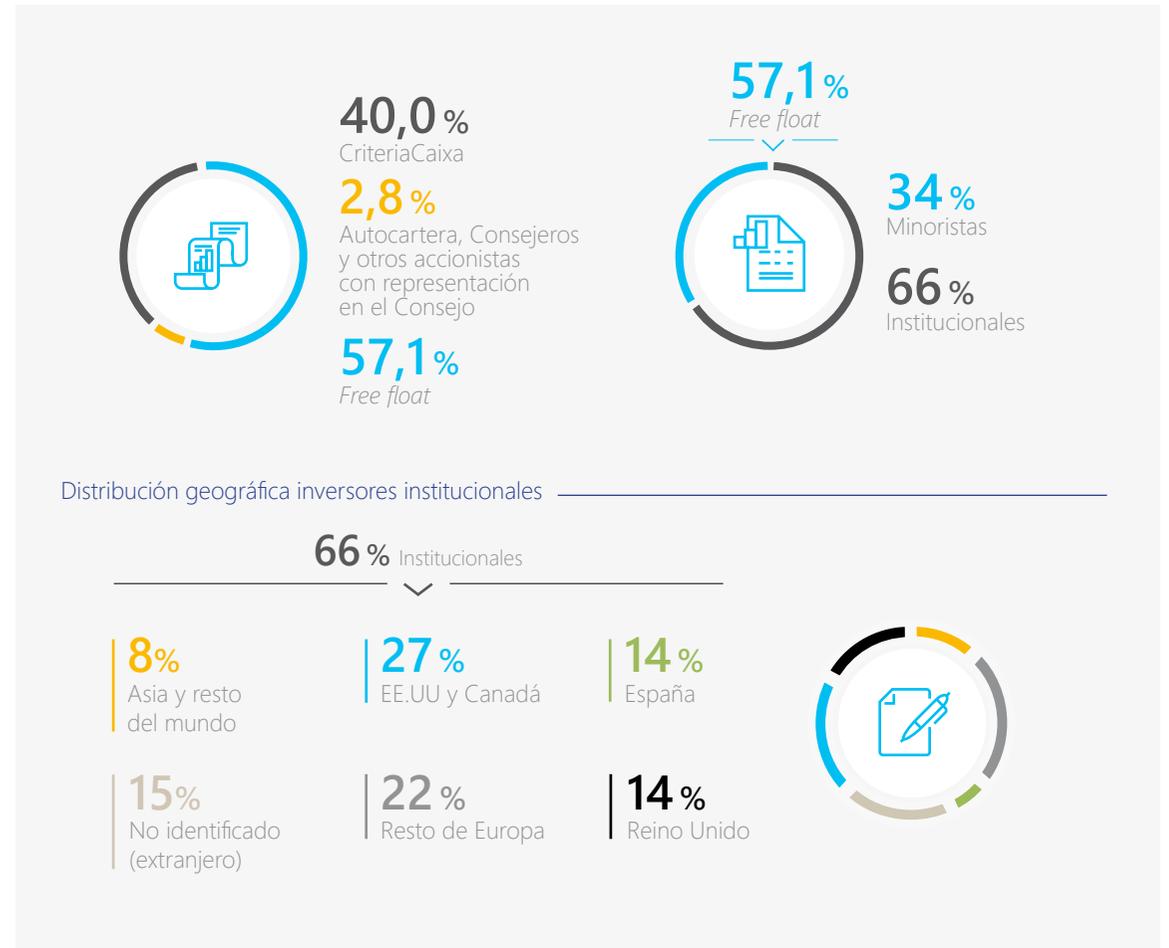
Capital flotante regulatorio (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV se entenderá por capital flotante estimado aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos (según detalle descrito en el apartado anterior), de miembros del Consejo de Administración o que la sociedad tenga en autocartera.



Capital flotante de gestión

A efectos de detallar el número de acciones disponibles para el público se utiliza una definición de capital flotante de gestión que considera las acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los Consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración, y difiere del cálculo regulatorio.



 Nuestra
Identidad
Gobierno
Corporativo
 Líneas
Estratégicas

 Estado de
Información
No Financiera

 Glosario
y estructura del
Grupo

 Informe de
verificación
independiente

 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Autorización para aumentar capital (A.1)

Al 31 de diciembre de 2020, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA otorgada hasta mayo de 2025 para ampliar capital en una o varias veces hasta un importe nominal máximo de 2.991 millones euros (50% el capital social a la fecha de la propuesta, de 16 de abril de 2020), en los términos que estime convenientes. Esta autorización puede utilizarse para la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto– con desembolso en efectivo.

El Consejo está facultado para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, en cuyo caso los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a un importe total máximo de 1.196 millones de euros (20% del capital social a la fecha de la propuesta, de 16 de abril de 2020). Como excepción, este límite no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de las obligaciones convertibles, que quedarán sujetas al límite general del 50% del capital.

CaixaBank mantiene las siguientes obligaciones, con naturaleza de participaciones preferentes (Additional Tier 1), eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión bajo determinados términos con exclusión del derecho de suscripción preferente:



>> DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES¹

(Millones de euros)

Fecha de emisión	Vencimiento	Importe nominal	Tipo de interés nominal	Importe pendiente de amortización	Conversión	Número máximo de acciones en caso de conversión
				31-12-2020		
Junio 2017 ²	Perpetuo	1.000	6,750%	1.000		356.760.000
Marzo 2018 ²	Perpetuo	1.250	5,250%	1.250	CET1 < 5,125%	483.931.250
Octubre 2020 ²	Perpetuo	750	5,875%	750		620.347.394
				3.000		

¹ Las participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones están admitidas a negociación en AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

² Emisiones perpetuas colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Sociedad.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

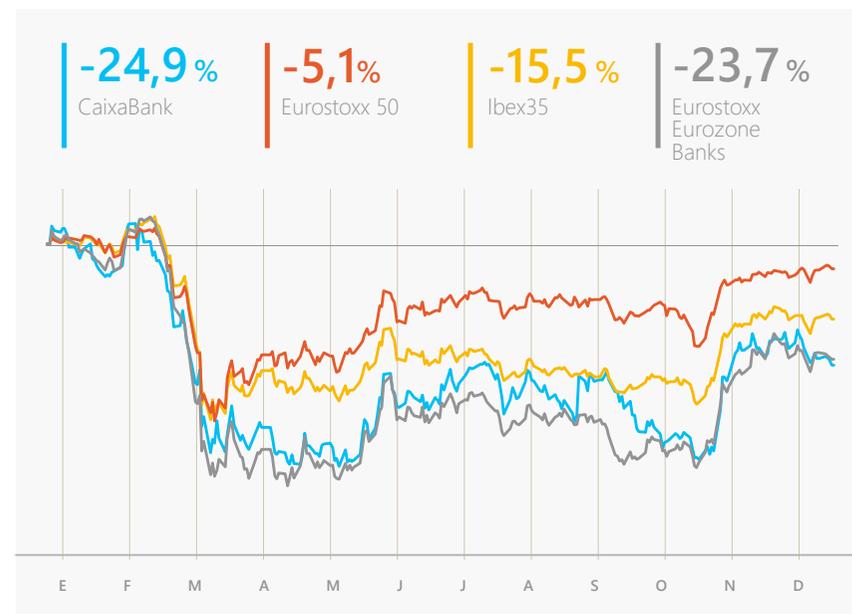
Evolución de la acción (A.1)

La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2020 en 2,101 euros por acción, con un avance del 15,9 % en el cuarto trimestre del año (vs. 35,4 % del selectivo europeo Eurostoxx Banks y un 50,4 % del Ibex 35 bancos), atenuando la caída en el cómputo anual hasta el -24,9 % (vs. una variación de -23,7 % Eurostoxx Banks y -27,3 % Ibex 35 bancos). Los agregados generales, por su parte, registraron una evolución relativamente mejor que los selectivos bancarios: -5,1 % en el caso del Eurostoxx 50 (11,2 % en el trimestre) y -15,5 % en el Ibex 35 (20,2 % en el trimestre).

Sin duda alguna, 2020 ha estado marcado por la pandemia de la Covid-19 y todas sus consecuencias, acarreado desplomes bursátiles históricos en la primera mitad del año e imprimiendo una enorme volatilidad en los mercados. No obstante, a partir del verano, el sentimiento inversor inició una senda de recuperación que, a pesar de los rebrotes y nuevas restricciones de movilidad, adquirió especial intensidad en el último trimestre del año, alentado por los avances en el ámbito de las vacunas contra la Covid-19, así como por los resultados de las elecciones americanas, el desbloqueo del plan de recuperación europeo (Next Generation EU) y, ya en los últimos compases del año, la firma del acuerdo comercial del Brexit y un nuevo paquete de estímulo fiscal en EEUU.

En este contexto, los principales bancos centrales mantuvieron en marcha las importantes medidas acomodaticias lanzadas a lo largo de la primavera, con las que han aplacado el estrés y el riesgo de fragmentación financiera y han sostenido el buen funcionamiento de los mercados. En el particular del sector bancario europeo, la rectificación parcial de la recomendación del BCE de no distribuir dividendos, así como la mejora de las condiciones de la TLTRO III también contribuyeron a cierta recuperación de las cotizaciones en el último cuarto de 2020.

>> EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES BOLSAS (CIERRE 2019 BASE 100 Y VARIACIONES ANUALES EN %)



Ratios bursátiles

	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Variación 2020-2019	Variación 2019-2018
Cotización a cierre del período	2,101	2,798	3,164	(0,70)	(0,37)
Volumen de negociación diario promedio	23.637	23.583	13.676	54	9.907
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (€/acción) (12 meses)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
Valor teórico contable (€/acción)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49	3,36	0,00	0,13
PER (Precio / Beneficios, veces)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,70
P/VC tangible (valor cotización s/valor contable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)
Rentabilidad por dividendo ¹	3,33%	6,08%	4,74%	(2,75)	1,34

¹ Se calcula dividiendo la remuneración correspondiente al resultado del ejercicio 2019 (0,07 euros/acción) entre el precio de cierre del período (2,101 euros acción).



Derechos de los accionistas

No existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio de los derechos de voto de los accionistas, que podrán ser ejercidos bien a través de la asistencia física a la JGA, en caso de cumplir determinadas condiciones¹, o bien por medios de comunicación a distancia. Asimismo, en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, durante el ejercicio 2020 se han modificado los Estatutos Sociales y el Reglamento de la JGA para prever la posibilidad de asistencia telemática mediante conexión remota en tiempo real. (A.12 y B.6)

No existen restricciones estatutarias a la transmisibilidad de las acciones, salvo las establecidas legalmente. (A.12)

Respecto a medidas de neutralización (según definidas en la Ley de Mercado de Valores) en caso de ofertas públicas de adquisición, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido. (A.13)

Por otro lado, existen disposiciones legales² que regulan la adquisición de participaciones significativas de entidades de crédito por ser la actividad bancaria un sector regulado (la adquisición de participaciones o influencia significativa está sujeta a la aprobación o a no objeción regulatoria) sin perjuicio de aquellas

relacionadas con la obligación de formular una oferta pública de adquisición de las acciones para adquirir el control y para otras operaciones similares.

Respecto a las normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales, así como a las normas para la tutela de los derechos de los socios para modificarlos, la regulación societaria de la Sociedad contempla básicamente lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, por su condición de entidad de crédito, la modificación de los Estatutos Sociales está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito. (B.3)

En relación con el derecho de información, la Sociedad actúa bajo los principios de generales de transparencia y no discriminación presentes en la legislación vigente

y recogidos en la normativa interna, especialmente en la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa. En cuanto a la información privilegiada, en general la misma se hace pública de manera inmediata a través de CNMV y la web corporativa, así como de todo aquello que se considere relevante. Sin perjuicio de lo anterior, el área de Relación con Inversores de la Sociedad desarrolla actividades de información e interlocución con diferentes grupos de interés siempre de acuerdo con los principios de la mencionada Política.



¹ Inscripción de la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos 5 días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta y titularidad de un mínimo de 1.000 acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas.

² Reglamento (UE) 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al BCE tareas específicas respecto a políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito; Ley del Mercado de Valores; y Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito (art. 16 a 23) y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla aquélla.

La Administración

En CaixaBank, la gestión y el control de la Sociedad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo y sus comisiones:



>> Designa a/
>> Reporta a/

La Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad. De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

>> ASISTENCIA A LAS JUNTAS GENERALES (B.4)

Fecha junta general	Presencia física	En representación	Voto a distancia			Total
			Voto electrónico	Otros		
06/04/2018 <i>Del que: Capital flotante¹</i>	41,48% 3,78%	23,27% 19,57%	0,03% 0,03%	0,23% 0,23%	65,01% 23,61%	
05/04/2019 <i>Del que: Capital flotante¹</i>	43,67% 3,02%	20,00% 15,96%	0,09% 0,09%	1,86% 1,86%	65,62% 20,93%	
22/05/2020² <i>Del que: Capital flotante¹</i>	40,9% 0,28%	24,92% 16,90%	0,114% 0,114%	0,30% 0,30%	66,27% 17,59%	
03/12/2020³ <i>Del que: Capital flotante¹</i>	43,05% 2,36%	25,85% 15,90%	1,17% 1,17%	0,27% 0,27%	70,34% 19,70%	

¹ Información aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

² La Junta General de mayo de 2020 se ha celebrado en formato exclusivamente telemático (en aplicación de la normativa de medidas extraordinarias derivadas del COVID 19) por lo tanto la cifra de presencia física es la de participación telemática de accionistas.

³ La Junta General de diciembre de 2020 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como a la telemática de accionistas.



En la Junta General de mayo así como en la de diciembre de 2020 se aprobaron todos los puntos del orden del día (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 22 DE MAYO DE 2020

CUÓRUM DEL 66,27%
SOBRE EL CAPITAL SOCIAL



95,91% DE
APROBACIÓN PROMEDIO



Acuerdos de la Junta General Accionistas 22/05/2020

	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1. Cuentas Anuales individuales y consolidadas e Informes de Gestión correspondientes al ejercicio 2019	99,24	65,77
2. Estado de información no financiera consolidado 2019	99,88	66,19
3. Gestión del Consejo de Administración	99,31	65,81
4. Propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2019	99,76	66,11
5. Reección auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2021	99,59	66,00
6.1 Reección de Verónica Fisas	95,30	63,15
6.2 Nombramiento de Francisco Javier García	75,60	50,10
6.3 Fijación del número de consejeros en quince (15)	99,79	66,13
7. Autorización al Consejo de Administración para aumentar capital dentro del plazo de cinco años, mediante aportaciones dinerarias y en una cuantía nominal máxima de 2.990.719.015 euros (artículo 297.1.b) de la LSC). Delegación para excluir el derecho de suscripción preferente (artículo 506 de la LSC)	85,37	56,57
8. Autorización para la adquisición de acciones propias (artículo 146 de la LSC)	98,61	65,34
9. Política de remuneraciones de los consejeros 2020-2022	93,83	61,57
10. Modificación de los artículos 22, 23, 24 y 28 de los Estatutos Sociales con la finalidad de prever la asistencia telemática y de introducir mejoras técnicas	99,71	66,07
11. Modificación de los artículos 7, 8, 10, 14 y 19 del Reglamento de la Junta General e introducción de la Disposición Adicional para regular de forma expresa la asistencia telemática e introducir mejoras técnicas	99,71	66,08
12. Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a público e inscripción de los acuerdos	99,92	66,22
13. Votación consultiva del Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2019	93,07	61,08

Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020


**Nuestra
Identidad**
Gobierno
Corporativo

 Líneas
Estratégicas


 Estado de
Información
No Financiera


 Glosario
y estructura del
Grupo


 Informe de
verificación
independiente


 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE 3 DE DICIEMBRE DE 2020
CUÓRUM DEL 70,33%
SOBRE EL CAPITAL SOCIAL
 
99,56% DE
APROBACIÓN PROMEDIO

Acuerdos de la Junta General Extraordinaria 03/12/2020
% de votos emitidos a favor
**% de votos a favor sobre
el capital social**
1. Aprobación del balance individual de CaixaBank cerrado a 30 de junio de 2020 con la finalidad de que pueda considerarse balance de fusión a los efectos del punto 2º siguiente del orden del día

99,70

70,12

2. Aprobación de la fusión por absorción de CaixaBank, S.A. (sociedad absorbente) y Bankia, S.A. (sociedad absorbida)

99,71

70,13

3.1 Nombramiento de José Ignacio Goirigolzarri

99,30

69,84

3.2 Nombramiento de Joaquín Ayuso

99,63

70,07

3.3 Nombramiento de Francisco Javier Campo

99,64

70,07

3.4 Nombramiento de Eva Castillo

99,64

70,08

3.5 Nombramiento de Teresa Santero

99,43

69,93

3.6 Nombramiento de Fernando Maria Costa Duarte

99,39

69,90

4. Delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta así como para su elevación a público e inscripción

99,81

70,20

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del cuórum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital. (B.1, B.2).

No se ha establecido que las decisiones que representen una adquisición, enajenación, aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares (distintas a las establecidas en la Ley) deban ser sometidas a la aprobación de la JGA. No obstante, el Reglamento de la Junta establece que serán competencias de la JGA las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a la Sociedad. (B.7).

La información sobre gobierno corporativo está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores – Gobierno corporativo y política de remuneraciones"¹, incluida la información específica sobre las juntas generales de accionistas². Particularmente, con ocasión de la convocatoria de cada JGA, se habilita temporalmente en la página inicial de la web corporativa un "banner" destacado con acceso directo a la información para la junta convocada (B.8).



¹ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.htm>

² <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html>

Nuestra Identidad

- Gobierno Corporativo
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Sociedad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la JGA. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de todas las sociedades del Grupo y vela por el cumplimiento de la normativa y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social adicionales, aceptados voluntariamente.

El número máximo y mínimo de consejeros previstos en los Estatutos Sociales es de 22 y 12, respectivamente. (C.1.1)

La Junta General de 22 de mayo de 2020, adoptó el acuerdo de fijar en 15 el número de miembros del Consejo de Administración.

En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Sociedad. El Consejo ha designado un Consejero Delegado, único consejero ejecutivo de la Sociedad durante el ejercicio 2020¹, que se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo. Asimismo, existe una Comisión delegada que tiene atribuidas funciones ejecutivas (salvo las indelegables) y que también reporta al Consejo, reuniéndose con mayor frecuencia que éste, y se denomina Comisión Ejecutiva.

También existe la figura del Consejero coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, preside el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable, considerando asimismo, las recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración está integrado (sin tener en cuenta la vacante) con 14 miembros, de los cuales uno tiene el carácter de consejero ejecutivo y trece son consejeros externos (6 independientes y 7 dominicales).

Por lo que se refiere al número de consejeros independientes, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con un porcentaje de 43% del total del Consejo, que cumple con lo establecido actualmente en la recomendación 17 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas en el caso de sociedades que cuentan con un accionista que controle más del 30% del capital social.

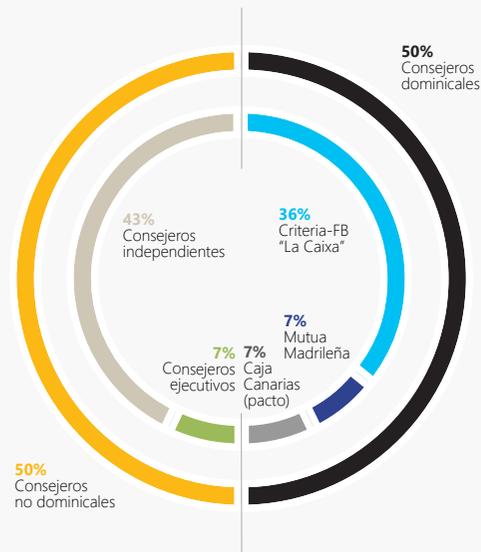
En 2021, una vez sea efectiva la Fusión aprobada por la Junta General Extraordinaria el pasado 3 de diciembre,

y de acuerdo con los nombramientos que fueron asimismo aprobados, el porcentaje de consejeros independientes se situará en un 60% del total de miembros del órgano de gobierno.

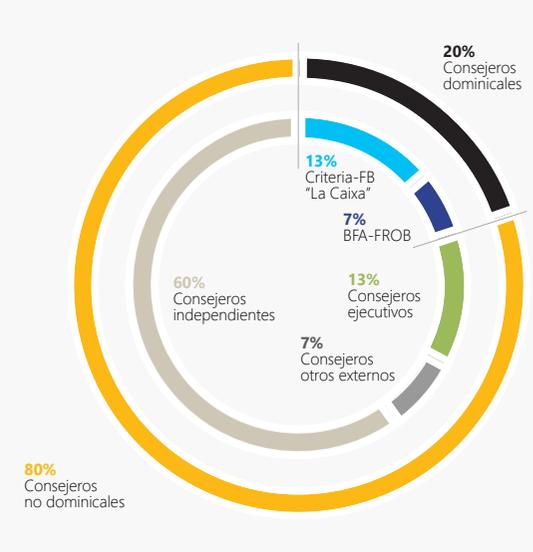
El Consejo contará asimismo con dos consejeros ejecutivos, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado, un consejero calificado como otro externo así como tres consejeros dominicales, dos nombrados a propuesta de la FBLC y CriteríaCaixa y otro nombrado a propuesta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva y de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

A efectos ilustrativos, el gráfico siguiente muestra la distribución de consejeros en las distintas categorías una vez se haga efectiva la Fusión.

>> CONSEJO AL CIERRE DE 2020 - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK



>> CONSEJO POST-FUSIÓN - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK



¹ Véase la OIR sobre los cambios en el Consejo de Administración cuando se ejecute la Fusión con Bankia, aprobada en la Junta General Extraordinaria de Accionistas – https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/201203_OIR_Acuerdos_JGEA20_es.pdf

- Nuestra Identidad
- Gobierno Corporativo
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

42,9%

CONSEJERO INDEPENDIENTES
(C.1.3)



50%

CONSEJERO DOMINICALES
(C.1.3)



7,1%

CONSEJERO EJECUTIVO
(C.1.3)



4,8 años

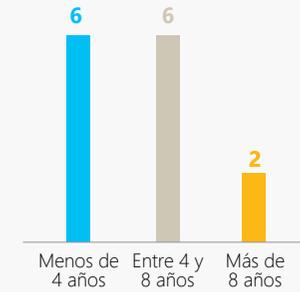
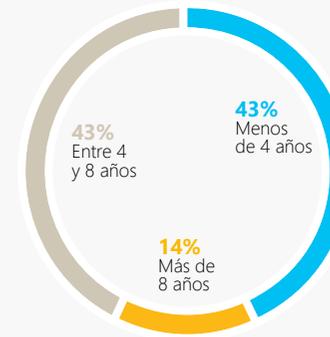
PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO
5,12 AÑOS EN EL CASO DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES



>> **CONSEJEROS POR CATEGORÍA, A 31 DE DICIEMBRE**



>> **PLAZO DE DESEMPEÑO, A 31 DE DICIEMBRE**



Más de la mitad de los miembros del Consejo tienen una antigüedad en su cargo como consejero inferior a 5 años (únicamente 4 consejeros superan los 5 años), como consecuencia de los nombramientos realizados en los últimos años y de la reducción progresiva del tamaño del Consejo, situándose la media de años de permanencia en el Consejo en 4,8 años.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación, se presenta el detalle de los Consejeros de la Sociedad, a cierre del ejercicio 2020: (C.1.2)

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar ¹	John S. Reed	Fundación CajaCanarias ²	Maria Teresa Bassons	Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia ³	Ignacio Garralda ⁴	Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga
Representante	Natalia Aznárez													
Categoría del consejero	Dominical	Dominical	Ejecutivo	Independiente	Dominical	Dominical	Independiente	Dominical	Independiente	Dominical	Independiente	Independiente	Dominical	Independiente
Cargo en el consejo	Presidente	Vicepresidente	Consejero Delegado	Consejero										
Fecha primer nombramiento	30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016
Fecha último nombramiento	06/04/2017	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	22/05/2020	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017
Procedimiento de elección	Acuerdo Junta General de Accionistas													
Fecha de nacimiento	12/06/1957	30/04/1952	12/10/1965	07/02/1939	21/10/1964	06/05/1957	24/08/1964	11/03/1949	21/02/1962	01/11/1951	28/05/1964	30/03/1956	01/12/1942	08/09/1957
Fecha extinción mandato	06/04/2021	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	22/05/2024	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2022	06/04/2021	06/04/2021
Nacionalidad	Española	Española	Española	Estadounidense	Española									

¹ Tiene delegadas todas las facultades legales y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo, que en todo caso se aplican a efectos internos. (C.1.9)

² El Pacto de Accionistas descrito en el apartado "La propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales (A.7)" prevé el derecho de los firmantes a proponer un consejero en CaixaBank. (C.1.8)

³ Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2020, asciende a 15 mil euros, no considerándose significativa. (C.1.3)

⁴ Su incorporación al Consejo aporta ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica del Grupo con Mutua Madrileña, todo ello consta en el Informe de la Comisión de Nombramientos que integra el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento del Sr. Garralda como consejero dominical que se aprobó en la JGA de 2017. (C.1.8)

⁵ Motivo renuncia: La circunstancia de que CriteríaCaixa, de la que es Consejero Delegado y a propuesta de la cual fue nombrado consejero en CaixaBank, estaba intensificando su recientemente implementada estrategia de diversificación de inversiones, principalmente en sociedades cotizadas, lo que podría suponer la existencia de eventuales situaciones en las que su condición de consejero en CaixaBank interfiriera con el ejercicio de sus responsabilidades como Consejero Delegado de CriteríaCaixa. La renuncia se encuadró en el marco de las tendencias de buen gobierno corporativo.

⁶ Motivo baja: No se renovó su mandato como consejero independiente al cumplir 12 años en el cargo, causando baja en la JGA del 22 de mayo de 2020.

El Secretario General y del Consejo, Óscar Calderón no tiene la condición de consejero. (C.1.29)

A continuación se presenta el detalle de las bajas en el Consejo de Administración durante el ejercicio: (C.1.2)

	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Marcelino Armenter ⁵	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Dígita	Sí
Xavier Vives ⁶	Independiente	23/04/2015	22/05/2020	Comisión Ejecutiva. Comisión de Nombramientos.	No

>> PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO (A.3)

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Jordi Gual	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa	0,005	0,000	0,001	0,000	0,006	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar	0,019	0,000	0,005	0,000	0,024	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Teresa Bassons	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Verónica Fisas	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Fundación Caja Canarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Amparo Moraleda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	0,665	0,000	0,006	0,000	0,671	0,000	0,000

% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO EN PODER DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

0,671

 Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

 Líneas Estratégicas

 Estado de Información No Financiera

 Glosario y estructura del Grupo

 Informe de verificación independiente

 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

**>> CURRÍCULUM DE LOS CONSEJEROS (C.1.3)****Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**JORDI GUAL**
Presidente**>> Educación**

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteríaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente**>> Educación**

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado**>> Educación**

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

>> Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de CriteríaCaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

JOHN S. REED
Consejero independiente**>> Educación**

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962-1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

>> Otros cargos actuales

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**NATALIA AZNÁREZ**

Representante Consejero Dominical

>> Educación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

>> Trayectoria profesional

En 1990 inicia su actividad en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 pasa a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias.

Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

>> Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la

Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARIA TERESA BASSONS

Consejera dominical

>> Educación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

>> Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacèutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), CriteriacaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018. Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

>> Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratoris Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.

VERÓNICA FISAS

Consejera independiente

>> Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

>> Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa.

>> Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO

Consejero dominical

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa". En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural y Vicepresidente primero de Criteriacaixa.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo


 Líneas Estratégicas


 Estado de Información No Financiera


 Glosario y estructura del Grupo


 Informe de verificación independiente


 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CRISTINA GARMENDIA

Consejera independiente


Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.


Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011). Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros Presidenta de Satlantix Microsats y Presidenta de Genetrix.


Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las Fundaciones España Constitucional, SEPI y Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA

Consejero dominical


Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excelencia desde 1989.


Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.


Otros cargos actuales

Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Nombramientos y Retribuciones desde el 1 de septiembre de 2020. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

AMPARO MORALEDA

Consejera independiente


Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.


Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).


Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid. Fundación Vodafone y Fundación Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Consejero independiente


Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.


Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.


Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración de Laboratorio Pierre y de su Comité Estratégico

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**JOSÉ SERNA**

Consejero dominical

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

>> Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983. Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Y Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

KORO USARRAGA

Consejera independiente

>> Educación

Licenciada y Master en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

>> Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

>> Otros cargos actuales

Consejera independiente de Vocento y presidenta de su comisión de auditoría y cumplimiento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.



>> A CONTINUACIÓN SE INDICAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS (O REPRESENTADOS EN EL CONSEJO) Y LOS CONSEJEROS (O SUS REPRESENTANTES): (A.6)

Accionista significativo o representado en el consejo vinculado	Consejero o representante, vinculado	Descripción relación / cargo
Fundación Bancaria "la Caixa" (Critericaixa)	Alejandro García-Bragado	Miembro del Consejo de Saba Infraestructuras, S.A.
Mutua Madrileña	Ignacio Garralda	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña
Fundación Caja Canarias ¹	Natalia Aznárez	Directora de la Fundación CajaCanarias

¹ Considerar el pacto de accionistas descrito en el apartado "La propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales" (A.7).

A continuación se presenta el detalle de cargos ocupados por consejeros en sociedades del grupo y otras cotizadas:

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO (C.1.10)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresidente
Gonzalo Gortázar	VidaCaixa	Presidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Consejero

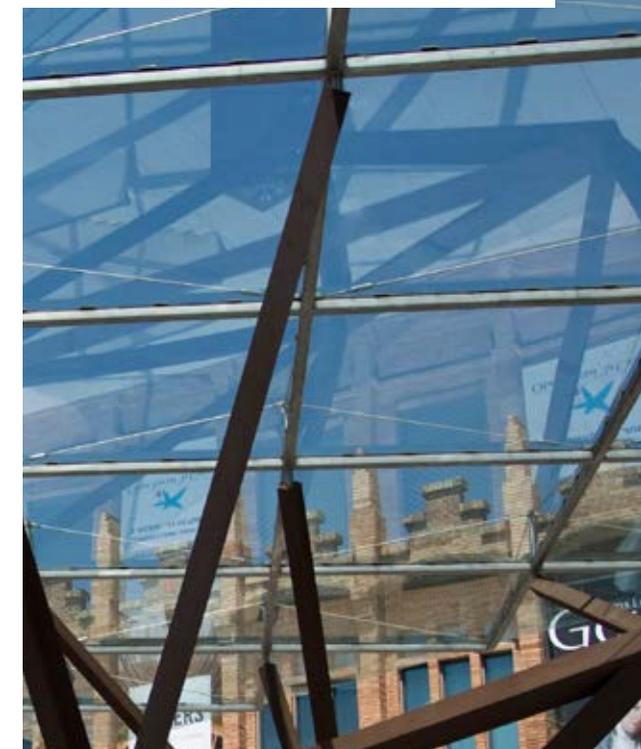
>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES COTIZADAS (C.1.11)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Consejero
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Consejero ²
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejero
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejero
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings,	Consejero
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejero

² Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual en Erste Group Bank, AG su nomenclatura es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, en el Anexo Estadístico del IAGC por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como consejero.

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.

La sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (C.1.12)



Nuestra
IdentidadGobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Diversidad Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Con el fin de procurar contar en todo momento con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo, promoviendo la diversidad de género, edad y procedencia, así como de formación, conocimientos y experiencias profesionales que contribuya a opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro, CaixaBank cuenta con una Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros (así como de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave) que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración, a raíz de las modificaciones de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, en especial respecto al incremento de altas directivas.

La supervisión del cumplimiento de dicha Política corresponde, tal y como prevé el artículo 15 del Reglamento del Consejo, a la Comisión de Nombramientos que deberá, entre otras funciones, analizar y proponer los perfiles de los candidatos para proveer los puestos del Consejo, considerando la diversidad como un vector esencial del proceso de selección e idoneidad, particularmente, la diversidad de género.

En el marco de la Política, y en pro de la diversidad se establecen las siguientes medidas:

- > Ponderación, en los procedimientos de selección y reelección de consejeros, del objetivo de garantizar en todo momento una composición del órgano de gobierno apropiada y diversa, favoreciendo especialmente la diversidad de género, así como, entre otras, la de conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo, velando para que exista un equilibrio adecuado y facilitando la selección de candidatos del sexo menos representado. A estos efectos, los informes de evaluación de idoneidad del candidato incluirán una valoración sobre la forma en la que el candidato contribuye a garantizar una composición del Consejo de Administración diversa y apropiada.

- > Evaluación anual de la composición y competencias del Consejo que tiene en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, estableciéndose actuaciones en caso de desviación.
- > Elaboración y actualización de una matriz de competencias, cuyos resultados pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o ámbitos de refuerzo en futuros nombramientos.

La Política de Selección del Consejo de CaixaBank y, especialmente, su apartado 6.1 relativo a los elementos fundamentales de la política de diversidad en el Consejo de Administración así como el Protocolo de Procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank establecen la obligación de que la Comisión de Nombramientos evalúe anualmente la idoneidad colectiva del Consejo de Administración.

La adecuada diversidad en la composición del Consejo se tiene en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular, la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

Tras la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas el 22 de mayo de 2020, el porcentaje de consejeras se situó en el 40% del total de miembros del Consejo. Dicho porcentaje se encontraba por encima del objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos en 2019, conforme al cual en 2020 el número de consejeras debía representar, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas en la redacción vigente en aquel momento.

A estos efectos, se ha de tener presente la reforma del citado Código en junio de 2020 y, en particular, la actual recomendación 15 en virtud de la cual se considera que el porcentaje de consejeras no debe ser en ningún momento

inferior al 30% del total de miembros del Consejo de Administración y que, antes de que finalice 2022, el número de consejeras ha de suponer, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración.

El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración representaba el 40% del total de sus miembros tras la celebración de la Junta General de Accionistas en mayo de 2020. Tal porcentaje se mantendrá en 2021 en la futura composición una vez sea efectiva la Fusión.

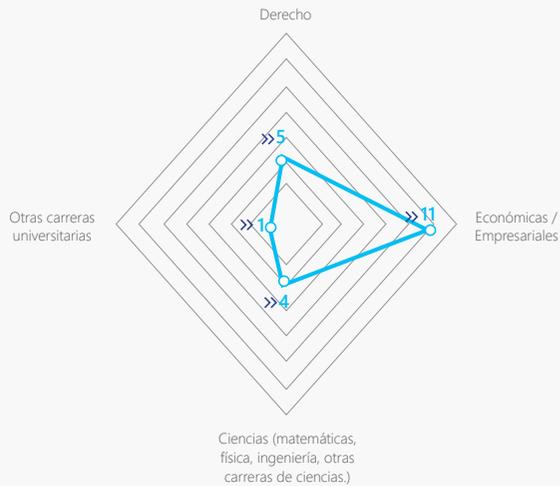
En consecuencia, se puede decir que los aspectos de diversidad se han tenido en cuenta a la hora de elevar a aprobación de la Junta General Extraordinaria de Accionistas de diciembre de 2020 las propuestas de nombramientos de nuevos consejeros para que el porcentaje de consejeras se pudiera mantener en el 40% del total de miembros del Consejo de Administración.

En la evaluación anual del cumplimiento de la mencionada Política, el Consejo ha considerado que durante el ejercicio 2020 ha contado con una estructura, tamaño y composición adecuados y con una composición satisfactoria, equilibrada y complementaria de capacidades y diversidad así como de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos relevantes para garantizar el buen gobierno de una entidad de crédito. La conclusión de idoneidad en los términos de composición del Consejo, que recoge la reevaluación individual de idoneidad de cada consejero por la Comisión de Nombramientos, es igualmente extensible a la diversidad de género, edad y procedencia.

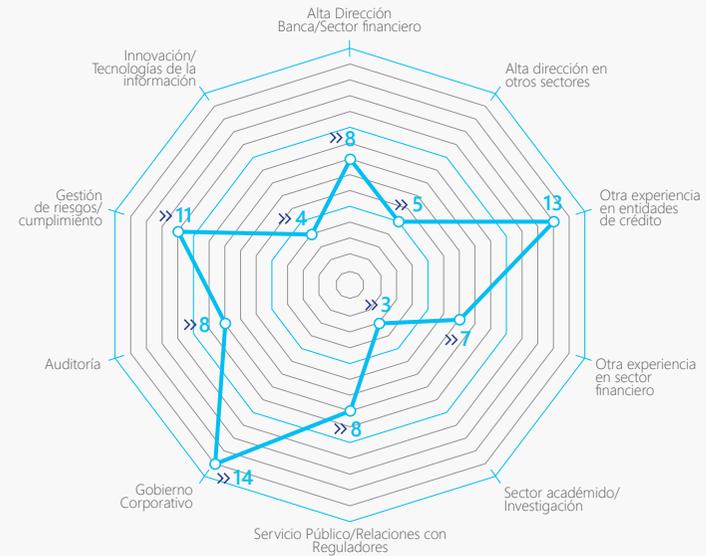
Nuestra Identidad

- Gobierno Corporativo
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DISTRIBUCIÓN FORMACIÓN MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



>> DISTRIBUCIÓN EXPERIENCIA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Formación Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En línea con las mejores prácticas de buen gobierno, y en aras a profundizar en el conocimiento de la evolución del sector, en el 2020 se ha celebrado una sesión de formación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo dirigida a todos los miembros del Consejo de Administración.

Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 13 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes como el riesgo reputacional, el riesgo de Compliance, el riesgo de fiabilidad de la información financiera, el riesgo de tipo de interés estructural de balance, el riesgo legal, el riesgo de mercado, el riesgo operacional o la ciberseguridad, entre otros.

La Comisión de Auditoría y Control también ha incluido exposiciones monográficas dentro del orden del día de sus sesiones cubriendo materias propias de auditoría interna, supervisión y control.

Además, las mencionadas Comisiones han realizado dos sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de solvencia.

Durante los últimos ejercicios se ha incrementado progresivamente la diversidad de género del Consejo, alcanzando e incluso superando el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos de alcanzar un número de consejeras que represente, al menos, un 30% del total de miembros del Consejo (C.1.4):

(C.1.4)	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	2	28,57	25,00	25,00	28,57
Independientes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Otras Externas	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
TOTAL	6	6	5	5	42,86	37,50	27,78	27,78

43%

**MUJERES EN
EL CONSEJO**
[OBJETIVO: >30%]



50%

**MUJERES EN
LA COMISIÓN
EJECUTIVA**



33,3%

**MUJERES EN
LA COMISIÓN DE
NOMBRAMIENTOS**



60%

**MUJERES EN
LA COMISIÓN
DE RIESGOS**



66,7%

**MUJERES EN
LA COMISIÓN DE
RETRIBUCIONES**



50%

**MUJERES EN LA COMISIÓN
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL**



50%

**MUJERES EN
LA COMISIÓN DE
AUDITORÍA Y CONTROL**



Por todo ello, se puede decir que el Consejo de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, de acuerdo con la información pública disponible sobre la composición de los Consejos de Administración de las entidades del IBEX 35, al cierre del ejercicio 2020 (cuya media se sitúa en el 30,11 %)¹.

¹ Media de presencia de mujeres en el Consejo del IBEX35, calculado de acuerdo con la información pública disponible en las páginas webs de las entidades.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese de los miembros del Consejo

Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo de Administración (C.1.16)

- 01** Los consejeros externos (no ejecutivos) deberán representar mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos serán el mínimo necesario.
- 02** Dentro de los consejeros externos se integrarán los titulares (o sus representantes) de participaciones significativas estables en el capital o aquellos accionistas que hayan sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no fuera significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).
- 03** Dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes deberá reflejar la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representarán, al menos, 1/3 del total de consejeros (siempre que se cuente con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% el capital social).
- 04** Ningún accionista podrá estar representado en el Consejo por un número de consejeros dominicales superior al 40% del total de miembros del Consejo, sin perjuicio del derecho de representación proporcional legalmente establecido.

Selección y nombramiento (C.1.16)

La Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros (así como de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave) recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad en materia de nombramiento y selección de consejeros, cuyo fin es proveer candidatos que aseguren la capacidad efectiva del Consejo para tomar decisiones de forma independiente en interés de la Sociedad.

En este contexto, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo a la consideración de la JGA y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades legalmente atribuidas deben estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe

en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

Los candidatos, de acuerdo con lo legalmente establecido, deberán reunir los requisitos de idoneidad para el ejercicio de su cargo y, en particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para comprender las actividades y los principales riesgos de la Sociedad, y estar en disposición de ejercer un buen gobierno. Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En

particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.

 Nuestra
Identidad
Gobierno
Corporativo
 Líneas
Estratégicas

 Estado de
Información
No Financiera

 Glosario
y estructura del
Grupo

 Informe de
verificación
independiente

 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

La Política de Selección se complementa con un Protocolo de Idoneidad que establece los procedimientos para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros del Consejo, entre otros colectivos, incluyendo las circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables

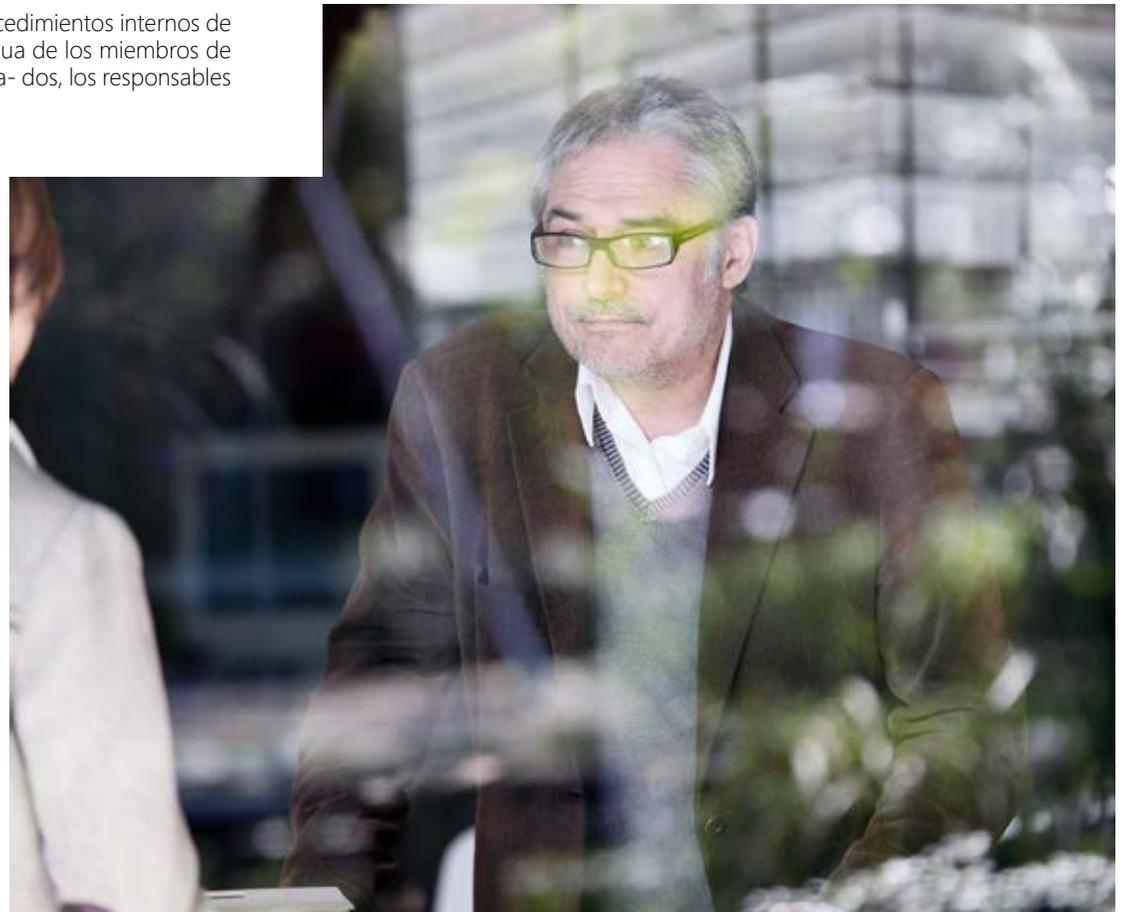
de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el "Protocolo de Idoneidad", es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos.

Todo este proceso está sometido a lo dispuesto en la normativa interna sobre nombramiento de consejeros y a la regulación aplicable de Sociedades de Capital y de entidades de crédito que está sometido a la evaluación de idoneidad del Banco Central Europeo y culmina con la aceptación del cargo tras el visto bueno de la autoridad bancaria al nombramiento propuesto que se aprobará por la Junta General.

Reelección y duración del cargo (C.1.16 + C.1.2.36)

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos Sociales (4 años) mientras la JGA no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la JGA o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la misma que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior. Si la vacante se produjese una vez convocada la JGA y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente JGA.



**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Cese del cargo (C.1.19+ C.1.36)**

Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la JGA y cuando renuncien. Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo, formalizando la dimisión, si éste lo considera conveniente, en los siguientes supuestos (artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración):

- > Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;
- > Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos;
- > Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;
- > Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.¹
- > Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero.
- > Cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.



¹En el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial o hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales. su participación accionarial.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

En la actualidad se tramitan las Diligencias Previas 67/2018 en el Juzgado Central de Instrucción nº 5. Se investiga una operación de permuta acordada con CriteriaCaixa el 3/12/15, la OPA sobre BPI y determinadas cuestiones contables. El proceso se sigue frente a CaixaBank y determinados consejeros.

El Consejo de Administración ha sido informado del presente procedimiento desde su inicio y de todos los aspectos significativos de su desarrollo hasta este momento. El Consejo, que seguirá el devenir del proceso, estima que no hay impacto en la idoneidad de los consejeros afectados y que no es necesaria actuación alguna. (C.1.37)

Nombre o denominación social del consejero	Causa Penal	Observaciones
Gonzalo Gortázar	Diligencias Previas 67/2018	-
Alejandro Garcia-Bragado	Diligencias Previas 67/2018	-

Otras limitaciones al cargo de consejero

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo. (C.1.21)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero. (C.1.22)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes. (C.1.23)

>> FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (C.1.25 Y C.1.26)

>>


 NÚMERO REUNIONES
DEL CONSEJO

16

>>


 NÚMERO DE REUNIONES DEL
CONSEJO SIN LA ASISTENCIA
DEL PRESIDENTE

0

>>


 NÚMERO DE REUNIONES DEL
CONSEJERO COORDINADOR
SIN LA ASISTENCIA DE
CONSEJEROS EJECUTIVOS

1

>>


 NÚMERO DE REUNIONES DE
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y
CONTROL

20

>>


 NÚMERO DE REUNIONES DE
COMISIÓN DE INNOVACIÓN,
TECNOLOGÍA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4

>>


 NÚMERO DE REUNIONES
DE COMISIÓN DE
NOMBRAMIENTOS

13

>>


 NÚMERO DE REUNIONES
DE COMISIÓN DE
RETRIBUCIONES

5

>>


 NÚMERO DE REUNIONES
DE COMISIÓN DE RIESGOS

14

>>


 NÚMERO DE REUNIONES
DE COMISIÓN EJECUTIVA

20

>>


 NÚMERO DE REUNIONES CON
LA ASISTENCIA PRESENCIAL
DE AL MENOS EL 80% DE LOS
CONSEJEROS

16

>>


 % DE ASISTENCIA PRESENCIAL
SOBRE EL TOTAL DE VOTOS
DURANTE EL EJERCICIO

100%

>>


 NÚMERO DE REUNIONES CON
LA ASISTENCIA PRESENCIAL,
O REPRESENTACIONES
REALIZADAS CON
INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS,
DE TODOS LOS CONSEJEROS

16

>>


 % DE VOTOS EMITIDOS CON
ASISTENCIA PRESENCIAL Y
REPRESENTACIONES REALIZADAS
CON INSTRUCCIONES
ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE
VOTOS DURANTE EL EJERCICIO

100%

 Nuestra
Identidad

 Gobierno
Corporativo

 Líneas
Estratégicas

 Estado de
Información
No Financiera

 Glosario
y estructura del
Grupo

 Informe de
verificación
independiente

 Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

 Nuestra
Identidad
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020Reglamento del consejo (C.1.15)

A raíz de la reforma parcial del Código de Buen Gobierno (CBG) de junio de 2020 y de conformidad con la Circular CNMV 1/2020, por la que se modifican los modelos de IAGC y de IARC, en cuya disposición transitoria se establece, en relación con las Recomendaciones del CBG modificadas en junio, la adaptación de los textos corporativos y/o políticas afectados para poder darlas por cumplidas en el IAGC del ejercicio 2020, el Consejo de Administración de CaixaBank, en su sesión del 17 de diciembre de 2020, acordó modificar algunos artículos del Reglamento del Consejo (artículo 4 (Funciones del Consejo de Administración), apartado 5 del artículo 5 (Composición cualitativa), artículo 13 (composición de la Comisión Ejecutiva), artículo 14 (composición y competencias de la Comisión de Auditoría y Control), artículo 14.2 (composición de la Comisión de Riesgos) y se incorporó una precisión técnica en el artículo 14.2.c), artículo 15.2 (competencias de la Comisión de Nombramientos), artículo 15.2 (se completan las funciones de la Comisión de Retribuciones), apartado 7 del artículo 16 (Reuniones del Consejo de Administración), apartado 4 del artículo 21 (Cese de los consejeros), en el artículo 31.1 se elimina la expresión “hechos relevantes”, apartado 2 del artículo 31 (Uso de información no-pública), y finalmente el apartado 5 del artículo 32 (Deberes de información del consejero”), a los efectos, esencialmente, de **adaptarlo a los nuevos textos de las Recomendaciones del CBG modificadas en junio de 2020**, para poder seguir declarando su cumplimiento en el IAGC correspondiente al ejercicio 2020 (y en línea asimismo con la Guía Técnica 1/2016 de la CNMV, que hace hincapié en la legítima expectativa de que las sociedades y sus consejeros tengan las recomendaciones del CBG en consideración en todas las actuaciones relevantes en el ámbito de gobierno de la sociedad, de forma que evalúen en cada caso concreto si el criterio más adecuado a utilizar debe seguir o no en su integridad las recomendaciones del CBG que sean de aplicación), además de **incorporar algunas modificaciones puntuales derivadas principalmente del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (“LSC”)** en su redacción dada por la Ley 11/2018.

Las modificaciones del Reglamento del Consejo se comunican a la CNMV y son elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil, tras lo cual el texto refundido se publica en la web de la CNMV.

Información (C.1.35)

Existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. En general la documentación para la aprobación del Consejo, especialmente aquella que por su extensión no pueda ser asimilada durante la sesión se remite a los miembros del Consejo con antelación a las sesiones.

Asimismo, amparándose en lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, el consejero podrá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y del Grupo, y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. Las peticiones se dirigirán a los consejeros ejecutivos quienes dirigirán las cuestiones a los interlocutores adecuados y deberán advertir al consejero, en su caso, del deber de confidencialidad.

Delegación del voto (C.1.24)

El Reglamento del Consejo establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones.

Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo. En el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

No obstante lo anterior, y para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se produzcan con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros, salvaguardando su libre toma de posición.



**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión. (C.1.20)

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la Sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos. (C.1.38)

La figura del consejero coordinador, nombrado de entre los consejeros independientes, se introdujo en 2017. Durante el ejercicio 2020, el consejero coordinador ha mantenido 1 reunión con consejeros externos (independientes y dominicales) sin las asistencias del Presidente y del Consejo Delegado, y de la que se ha dado cuenta en el Consejo, en cuya reunión se ha debatido las propuestas de mejora. (C.1.25)

Relación con el mercado (C.1.30)

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información privilegiada a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido y de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración, aprobó la Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole, por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:

- > Transparencia;
- > Igualdad de trato y no discriminación;
- > Acceso inmediato y comunicación permanente;
- > Vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías; y

Respeto a las normas y recomendaciones, los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (proxy advisors), agencias de información y agencias de calificación crediticia (rating).

En particular, la Sociedad tiene presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de otra que puede considerar relevante que se recogen tanto la normativa aplicable como en las normas de la Sociedad respecto a las relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Evaluación del Consejo (C.1.17 + C.1.18)

El Consejo realiza anualmente su evaluación y la de sus comisiones según se prevé en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración.

En el ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna por considerar más acertado descartar para el ejercicio 2020 la asistencia de un asesor externo en la autoevaluación del Consejo, dada la situación extraordinaria a raíz de la pandemia del COVID 19 y el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultando así más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo. A estos efectos, se ha utilizado como base del ejercicio los cuestionarios de autoevaluación de 2019, introduciendo algunos cambios puntuales. En particular, se ha incluido un cuestionario específico para los miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

En los mencionados cuestionarios se evalúa:

- > El funcionamiento del Consejo (preparación, dinámica y cultura; la valoración de las herramientas de trabajo; y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo);
- > La composición y funcionamiento de las comisiones;
- > El desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario; y
- > La evaluación individual de cada consejero.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se recogen en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2020 que fue aprobado por el Consejo. Con carácter general y en base a las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las comisiones, se concluye una evaluación favorable de la calidad y efi-

ciencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones durante el ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, la Comisión de Nombramientos ha realizado el seguimiento de las acciones de mejora organizativas identificadas en el ejercicio anterior, principalmente vinculadas al desarrollo organizativo para dotar de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo. En particular, se ha mejorado la funcionalidad de las herramientas informáticas existentes al servicio del Consejo y de sus miembros, así como se han implementado nuevos sistemas de trabajo que han servido para garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo celebradas de forma telemática con adecuadas garantías y seguridad jurídica. Asimismo, se han implantado mejoras en cuanto a aspectos organizativos diversos desde la reestructuración de ciertas Comisiones hasta la optimización de la agenda, en cuanto a temas a tratar y al tiempo asignado así como la calidad y amplitud de la información recibida por los Consejeros. Respecto a la recomendación dirigida a profundizar los conocimientos del Consejo, se han realizado sesiones monográficas tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Las comisiones del Consejo (C.2.1)

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo, rigiéndose en base a lo establecido en la ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo, cuyas modificaciones durante el ejercicio se indican en el apartado "La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración – Reglamento del Consejo". En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcio-

namiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo.

Las comisiones de Consejo, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, elaboran un informe anual de sus actividades que recoge la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio. Los informes anuales de actividades de las Comisiones de Nombramientos, de Retribuciones y la de Auditoría y Control están disponibles en la web corporativa de la Sociedad. (C.2.3)

>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de Auditoría y Control	2	50	1	33,33	1	25	1	33,33
Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	2	50	2	40	0	0	0	0
Comisión de Nombramientos	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comisión de Retribuciones	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comisión de Riesgos	3	60	2	66,67	2	40	1	25
Comisión Ejecutiva	3	50	2	33,33	2	25	2	25



>> COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en el artículo 13 del Reglamento del Consejo.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por seis miembros, dos consejeros dominicales (Jordi Gual y Tomás Muniesa), 1 consejero ejecutivo (Gonzalo Gortázar) y 3 consejeras independientes (Verónica Fisas, Amparo Moraleda y Koro Usarraga). De conformidad con el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración, son Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes, a su vez, lo sean del Consejo de Administración

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020 la Comisión celebró veinte sesiones de las cuales 1 sesión se ha celebrado con presencia física de sus miembros; 5 sesiones se han celebrado combinando la presencialidad física y la asistencia por mediante conexión remota y en tiempo real y 14 sesiones se han celebrado exclusivamente a través de medios telemáticos, mediante conexión por medios audiovisuales que aseguran el reconocimiento de los concurrentes y la interactividad e intercomunicación en tiempo real y, por tanto, la unidad de acto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36.4 de los Estatutos Sociales y en el artículo 16.4 del Reglamento del Consejo de Administración y, en atención a la situación de riesgo para la salud derivada de la COVID-19, así como a las medidas vigentes y recomendaciones adoptadas por las distintas autoridades sanitarias que han afectado a la celebración de las sesiones de la Comisión mediante presencia física de sus miembros.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	20
Jordi Gual	20/20 ¹
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Verónica Fisas	20/20
Amparo Moraleda	20/20
Xavier Vives ²	08/08
Koro Usarraga ³	12/12

¹ La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2020 desde que el consejero lo es o hasta que ha dejado de ser miembro de la Comisión.

² El Sr. Vives ha formado parte de la Comisión Ejecutiva hasta el 22 de mayo de 2020, fecha en la que caducó su nombramiento como consejero de CaixaBank.

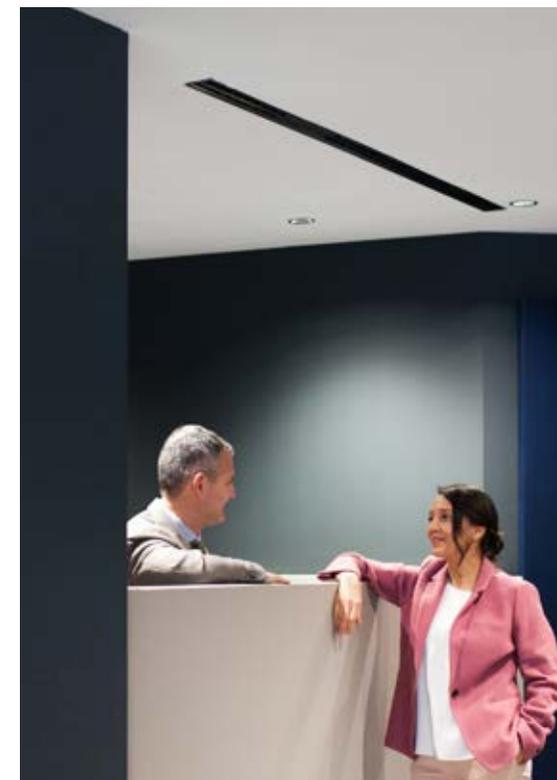
³ La Sra. Usarraga ha formado parte de la Comisión Ejecutiva a partir del 22 de mayo de 2020, fecha en la que fue nombrada miembro de esta Comisión.

Composición

Comisión Ejecutiva

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La composición de esta comisión, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, debe contar con al menos dos consejeros no ejecutivos, uno de ellos al menos independiente. La designación de sus miembros requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo.



Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Funcionamiento

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo. La designación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo. (C.1.9)

La Comisión se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones la mayoría de sus miembros. Sus acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes

y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2020, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2020, una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso. Seguidamente, se presenta un resumen de los principales asuntos tratados:

01

Seguimiento de resultados y otros aspectos contables.

02

Seguimiento de líneas ICO, moratorias y otras medidas adoptadas con respecto a clientes en el en el contexto COVID-19.

03

Medidas y planes de acción adoptados en el contexto Covid-19.

04

Seguimiento de la situación de activos adjudicados, saldos dudosos y morosidad.

05

Aprobación de operaciones y seguimiento de la actividad de créditos y avales

06

Seguimiento de aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio

07

Seguimiento de índices y otros aspectos relacionados con la calidad y la reputación.

08

Seguimiento de sociedades filiales, participadas y sucursales.

09

Cambios organizativos y medidas de reestructuración.

10

Situación económica y de los mercados.



>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

La Comisión de Nombramientos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por tres consejeros no ejecutivos. Dos de sus miembros (John S. Reed y Eduardo Javier Sanchiz) tienen la consideración de consejeros independientes. El 22 de mayo de 2020, el Consejo acordó reorganizar la composición de las comisiones, a cuyos efectos nombró como nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos a Eduardo Javier Sanchiz en sustitución de Xavier Vives cuyo mandato como consejero caducó en dicha fecha.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2020 la Comisión se ha reunido en 13 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	13
John Reed	13 / 13
Maria Teresa Bassons	13 / 13
Xavier Vives	5 / 5 ¹
Eduardo Javier Sanchiz	8 / 8 ²

¹ Xavier Vives fue miembro de la Comisión hasta el 22 de mayo de 2020

² Eduardo J. Sanchiz es miembro de la Comisión desde el 22 de mayo de 2020

Composición

Comisión de Nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente

La Comisión de Nombramientos está formada por consejeros que no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funcionamiento

La Comisión de Nombramientos regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- > Evaluar y proponer al Consejo la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo y del personal clave.
- > Elevar al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la JGA, así como las propuestas para la reelección o separación de consejeros.
- > Informar el nombramiento y, en su caso, cese del consejero coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer las condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a la retribución e informarlas cuando se hubieren establecido.
- > Examinar y organizar, bajo la coordinación del consejero coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

- > Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo.
- > Evaluar, al menos anualmente, la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo y de sus comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del consejero coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la previsión de las transiciones.

- > Revisar periódicamente la política del Consejo en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.
- > Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias referentes al tamaño y composición del Consejo, a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo y de sus comisiones y del personal clave de la Sociedad, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, cuestiones de diversidad y sostenibilidad y la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad. Para finalizar sus actividades en el ejercicio, la Comisión se ha centrado en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; en la valoración de la cuestión relativa a la diversidad de género así como el análisis del seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y en el análisis de una propuesta de plan de formación de consejeros.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN DE RIESGOS

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está formada por cinco (5) consejeros, siendo todos ellos no ejecutivos, Eduardo Javier Sanchiz, Verónica Fisas y Koro Usarraga tiene el carácter de consejeros independientes, y la Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez y Tomás Muniesa el carácter de consejeros dominicales.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020, la Comisión se ha reunido en 14 ocasiones, de las cuales 2 se han celebrado de manera conjunta con la Comisión de Auditoría y Control y 1 ha sido sesión extraordinaria.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez	14/14
Verónica Fisas	8/8 ¹
Tomás Muniesa	8/8 ²
Koro Usarraga	14/14

¹ Verónica Fisas se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 2020

² Tomás Muniesa se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 2020

Composición

Comisión de Riesgos

Nombre	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de seis 6 miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la Sociedad garantiza que la Comisión de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la Sociedad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores. La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia.

A través de su Presidente, la Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.


**Nuestra
Identidad**
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Entre sus funciones están:

- > Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando para que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- > Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- > Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad.
- > Determinar junto con el Consejo, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- > Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- > Examinar los procesos de información y control de riesgos así como los sistemas de información e indicadores.
- > Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la Sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias.
- > Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

- > Colaborar con la Comisión de Retribuciones para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales.
- > Examinar si la política de incentivos prevista en los sistemas de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios, entre otras.
- > Asistir al Consejo de Administración estableciendo canales eficaces de información, velando por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos y en la aprobación y revisión periódica de las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos.
- > Cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y demás normativa aplicable a la Sociedad.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2020, la Comisión aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Actuaciones durante el ejercicio

Debido a la singularidad del ejercicio 2020 el cual ha venido marcado por la pandemia internacional ocasionada por la COVID-19, la Comisión ha sido informada de forma periódica del seguimiento y actuaciones extraordinarias en relación con la COVID-19.

Asimismo, durante el ejercicio 2020 la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a los Procesos Estratégicos de Riesgos (Risk Assessment y Catálogo de Riesgos) así como el Mapa de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a Procesos de autoevaluación de capital y de liquidez (ICAAP – ILAAP), al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.



>> COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por tres miembros, dos de ellos (Amparo Moraleda y Cristina Garmendia) tienen la consideración de consejeras independientes. En este sentido, el 22 de mayo de 2020, el Consejo de Administración acordó reorganizar la composición de las comisiones, designando a Cristina Garmendia como nuevo miembro de la Comisión de Retribuciones en sustitución de Verónica Fisas.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2020 la Comisión se ha reunido en 5 ocasiones, habiendo adoptado también acuerdos por escrito y sin sesión. La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	5
Amparo Moraleda	5 / 5
Alejandro García-Bragado	5 / 5
Verónica Fisas	3 / 3 ¹
Cristina Garmendia	2 / 2 ²

¹ Verónica Fisas fue miembro de la Comisión hasta el 22 de mayo de 2020

² Cristina Garmendia es miembro de la Comisión desde el 22 de mayo de 2020

Composición

Comisión de Retribuciones

Nombre	Cargo	Categoría
Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros,

Funcionamiento

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- > Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo

siendo consejeros independientes la mayoría. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las condiciones de sus contratos, sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones ajenas al aspecto retributivo.

- > Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- > Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes.

 **Nuestra
Identidad**
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.
- > Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas, así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.
- > Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo. Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

01

La política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y altos directivos, así como la retribución individual del consejero ejecutivo y altos directivos.

02

Información y propuesta sobre condiciones básicas establecidas en los contratos de altos directivos.

04

Política General de Remuneraciones y la Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

05

Análisis, formulación y revisión de programas de retribución.

06

Propuestas al Consejo de Informes o Políticas de remuneraciones a someter a la JGA.



>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está formada por cuatro miembros. Con fecha 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter dejó de ser miembro de la Comisión al renunciar a la condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	25,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En el año 2020, se celebraron 4 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	4
Jordi Gual	4/4
Gonzalo Gortázar	4/4
Cristina Garmendia	4/4
Amparo Moraleda	4/4
Marcelino Armenter*	1/1 ¹

¹ Con fecha 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter dejó de ser miembro de la Comisión.

Composición

Comisión De Innovación, Tecnología y Transformación Digital

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres 3 y un máximo de 5 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo

en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- > Asistir al Consejo en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tec-

nológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.

- > Asesorar al Consejo en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica, en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.
- > Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > Asistir al Consejo en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la Comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.
- > Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.
- > Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2020, la Comisión ha dado cumplimiento a sus funciones a través, entre otras, de las siguientes actividades:

- > Revisión y validación de la gestión de las nuevas necesidades tecnológicas que han surgido como consecuencia de la situación generada por la Covid-19 y la implementación del teletrabajo con carácter generalizado.
- > Revisión de la identificación de nuevos riesgos en materia de ciberseguridad del Grupo y comprobación de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad de la Información.
- > Revisión del plan de integración tecnológica de Bankia tras la fusión.
- > Seguimiento del grado de adopción implementación de diferentes planes y estudios de proyectos.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cuatro miembros, elegidos y designados teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de economía, contabilidad y/o auditoría y gestión de riesgos.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020 la Comisión se ha reunido en 20 ocasiones, de las cuales once han sido sesiones ordinarias, siete han sido sesiones extraordinarias y dos se han celebrado de manera conjunta con la Comisión de Riesgos, con el fin de facilitar el intercambio de información y la efectiva supervisión de todos los riesgos que afectan al Grupo. A ese respecto, en 2020 se han celebrado dos sesiones conjuntas.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	20
Koro Usarraga	20/20
José Serna	20/20
Eduardo Javier Sanchiz	20/20
Cristina Garmendia	13/13 ¹

¹ Se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 2020.

Composición

Comisión de Auditoría y Control

Nombre	Cargo	Categoría
Koro Usarraga	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes.

La Comisión designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada 4 años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de 1 año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo y, en su caso, de la JGA de la Sociedad.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión.

Para desarrollar sus funciones, la Comisión podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad, pudiendo requerir: **(i)** la asistencia y colaboración de los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad; **(ii)** la asistencia de los auditores de cuentas de la Sociedad para tratar aquellos puntos

Asimismo, designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, actuando el del Consejo en el caso de no efectuar tales designaciones.

El Consejo procura que los miembros de la Comisión, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones.

concretos de la agenda para los que sean citados; y **(iii)** el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario. La Comisión mantiene un canal de comunicación efectivo con sus interlocutores, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Entre sus funciones están:

- > Informar a la JGA sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.
- > Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, revisando las cuentas, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- > Velar para que el Consejo procure presentar las cuentas anuales a la JGA sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

- > Informar, con carácter previo, al Consejo sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- > Supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- > Supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

En el marco de las competencias de la Comisión, y dentro del Plan de Actividades elaborado en base anual, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre:

01Información
financiera y
no financiera**02**Modificaciones
estructurales y
corporativas**03**Gestión y control de
los riesgos
(coordinadamente
con la Comisión de
Riesgos)**04**Cumplimiento
normativo**05**

Auditoría Interna

06Relación con el
auditor de cuentas**07**Independencia del
auditor de cuentas**08**Evaluación de
la actuación del
auditor de cuentas**09**Operaciones
vinculadas**10**Comunicaciones
con los reguladores

 Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

 Líneas Estratégicas

 Estado de Información No Financiera

 Glosario y estructura del Grupo

 Informe de verificación independiente

 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación se presenta un mayor detalle de las actividades relacionadas con determinados ámbitos de actuación de la Comisión:

a) Supervisión de la información financiera (C.1.28)

Entre las competencias atribuidas al pleno del Consejo se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social.

La Comisión de Auditoría y Control, como comisión especializada del Consejo, se encarga de velar por la correcta elaboración de la información financiera, un ámbito en el que dedica especial atención, junto con el de la información no financiera. Sus funciones persiguen, entre otros, evitar la existencia de salvedades en los informes de auditoría externa.

En este marco, los directivos responsables de estos ámbitos han asistido como invitados a la práctica totalidad de las sesiones celebradas durante el ejercicio 2020, lo que ha permitido que la Comisión conozca adecuadamente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y al Grupo, particularmente en los siguientes términos: (i) cumplimiento de los requisitos normativos; (ii) delimitación del perímetro de consolidación; y (iii) aplicación de los principios de contabilidad, en particular con respecto a los criterios de valoración y los juicios y estimaciones.

De manera ordinaria, la Comisión se reúne trimestralmente con el fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una reunión anual con el auditor externo tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo,

de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que en el proceso del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2020, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por del Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad. (C.1.27)

b) Seguimiento de la independencia del auditor externo

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, particularmente en lo referente a la naturaleza de la Sociedad de Entidad de Interés Público, y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo (2018) que recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del auditor de cuentas así como el marco de relaciones. Asimismo, y como mecanismo adicional para ase-

gurar la independencia del auditor, se establece en los Estatutos que la Junta General no podrá revocar los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. (C.1.30)

La Comisión de Auditoría y Control es la encargada de establecer las relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con el Grupo, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados al Grupo por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este. Posteriormente, la Comisión emitirá, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas que contendrá una valoración de la prestación de los servicios distintos de la auditoría legal mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría. (C.1.30)

NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS

COMO AUDITOR DE CUENTAS PWC (C.1.34)



3

Individuales

3

Consolidados

% DE EJERCICIOS AUDITADOS POR PWC

SOBRE EL TOTAL DE EJERCICIOS AUDITADOS (C.1.34)



14%

Individuales

14%

Consolidados


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la Sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependientes	Total grupo
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (m€)	547	573	1.120
% Importe de trabajos distintos de los de auditoría / Importe de trabajos de auditoría	30,00	25,00	27,00

En el marco de la Política de Relación con el Auditor Externo, y considerando las Guías Técnicas sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público de CNMV, anualmente se comunica a la Comisión de Auditoría y Control una evaluación anual de calidad e independencia del auditor de cuentas coordinada por la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de gestión y Capital sobre el desarrollo del proceso de auditoría externa que incluye: **(i)** el cumplimiento de los requerimientos de independencia, objetividad, capacidad profesional y calidad; y **(ii)** la adecuación de los honorarios de auditoría al encargo. En base a la misma, la Comisión ha propuesto al Consejo, y este a la JGA, la reelección de PwC Auditores, S.L. como auditor de cuentas de la Sociedad y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2021. (C.1.31)

El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. (C.1.33)

c) Seguimiento de las operaciones vinculadas (D.1)

Corresponde al Consejo la aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones que la Sociedad o sociedades del Grupo realicen con: **(i)** consejeros; **(ii)** accionistas titulares de una participación significativa (individual o concertada); o representados en el Consejo; o **(iii)** con personas a ellos vinculadas, a excepción de las operaciones que reúnan simultáneamente las siguientes características:

- I) Basadas en contratos con condiciones estandarizadas y aplicados a un número elevado de clientes;
- II) Realizados a tarifas establecidas con carácter general; y
- III) Cuya cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales de la Sociedad.

Por lo tanto, el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) es quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.

La Sociedad no tiene conocimiento de cualquier tipo de relación (comercial, contractual o de índole familiar) entre los titulares de participaciones significativas. De entre estos, únicamente FBLC mantiene relaciones de naturaleza comercial o contractual con CaixaBank, dentro del giro y tráfico comercial ordinario y en condiciones de mercado. Los principios reguladores de esta relación, con el fin de evitar situaciones de conflictos de interés, se recogen en el Protocolo Interno de Relaciones entre FBLC, CriteríaCaixa y la Sociedad, modificado por última vez en febrero de 2018, y su objetivo es: **(i)** la gestión de las operaciones vinculadas; **(ii)** el establecimiento de mecanismos para evitar la aparición de conflictos de interés; **(iii)** el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad; **(iv)** la colaboración en materia de RSC y **(v)** y la regulación del flujo de información para el cumplimiento de las obligaciones periódicas de informa-

ción. El mencionado Protocolo está disponible en la web corporativa y su cumplimiento es objeto de supervisión con carácter anual por parte de la Comisión.

Sin perjuicio de lo anterior, el Protocolo Interno de Relaciones también fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo FBLC prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo FBLC. El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo. (A.5+D.6)

Complementariamente a lo indicado en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, las operaciones individualmente significativas realizadas con titulares de participaciones significativas de la Sociedad son las siguientes: (D.2)

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad del grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de operación	Importe (miles de euros)
CriteríaCaixa	CaixaBank	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	167.477

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

En relación con los miembros del Consejo, los artículos 29 y 30 del Reglamento del Consejo regulan su deber de no competencia y las situaciones de conflicto de interés aplicables, respectivamente: (D.6)

- > Los consejeros solo estarán dispensados del cumplimiento del deber de no competencia cuando no suponga daño no resarcible para la Sociedad. El consejero que haya obtenido la dispensa deberá cumplir con las condiciones que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés.
- > Los consejeros (directa o indirectamente) tienen la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés para el Grupo y, en caso de existir, el deber de comunicarlas al Consejo para su información en las cuentas anuales.

Por otro lado, el personal clave está sujeto a determinadas obligaciones frente conflictos de interés directo o indirecto derivadas del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, frente al que deberán actuar con libertad de juicio y lealtad a la Sociedad, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Complementariamente a lo indicado en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, no hay conocimiento de la existencia de operaciones significativas, realizadas entre el Grupo y el personal clave (y las personas a ellos vinculadas) de la Sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado. (D.3, D.5)



Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Sociedad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.

El Comité de Dirección (C.1.14)

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad. Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.

PRESENCIA DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN A 31.12.20

(EX CONSEJERO EJECUTIVO)

2 (18,2% SOBRE EL TOTAL)



PARTICIPACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD A 31.12.20

(EX CONSEJERO EJECUTIVO)

0,009%





JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negocio

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

>> Trayectoria profesional

Se incorporó a “la Caixa” en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, todas las áreas relacionadas con Customer Experience y Specialized Consumer Segments. Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

>> Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer, Presidente de Imagin y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas. Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya, miembro de RICS.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos y Organización

>> Educación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fulbright “la Caixa”.

>> Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a “la Caixa” como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riesgos

>> Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

>> Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo “la Caixa” en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

IÑAKI BADIOLA

Director Ejecutivo de Corporate Institutional Banking and International Banking

>> Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

>> Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**LUIS JAVIER BLAS**

Director Ejecutivo de Medios

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid-1993). Asimismo, tiene la siguiente formación complementaria: AMP por ESE Business School (Santiago de Chile-2013), Programa Corporativo INSEAD-BBVA (2006), PGD IESE-BBVA (Madrid-2003), Nueva Economía. IESE (Madrid-2002).

>> Trayectoria profesional

En 2020 se incorpora en CaixaBank como Director Ejecutivo de Medios, a cargo de las funciones de Tecnología y Sistemas, Operaciones y Servicios Bancarios, Procesos y Gestión de la Demanda, Servicios Generales e Inmuebles, Seguridad en todas sus vertientes, así como la Estrategia, Gobierno y Control Corporativo de Medios del Grupo CaixaBank.

Con anterioridad a su incorporación a CaixaBank desarrolló durante 20 años, su carrera profesional en el grupo BBVA, en los años más recientes como Head of Engineering & Data y miembro del Comité de Dirección de BBVA España. Previamente había asumido funciones ejecutivas en BBVA Chile y distintas filiales del Grupo desde el año 2000.

También ha trabajado en el Grupo Accenture, Abbey National Bank España y en el Banco Central Hispano en el origen de su carrera profesional

>> Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Facilities Management, S.A.

Administrador único de Silc Inmuebles, S.A.

Presidente y Consejero Delegado de Silk Aplicaciones, S.L.U.

MATTHIAS BULACHDirector Ejecutivo de Intervención,
Control de Gestión y Capital**>> Educación**

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Master en Administración de Empresas por IESE.

>> Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.

MARÍA LUISA MARTÍNEZDirectora Ejecutiva de Comuni-
cación, Relaciones Institucionales,
Marca y RSC**>> Educación**

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

>> Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

>> Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence y Fundacom.

JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y de Cecabank.

**Nuestra
Identidad**Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**MARISA RETAMOSA**Directora Ejecutiva de Auditoría
Interna**>> Educación**

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

>> Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

JAVIER VALLE

Director Ejecutivo de Seguros

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

>> Trayectoria profesional

En los últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

>> Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de Vida-Caixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como Consejero de ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado ante el TSJC, con funciones de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, penal, laboral y contencioso-administrativo. Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1999-2002). Abogado del Estado Secretario del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (2002-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

>> Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

Nuestra Identidad

- Gobierno Corporativo
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Otros Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités donde participan los miembros de la Alta Dirección:

COMITÉ ALCO (Activos y Pasivos)

El Comité de ALCO es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.

Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distin-

tos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.

Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo.

En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

- Frecuencia Mensual
- Dependencia Comité de Dirección
- Riesgos gestionados Liquidez y Financiación, Mercado y Estructural de tipos de interés

COMITÉ DE REGULACIÓN

El Comité de Regulación es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso de la actuación de representación de

intereses de la Entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando periódicamente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

- Frecuencia Bimensual
- Dependencia Comité de Dirección
- Riesgos gestionados Legal y Regulatorio y Conducta

COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como

al management del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

- Frecuencia Mensual
- Dependencia Comité de Dirección
- Riesgos gestionados Tecnológico

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y con-

trol de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico del CGR adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF, coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank.

- Frecuencia Mensual
- Dependencia Comisión de Riesgos
- Riesgos gestionados Todos los del Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y REPUTACIÓN

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y proponer y elevar para su aprobación por los Órganos de Gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea el mejor banco en calidad y reputación, reforzando la reputación de la Entidad como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.

Es también el responsable de coordinar las políticas y posicionamientos responsables en el ámbito de Grupo.

- Frecuencia Mensual
- Dependencia Comité de Dirección
- Riesgos gestionados Reputacional

Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

COMITÉ DE GESTIÓN PENAL CORPORATIVA

Gestionar toda observación o denuncia en materia de prevención y respuesta ante conductas penales, realizada por cualquier canal. Las principales funciones son: Prevención, Detección, Respuesta, Reporte y Monitorización del Modelo.

- » Frecuencia Mensual
- » Dependencia Comité Global del Riesgo
- » Riesgos gestionados Conducta

COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS

Comité que se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, cuyo nivel de aprobación le corresponda según normativa interna.

- » Frecuencia Semanal
- » Dependencia Consejo de Administración
- » Riesgos gestionados Crédito

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Este comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión. Valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros.

- » Frecuencia Mensual
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Legal y Regulatorio, Conducta y Reputacional

COMITÉ DE DIVERSIDAD

Su misión es la creación, impulso, seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad que sean prioritarios para la Entidad como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.

- » Frecuencia Trimestral
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Legal y Regulatorio, Conducta y Reputacional

COMITÉ DE PLANES DE RECUPERACIÓN Y RESOLUCIÓN

Elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para minimizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

- » Frecuencia Mensual
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Rentabilidad del negocio, Recursos propios: solvencia, Liquidez y financiación, Legal y Regulatorio y Reputacional

COMITÉ RIESGO MEDIOAMBIENTAL

Es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto al posicionamiento estratégico de la Entidad con relación a la Gestión del Riesgo Medioambiental, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito. También autoriza excepciones a las exclusiones generales y sectoriales recogidas en la Política.

- » Frecuencia Trimestral
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Reputacional

COMITÉ DE PRIVACIDAD

Actúa como órgano superior y decisorio para todos los aspectos relacionados con la privacidad y la protección de datos de carácter personal en el Grupo CaixaBank.

- » Frecuencia Mensual
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Legal y Regulatorio y Conducta

COMITÉ DE EFICIENCIA

Este comité tiene como objetivo la mejora de la eficiencia en la organización, siendo el responsable de proponer y acordar con las Áreas y Filiales las propuestas de presupuestos anuales de gastos e inversión, las cuales se presentarán para su ratificación posterior en el Comité de Dirección.

- » Frecuencia Mensual
- » Dependencia Comité de Dirección
- » Riesgos gestionados Rentabilidad del negocio y Recursos propios: solvencia


**Nuestra
Identidad**
Gobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Remuneración

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que le permita atraer y retener el talento necesario e impulsando comportamientos que aseguren la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

Periódicamente se analizan las prácticas de mercado, realizando encuestas salariales y estudios específicos ad

hoc realizados por especialistas de primer nivel, siendo los comparables empresas del IBEX 35 y del sector financiero muestra comparable del sector del mercado donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

La Política aplicada a la remuneración de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta

General de 22 de mayo de 2020 contó con un porcentaje de votos a favor del 93,83%. Ello, sumado a los resultados de la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior, permite entender que los accionistas respaldaron ampliamente la Política de Remuneraciones de la Sociedad.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de la Sociedad:

5.959

**REMUNERACIÓN DEL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**
devengada en 2020¹
(MILES DE €) (C.1.13)



6.121

**IMPORTE DE LOS DERECHOS
ACUMULADOS por los CONSEJEROS
ACTUALES en materia de pensiones**
(MILES DE €) (C.1.13)



0

**IMPORTE DE LOS DERECHOS
ACUMULADOS por los
EX CONSEJEROS en materia
de pensiones (MILES DE €) (C.1.13)**



No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones. (C.1.13)

¹ La remuneración de los consejeros del ejercicio 2020 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes cambios en la composición del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio:

Con efectos desde el 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter presentó su renuncia a la condición de miembro del Consejo de Administración, causando baja en la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

El 22 de mayo de 2020, la Junta General Ordinaria acordó reducir en uno el número de consejeros quedando fijado en 15 los miembros del Consejo. Desde esa fecha, se hizo efectivo el nombramiento de John S. Reed como Consejero Coordinador en sustitución a Xavier Vives, cuyo mandato no se renovó causando baja también en la Comisión Ejecutiva y la de Nombramientos.

Tras la Junta del 22 de mayo de 2020, se acordaron cambios en las Comisiones del Consejo con los siguientes nombramientos: de Verónica Fisas como miembro de la Comisión de Riesgos (que causó baja en la Comisión de Retribuciones), de Cristina Garmendia como miembro de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Retribuciones, de Tomás Muniesa como miembro de la Comisión de Riesgos, de Eduardo Javier Sanchez como miembro de la Comisión de Nombramientos y de Koro Usarraga como miembro de la Comisión Ejecutiva.

A cierre del ejercicio 2020, el Consejo de Administración está compuesto por 15 miembros (habiendo 1 vacante), siendo el Consejero Delegado, Gonzalo Gortázar, único miembro del Consejo con funciones ejecutivas.

Asimismo, no se incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos en representación de la Sociedad fuera del Grupo consolidable (246 miles de €), ni las aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo (no consolidables) (511 miles de €).

>> CONSEJEROS

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales, consiste únicamente en componentes fijos.v

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no ejercen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero.

>> PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Presidente del Consejo tiene atribuida una retribución fija adicional que está justificada por la especial dedicación que conlleva el ejercicio de las funciones propias de su cargo en un grupo del tamaño y complejidad de CaixaBank.

>> CARGO EJECUTIVO (EN 2020 SÓLO APLICABLE AL CONSEJERO DELEGADO)

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas, los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- > Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- > Una remuneración variable en forma de bonus anual vinculado a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- > Previsión social y otros beneficios sociales.
- > Un plan de incentivos a largo plazo basado en acciones vinculado al plan estratégico.


Nuestra Identidad

Gobierno Corporativo


 Líneas Estratégicas


 Estado de Información No Financiera


 Glosario y estructura del Grupo


 Informe de verificación independiente


 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En el caso de los Consejeros con funciones ejecutivas, que en 2020 solo se aplica al Consejero Delegado, a continuación se describe la naturaleza de los componentes devengados:

Componente fijo

La remuneración fija y su actualización aplicada al Consejero Ejecutivo se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por empresas especializadas, y tomando como muestra de comparación un peer group de bancos europeos comparables.

Componente variable

En relación con la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2020, el Consejero Delegado, voluntariamente, ha decidido renunciar a la misma, tanto en lo que corresponde al bonus anual como a la parte correspondiente al año 2020 del Plan de Incentivos anuales condicionados y vinculados al Plan Estratégico 2019-2021. (para mayor información véase Nota 1.8 de las Cuentas Anuales 2020).

Componente variable a corto plazo

El Consejero Ejecutivo tiene reconocida una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento:

- > 50% en función de retos corporativos con un grado de consecución [80% - 120%] y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

>> COMPONENTE VARIABLE A CORTO PLAZO

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
REC (Ratio de Eficiencia Core)	15%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Variación de activos problemáticos	5%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Calidad	5%	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Conducta y cumplimiento	5%	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

- > 50% en función de retos individuales, con un grado de consecución [60% - 120%], se distribuye globalmente entre retos vinculados con los objetivos estratégicos. La valoración final puede oscilar +/-25% con el objeto de recoger la valoración cualitativa y los retos excepcionales que puedan surgir durante el año.

Atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable en forma de bonus sobre la remuneración fija anual es reducido, no superando el 40%.

Componente variable a largo plazo

La Junta General de 2019 aprobó un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 para un colectivo de 90 beneficiarios que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo.

>> COMPONENTE VARIABLE A LARGO PLAZO

Concepto Objetivable	Línea Estratégica
REC (Ratio de Eficiencia Core)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IEX (Índice de Experiencia Cliente)	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IGR (Índice Global de Reputación)	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Este programa permite recibir, tras un determinado periodo, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y condicionados, entre otros aspectos, a la evolución y posicionamiento de determinados parámetros estratégicos.

Nuestra
IdentidadGobierno
CorporativoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario
y estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo el Consejero Delegado tiene pactado en su contrato aportaciones prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro.

El 15% de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe target (teniendo el 85% restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para la remuneración variable en forma de bonus, atendiendo sólo a los parámetros de evaluación individuales, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

9.338

**REMUNERACIÓN TOTAL
DEL ALTA DIRECCIÓN**
(EX CONSEJEROS EJECUTIVOS)
EN 2020¹ (MILES DE €) (C.1.14)



¹Este importe incluye la retribución fija, en especie, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección. En abril de 2020, se informó al mercado de la renuncia por parte del Comité de Dirección a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a Bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos anuales condicionados y vinculados al Plan Estratégico 2019-2021.

Por otro lado, este importe no incluye la remuneración por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable (1.166 miles de €).

Respecto a los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados sobre indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje véase Tabla de Conciliación (C.1.39)

Nuestra Identidad

- Modelo de negocio
- Lineas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

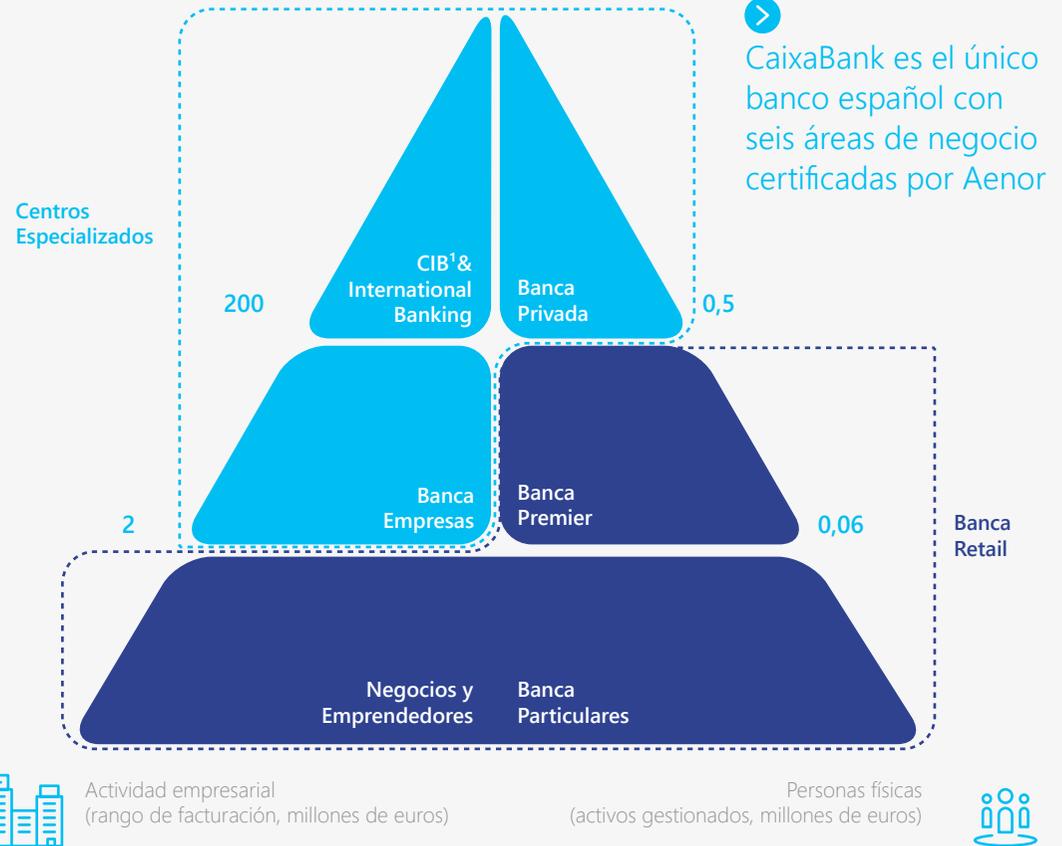
Modelo de negocio

CaixaBank tiene un modelo de banca universal que busca la mejor experiencia de cliente y adaptado:

- Al perfil de cada cliente de acuerdo con nuestra segmentación
- A las diferentes formas que tienen los clientes de gestionar la movilidad
- A su modo de relacionarse con las personas
- Y a su manera de utilizar la tecnología

La amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros permiten cubrir todas las necesidades de los clientes. La agilidad y accesibilidad permiten hacerlo de forma que la experiencia individual de cada cliente sea la mejor en cada momento.

>> LA SEGMENTACIÓN ES CLAVE PARA CUBRIR MEJOR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE



> CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas por Aenor



- Nuestra Identidad**
- Modelo de negocio
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca Retail

La propuesta de valor de Banca Retail se dirige a clientes Particulares, Premier, Negocios y Emprendedores.

En 2020 se ha continuado con la consolidación de *Las 4 Experiencias Vitales*, la transformación de la red de distribución y el impulso de nuevos modelos de relación con el cliente.

Consolidación de las 4 experiencias vitales orientadas al cliente



Día a Día: hacer fácil al cliente su relación con nosotros, que operar con CaixaBank resulte atractivo e interesante. Estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento y lugar.



Disfrutar de la vida: hacer realidad las ilusiones de nuestros clientes y apoyarlos en sus proyectos actuales y futuros, facilitando financiación para poder realizarlos.



Dormir tranquilo: cuidar aquello que es importante para nuestros clientes y ayudarles a protegerlo. Estar a su lado siempre aportando soluciones que le aporten seguridad.



Pensar en el futuro: ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

Transformación de la red

» 548 Stores

» 14 Premier

» 49 BusinessBank

» 2 All in one



Impulso de nuevos modelos de relación digital y remota con el cliente

Dotando de diferentes herramientas de Omniexperiencia para hacer más fácil la relación gestor/cliente:



Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.

1,1 MM

Citas previas origen cliente agendadas

5,5 MM

Cientes únicos que han utilizado Mi gestor



Nueva App Meeter para evitar tener que hacer cola cuando se acude a una oficina.

1,5 MM

Citas registradas en App Meeter de 940.000 clientes diferentes



Potenciación del Muro en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.

34 %

Cientes NOW que utilizan el Muro

2,4 MM

Cientes únicos Muro

15,8 MM

Mensajes en el Muro



Nuevas facilidades para mantener entrevistas sin necesidad de desplazamiento a la oficina a través de la videollamada.

48.000

citas realizadas por videollamada

- Nuestra Identidad**
- Modelo de negocio
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> BANCA PARTICULARES

Clientes particulares con una posición de hasta 60.000 euros



En 2020 se ha lanzado "Día a Día", que agrupa los servicios más habituales de banca de particulares (cuenta, tarjeta, transferencias, recibos, cajeros, banca online, etc.) en un mismo paquete "todo incluido". El cliente puede disfrutar de forma ilimitada de todas sus ventajas mientras cumpla las condiciones requeridas. Este paquete es gratuito para los clientes vinculados.

También hemos ampliado y consolidado nuestra oferta a través de acuerdos con partners estratégicos (Samsung, Arval, Securitas Direct, Yamaha, entre otros) trabajando conjuntamente, colaborando en el crecimiento del negocio y permitiéndonos diversificar nuestra oferta. Además, con el objetivo de seguir facilitando financiación a nuestros clientes, este año hemos incrementado el catálogo de productos ofrecidos a través de Wivai, hemos potenciado la propuesta de renting de vehículos y se ha lanzado MyCard, que permite gestionar fácilmente todas las compras.

Un nuevo elemento en nuestra oferta comercial ha sido la ampliación de la propuesta de Protección a través de nuevos lanzamientos de productos, que desarrollan y profundizan en la oferta MyBox. Ahora los clientes del universo MyBox también pueden contratar con ventajas diferenciales: MyBox Alarma, MyBox Protección Senior, MyBox Vida y MyBox Salud Senior.



+ 507.000

pólizas comercializadas MyBox en 2020

- >> Soluciones de Protección completas y competitivas
- >> Misma cuota durante 3 años
- >> Tarifa plana mensual
- >> Coberturas exclusivas

Véase apartado Covid-19 con el detalle de todas las medidas impulsadas de apoyo a los clientes y a la sociedad

Indicadores principales

8,6 MM

CLIENTES VINCULADOS¹

8,5 MM EN 2019



4,6 MM

CLIENTES OMNICANAL (OFICINA, CAJEROS Y DIGITAL)

4,8 MM EN 2019



85,0 (escala 0-100)

ÍNDICE DE EXPERIENCIA

85,5 EN 2019



76,9 %

CLIENTES CON GESTOR ASIGNADO

75,6% EN 2019



¹ Todos los segmentos.



-  **Nuestra Identidad**
-  Modelo de negocio
-  Líneas Estratégicas
-  Estado de Información No Financiera
-  Glosario y estructura del Grupo
-  Informe de verificación independiente
-  Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> BANCA PREMIER

Clientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 euros



Con la apertura de 6 nuevas oficinas Store Premier, en 2020 se ha seguido consolidando la propuesta de valor, alcanzando un total de 14 en todo el territorio.

Destaca el lanzamiento de las nuevas carteras Smart Allocation, una nueva solución de gestión discrecional, que ofrece una gestión dinámica con mayor control de la volatilidad, a través de un modelo cuantitativo que identifica distintos escenarios de mercado para ajustar el nivel de riesgo de la cartera, modificando el peso en renta variable dentro de cada perfil.

Además, CaixaBank ha abierto Ocean, su plataforma digital de gestión de fondos de terceras gestoras, a todos sus clientes, permitiendo aportaciones desde 600 euros.

En 2020 se han realizado varios webinar específicos para el segmento, sobre diferentes temáticas (directrices de inversión, preparar la jubilación, planificación financiera, entre otros).

Indicadores principales

87,1 (escala 0-100)

ÍNDICE DE EXPERIENCIA

85,7 EN 2019



2.591

GESTORES ESPECIALIZADOS



853.312

CLIENTES ASESORADOS

840.285 EN 2019



+25.000

VIDEOLLAMADAS REALIZADAS



 Nuestra Identidad

Modelo de negocio

 Líneas Estratégicas

 Estado de Información No Financiera

 Glosario y estructura del Grupo

 Informe de verificación independiente

 Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES



Clientes autónomos, profesionales, comercios y microempresas con facturación hasta 2 millones de euros

Incluye la gestión integral tanto de los negocios y las microempresas, como de sus clientes, e integra todas las soluciones que éstos necesitan en su día a día, financiación de su negocio, protección y seguridad, y su futuro

CaixaBank se ha consolidado como la Entidad de referencia para los Negocios y Emprendedores, presentando un modelo de atención exclusivo.

Se ha seguido consolidando la red de gestores especialistas (2.434 en 2020) y la red de oficinas Business, hasta llegar a las 49 oficinas en 2020.

La propuesta de valor se ha ido enriqueciendo con productos de protección exclusivos para los clientes Negocios, como el MyBox Negocio y el MyBox Vida Negocios. También se ha consolidado la aplicación Social Commerce, que permite dar soluciones de pago y comercialización de productos a través de redes sociales a comercios que no disponen de web ni de tienda virtual y solo operan de manera presencial.

Se ha lanzado el nuevo NOW Negocios y Empresas, la banca digital exclusiva para estos clientes. Y se ha implementado la firma con certificado digital para negocios y emprendedores.



RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

>> +4.600 MM€

concedidos en préstamos ICO en 154.000 operaciones

Adaptamos las condiciones de prestación del servicio TPV2 a las circunstancias personales de cada uno de los clientes.

Además, hemos puesto a disposición de nuestros clientes soluciones de e-commerce para que pudieran vender en los canales *on-line*:

>> SOCIAL COMMERCE

Para realizar ventas on-line a través de las redes sociales, sin necesidad de contar con una página web.

>> PAYGOLD

Permitiendo cobrar a los clientes de manera no presencial y sin necesidad de contar con un TPV virtual, solo enviando un e-mail o un SMS con un enlace para realizar el pago con tarjeta, de forma cómoda y segura.

Indicadores principales

85,1

(escala 0-100)

ÍNDICE DE EXPERIENCIA

85,1 EN 2019



33,2 %

PENETRACIÓN MICROEMPRESAS¹

31,6% EN 2019



33,1 %

PENETRACIÓN AUTÓNOMOS¹

33,4% EN 2019



24,2 %

CUOTA COMERCIOS CON FACTURACIÓN <1MM€

24,1% EN 2019



¹ A noviembre de 2020.

Banca Privada

Clientes particulares con una posición de más de 500.000 euros



Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 600 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de 68 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker.

Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Indicadores principales

87,6 (escala 0 - 100)

ÍNDICE DE EXPERIENCIA

87,6 EN 2019



93%

DE CLIENTES ASESORADOS

94% EN 2019



80.834 MM€

EN RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS

+4.564 MM€, +6%
RESPECTO DE 2019



100%

GESTORES QUE CUENTAN CON LA ACREDITACIÓN DE LA CNMV EN ASESORAMIENTO FINANCIERO



Hitos de 2020

Consolidación de la base de clientes e incremento del negocio de Banca Privada. Impulso del **asesoramiento como medida de crecimiento**, gracias al afianzamiento de nuestro modelo de asesoramiento por objetivos TIME.

Consolidación de **CaixaBank Wealth**: la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España.



10.798 MM€

+6.031 MM€ RESPECTO DE 2019

Impulso del modelo de **gestión discrecional**, completando la amplia gama existente con el lanzamiento de las nuevas **carteras Smart Allocation**, que utilizan un modelo cuantitativo que identifica distintos escenarios de mercado para ajustar el nivel de riesgo de la cartera. Están dirigidas a clientes que buscan estar en el mercado con una mayor probabilidad de evitar escenarios extremos.



14.094 MM€

en gestión discrecional de carteras

+8,6% RESPECTO DE 2019



Líderes en el mercado de gestión discrecional en España

Ocean, la primera plataforma online de fondos de terceras gestoras con información y condiciones personalizadas en función del perfil del cliente. En Ocean, el cliente visualiza el detalle del servicio en función de su perfil (tarifas, oferta de fondos, servicio de custodia). Acceso a cerca de 2.000 fondos de más de 140 gestoras.



28.639 operaciones

en la plataforma Ocean

POR MÁS DE 1.100 MM€

Especialización: propuestas de valor específicas y equipo dedicado a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio (entidades no lucrativas e instituciones religiosas y deportistas profesionales). El análisis de segmentación de clientes y la heterogeneidad de los mismos en Banca Privada impulsa la especialización de los gestores.

Contamos con la **oferta de inversiones alternativas** más amplia del mercado español tanto en saldos como en opciones. A lo largo del 2020 se han distribuido fondos de Buy Out, Venture Capital, Deuda, Infraestructuras, Renovables, Economía Circular y Real Estate.



Inversión Socialmente Responsable y filantropía



Nuestra Identidad

Modelo
de negocio



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Fondos de Inversión ISR

Incremento de un 176% de los saldos medios de nuestros clientes de Banca Privada en este tipo de productos. Además, se han comercializado dos vehículos de capital riesgo de impacto.



Donaciones

1,2 MM€ de recaudación para diferentes causas sociales, principalmente la campaña #Ningúnhogarsinalimentos, entre los clientes de Banca Privada durante 2020 (+10% respecto de 2019).



3ª Edición de los Premios Solidarios Banca Privada

Los premios reconocen la contribución de nuestros clientes a proyectos de interés general en dos categorías: mejor proyecto y mejor trayectoria. En la tercera edición han sido 88 las candidaturas que han abarcado diferentes ámbitos de filantropía.



Formación y Divulgación

Se han realizado 12 jornadas con clientes.



3º Informe Anual Proyecto de Valor Social

Una publicación que hace balance público de nuestro servicio en el que además participan especialistas de referencia para profundizar en el conocimiento de la Filantropía y la Inversión Sostenible en España.



Nuestra Identidad

- Modelo de negocio
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca de Empresas

Clientes empresas entre 2 y 200 MM€ de facturación

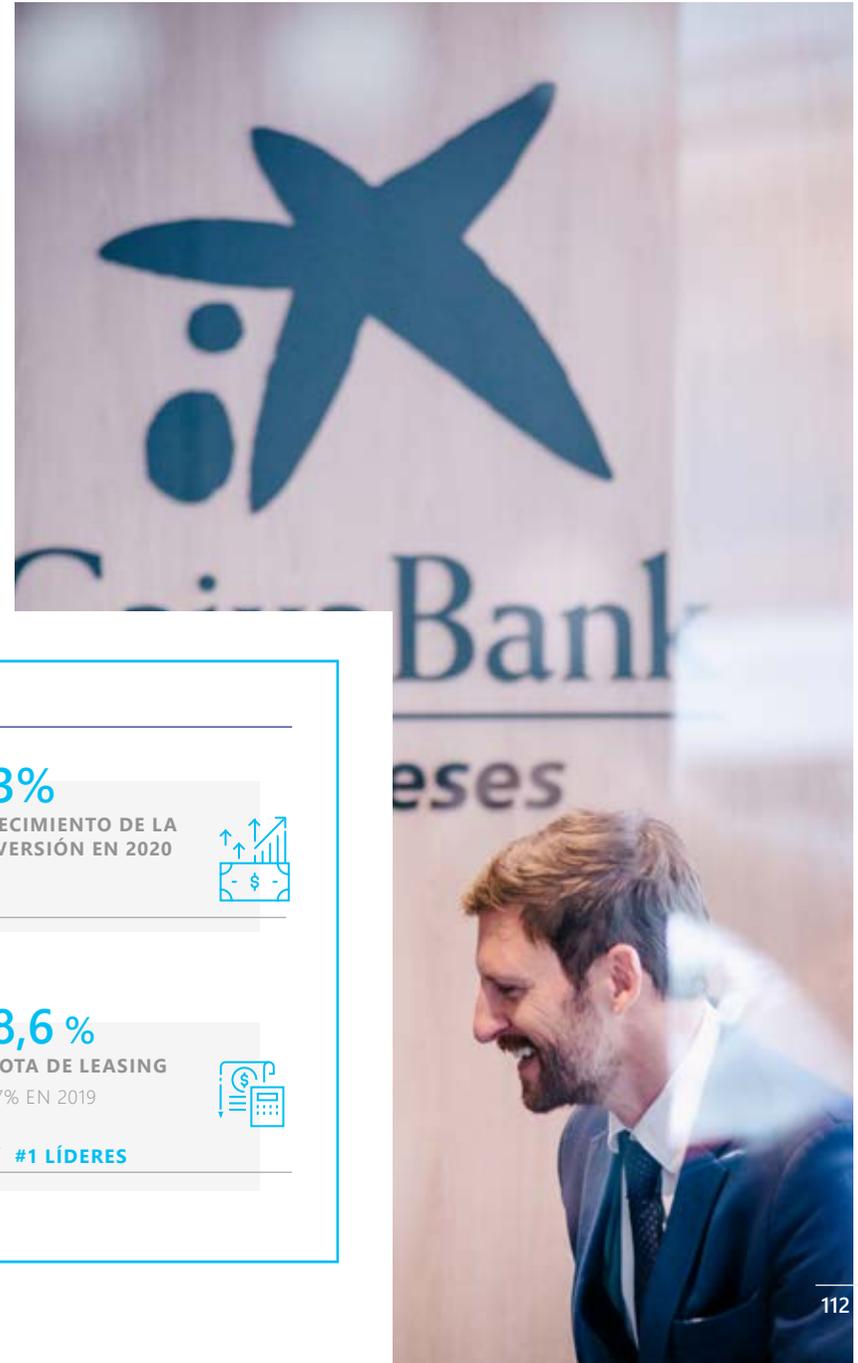


CaixaBank Empresas se ha consolidado como la Entidad de referencia para las compañías españolas.

Certificada por AENOR en el Asesoramiento a Empresas y en Comercio Exterior y Tesorería incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, a través de sus 125 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de la videoconferencia o el Muro de Empresas.

Banca empresas presenta un modelo de atención exclusivo donde un equipo de profesionales dan respuesta a las necesidades de cada empresa.

La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa para seguir impulsando el crédito con el mejor servicio.



Indicadores principales



¹ A noviembre de 2020.

Hitos de 2020

 Nuestra Identidad

Modelo de negocio

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

- Nuevo CaixaBank NOW Empresas, con nuevas funcionalidades de servicios digitales.

- Nuevo modelo de atención 2.0, potenciando los canales digitales

- Impulso de la firma digital para empresas

Hotels & Tourism

Hemos acompañado al sector del turismo en unas circunstancias muy complejas y lo seguiremos haciendo también para apoyar su recuperación. Así mismo, hemos recibido el **reconocimiento por parte de la OMT¹** por las iniciativas que han contribuido a mitigar el impacto de la Covid-19 en el sector.

Real State & Homes

A pesar de las circunstancias, hemos seguido financiando tanto a las empresas del sector de la promoción inmobiliaria como a los compradores de las viviendas.

Financiaciones estructuradas

Récord de operaciones de Financiaciones Estructuradas en el sector de Empresas en España firmadas por CaixaBank. Más de 270 operaciones firmadas, con un sólido afianzamiento del negocio de Real Estate Comercial, continuando otro año más, como entidad de referencia en el mercado.



RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

» **+1.000 MME**

firmados en moratorias y ayudas para las empresas más afectadas por la Covid-19

» **+7.500 MME**

concedidos en préstamos ICO

Se ha impulsado la colaboración con los programas de la Fundación "la Caixa", como parte de la responsabilidad corporativa de las empresas.



GAVI

Programa para la vacunación infantil

+2.000 empresas

participan ya en el programa



INCORPORA

Puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad

+300 inserciones



3



8



11

¹ Organización Mundial del Turismo.

CIB & International Banking

Cientes corporaciones con una facturación superior a 200 MM€, instituciones y clientes internacionales



CIB & International Banking integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Internacional y Banca Institucional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project Finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa desarrolla y gestiona la relación con clientes corporativos nacionales e internacionales con el objetivo de convertirse en su entidad financiera de referencia. Cuenta con una estructura de cobertura sectorial de clientes (Energía & TMT¹, Construcción e Infraestructuras y Real Estate, Industrias y FIG²) y una oferta diferenciadora de productos de financiación estructurada, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitales y Asesoramiento. Adicionalmente desarrolla la actividad con entidades multi-laterales internacionales y domésticas (Grupo BEI³, IFC⁴ e ICO⁵).

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y Banca de Empresas que operan en el exterior así como a large corporates locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional y 166 profesionales.

Banca Institucional presta servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una propuesta de valor que combina alta especialización, proximidad con los clientes y un conjunto integral de servicios y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.

Presencia internacional

 **18** Oficinas de representación

Milán, Pekín, Shanghái, Dubái, Nueva Delhi, Estambul, El Cairo, Singapur, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, São Paulo, Johannesburgo, Hong Kong, Lima, Argel, Sidney, Toronto.

 **5** Sucursales internacionales (7 oficinas)

Varsovia
Marruecos con 3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir
Londres
Frankfurt
París

 **2** Spanish Desk

Ciudad de México
Viena

Indicadores principales

1
CENTRO CORPORATE
BANKING



1.597
ACUERDOS
CON BANCOS
CORRESPONSALES



28,9%
CUOTA TRADE



14
CENTROS INSTITUTIONAL
BANKING



50.479 MM€
DE INVERSIÓN
+32% RESPECTO
DE 2019



+3.000 MM€
DE INVERSIÓN EN
PROYECTOS DE ENERGÍA
RENOVABLE



¹ Technology, Media and Telecom ² Financial Institutions Group ³ Banco Europeo de Inversiones ⁴ International Finance Corporation ⁵ Instituto Oficial de Crédito

Hitos de 2020

Nuestra
IdentidadModelo
de negocioLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- Crecimiento del 42,3% el volumen de negocio de las sucursales internacionales.
- Impulso en la inversión crediticia en los países cubiertos por la red de Oficinas de Representación, formalizando un total de 2.889 MM€.
- Premio IFC (Grupo Banco Mundial) como *Best Confirming Bank* a nivel mundial, en el marco del Programa de Financiación para el Comercio Exterior (GTFP).
- Jornadas de Puertas al Exterior, en 10 países y 234 entrevistas con 112 clientes. Se han efectuado adicionalmente sesiones por vía telemática con 96 clientes.



RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

- Emisión de 200.000 tarjetas sociales para la gestión becas comedor apoyando a las administraciones públicas.
- Concesión de 21,4 MM€ en préstamos a entidades del tercer sector.
- Formalización de operaciones de liquidez por volumen superior a 4.000 MM€, apoyando a nuestros clientes y contribuyendo a su viabilidad a largo plazo.

Nuevos productos / servicios lanzados en 2020

LANZAMIENTO DE
CAIXABANK FX NOW

La plataforma que permite a los clientes la gestión de sus operaciones de divisas con mayor agilidad, en tiempo real y de forma segura.

CREACIÓN EQUIPO
STRUCTURED TRADE FINANCE

Dedicado a la originación y formalización de operaciones nacionales e internacionales con cobertura de *Export Credit Agencies*.

CREACIÓN DEL EQUIPO
DE SUSTAINABLE
FINANCE

Para dar soporte a los clientes en operaciones que cumplan criterios de Inversión Socialmente Responsable.

DESARROLLO DE PRODUCTOS
DE CIRCULANTE Y COMERCIO
EXTERIOR

del portfolio para BANK-to-BANK.

FACTORING FCI/CESCE

en las sucursales internacionales.

FIRMA DIGITAL DE DERIVADOS



BPI es una institución financiera centrada en banca comercial en Portugal, donde es la quinta mayor institución financiera en términos de activos, con cuotas por encima del 10% en créditos y depósitos.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier y In-Touch y Private Banking, Banca de Empresas e Instituciones y Corporate and Investment Banking. BPI ofrece una gama completa de productos y servicios financieros, ajustada a las necesidades específicas de cada segmento, a través de una red de distribución especializada, omnicanal y totalmente integrada.

La oferta de productos de BPI se complementa con soluciones de inversión y ahorro del área de Gestión de Activos y Seguros de CaixaBank y con la distribución de seguros no vida de Allianz Portugal y de seguros de crédito de Cossec. En 2020, BPI pasó a comercializar seguros vida-riesgo de BPI Vida e Pensoes., después del término del acuerdo de distribución de estos seguros con Allianz Portugal.

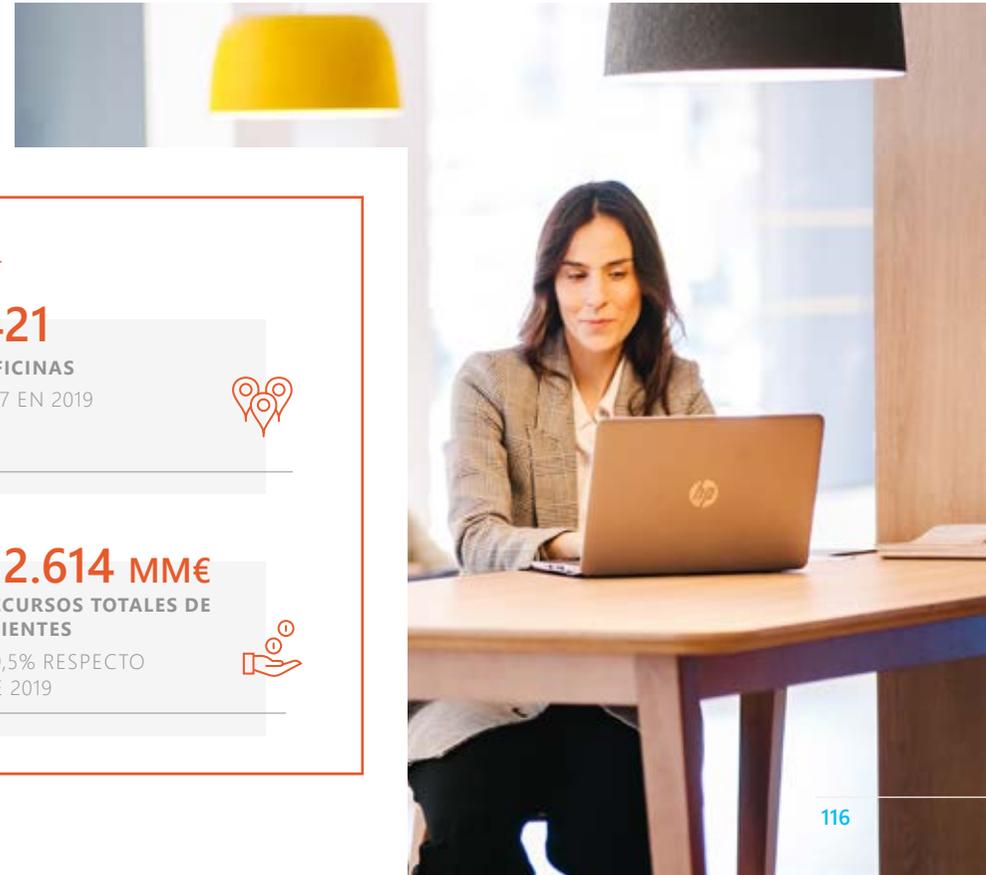
>> Reconocimientos



Prioridades estratégicas

- Crecimiento sostenible en rentabilidad
- Mejorar la eficiencia operativa y organizativa
- Acelerar la transformación de la experiencia de cliente
- Consolidar la reputación del banco basada en la calidad del servicio al cliente y a la sociedad
- Desarrollar los recursos humanos del banco

Indicadores principales



 Nuestra Identidad

Modelo de negocio

Líneas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Hitos de 2020

1º Banco en obtener marca **Covid safe en Portugal**, **Grande Prémio APCE-Covid para comunicación interna** y distinción de **Global Finance Awards como Crisis Leadership**

Consolidación de BPI como la mayor *Private Banking* que opera en Portugal.

Impulso de la digitalización y mejora de la experiencia del cliente en los canales digitales:

- > Nuevas soluciones de venta digital (seguros) y aumento de operaciones disponibles.
- > Innovador sistema de firmas digitales.
- > Internet y Mobile Banking: #2 en penetración en particulares y #1 en cuota de empresas

Creación del Centro de Competencias de Robotización para contribuir al aumento de la eficiencia y ahorros de costes.

1º Banco en Portugal en conseguir la certificación CMMI L3.



Mejor Private Bank en Portugal



Best Private Bank for Portfolio Management Technology in Europe



Best Digital Leader



RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

- 100% de los centros de empresas en funcionamiento y más del 86% de las oficinas *retail* y centros premier.
- Implementación de medidas de apoyo a particulares y empresas.
- Simplificación de procesos que han permitido mejor la experiencia del cliente y adaptación al teletrabajo.
- La Fundación "la Caixa", en asociación con BPI, han mantenido todos los programas previstos para 2020. Además, han desarrollado iniciativas específicas para los colectivos más vulnerables afectados por la pandemia.

Nuevos productos / servicios lanzados en 2020

IN-TOUCH

Los clientes particulares tienen un gestor asignado con quien pueden comunicar por teléfono o por chat a través de BPI App o BPI Net y realizar operaciones a distancia, desde cualquier lugar y en horario extendido.

FAMILY EXPERIÊNCIAS

Plataforma que permite a los clientes con cuentas Valor y BPI Net obtener descuentos en más de 200 marcas de moda, viajes, entre otros.

MY PLANNING

Servicio de planificación financiera en BPI Net y BPI App para clientes de Banca Premier.

CRÉDITO PERSONAL

Nuevas finalidades: obras, automóvil, energías renovables y salud.

BPI DRIVE

Permite a los concesionarios de coches y los clientes la financiación del automóvil, en un ambiente totalmente digital, más seguro e innovador.

LINHA BPI / FEI AGRICULTURA

En marzo de 2020, BPI firmó un acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para poner a disposición de los clientes la Línea Agrícola del BPI/FEI con un importe de 95 MM€. Su objetivo es apoyo proyectos de inversión en la agricultura y agroindustria, en condiciones más ventajosas.

LINHA BPI – ROTA EN2

BPI y la Associação dos Municípios da Rota da Estrada Nacional 2 firmaron un protocolo de financiación en condiciones especiales, para promover esta ruta turística. BPI ofrece una línea de 100 MM € para apoyar a las empresas que forman parte de la Red de Agentes EN2.



Gestión del riesgo

CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo y el apetito al riesgo aprobado y se componen de los siguientes elementos:

>> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO DEL GRUPO



En la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2020 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno del Grupo.



GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.



CULTURA DE RIESGOS

La cultura de riesgos se articula a través de la formación, la comunicación y la evaluación y retribución del desempeño de los empleados, entre otros.



PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Identificación y evaluación de riesgos. Risk Assessment: ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo. Incorpora un proceso de identificación de eventos estratégicos que afectan a uno o más riesgos que, por su impacto potencial en el medio o largo plazo, conviene monitorizar de forma específica.

Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos: relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de *Risk Assessment* con revisión anual. Facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos.

Marco de Apetito al Riesgo (RAF): herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con relación a los riesgos del Catálogo.



MARCO DE CONTROL INTERNO

Estructura con base en el modelo de las Tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo Corporativo de Riesgos, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2020:

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO



Rentabilidad de negocio

DEFINICIÓN

Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de este riesgo se soporta en el proceso estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno, para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

En 2020, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por debajo del coste de capital en un contexto de crisis económica global provocada por la pandemia.

Sin embargo, en este entorno y a pesar de la persistencia de tipos en niveles mínimos, los ingresos core resisten y se mantienen prácticamente en el nivel de 2019. Se sigue poniendo el foco en el negocio de seguros y de gestión de activos, en segmentos de negocio menos sensibles al tipo de interés y en la adaptación de la gestión del pasivo y la liquidez de los clientes. Así mismo, se han reducido significativamente los gastos de explotación recurrentes. Todo ello, implica que el margen y la ratio de eficiencia core han mejorado. Además, el Grupo se ha constituido un fondo genérico de 1.252 MM€ para el deterioro futuro de la cartera crediticia.



Recursos propios / Solvencia

Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.

La gestión del capital se ha visto afectada este año por la expansión de la pandemia de COVID-19, por ese motivo el Consejo de Administración en su sesión del día 26 de marzo de 2020 acordó una serie de medidas con el objetivo de acomodar la posición del banco al nuevo entorno impactado por la expansión de la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades (ver información privilegiada con fecha 26/03/2020).

Tras considerar nuevos aspectos regulatorios y supervisores, entre ellos, el impacto de las normas establecidas en la Directiva sobre Requerimientos de Capital V (CRD V) respecto de la composición de los Requerimientos de Pilar 2 (P2R), se decidió reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre de 2021, dejando sin efecto el objetivo de una ratio CET1 del 12% más un margen adicional ("buffer") del 1% que estaba destinado a absorber los impactos de la implementación de los desarrollos de Basilea (Basilea IV) y otros impactos regulatorios.

El CET1 es del 13,6%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (Maximum Distributable Amount) en 7.985 MM€. El Tier 1 se ha reforzado con una emisión de 750 MM€.

Durante 2020 se ha realizado una gestión activa para cumplir con los requerimientos MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): se ha realizado una emisión de bono verde por importe 1.000 MM€ de deuda senior no preferente (SNP) y dos emisiones de deuda senior preferente (SP) por 1.000 MM€ cada una, una de ellas es un bono social.

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO



Liquidez y financiación

DEFINICIÓN

Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión está basada en un sistema descentralizado con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

La generación y aportación de colaterales a la póliza del BCE, la aportación neta de liquidez por el gap comercial, así como las emisiones realizadas que superan los vencimientos del año, han situado a los activos líquidos totales en 114.451 MM€, el LCR (liquidity coverage ratio, media 12 meses) en un 248% y el NSFR (calculado según Reglamento (UE) 2019/876) en el 145%.

La financiación institucional asciende a 35.010 MM€, cuya evolución destaca en 2020 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.

Nuestra Identidad

Gestión del
riesgo

Líneas
Estratégicas

Estado de
Información
No Financiera

Glosario y
estructura
del Grupo

Informe de
verificación
independiente

Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA**Nuestra
Identidad**Gestión del
riesgoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Crédito****DEFINICIÓN**

Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- > Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- > Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- > Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

La situación derivada de la COVID-19 ha implicado la necesidad de realizar determinadas acciones para acompañar a los clientes del Grupo CaixaBank en un contexto de fuerte caída de la demanda y de la actividad. Las consecuencias de la pandemia han marcado los principales hitos en la gestión del riesgo de crédito, siendo los más relevantes:

- i. Para aquellas Personas Físicas que han sufrido un mayor impacto por los efectos de la COVID-19 se ha habilitado la posibilidad de acogerse a una suspensión en la obligación de pago a través de la concesión de una moratoria, con diferentes características según la tipología de riesgo financiado: hipotecario o no hipotecario. Las condiciones para acceder a estas moratorias se reglaron según lo dispuesto en los RDL 8/2020 y 11/2020, junto con el Acuerdo Sectorial de la CECA.
- ii. En Empresas cabe reseñar la aprobación de una Línea de Avales del Estado de hasta 100.000 millones de euros, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cuya gestión se encomendó al Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Los avales tienen como objetivo facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Posteriormente, el RDL 25/2020, en su artículo 1, aprobó una Línea de Avales de 40.000 millones de euros, con la finalidad de avalar la financiación concedida a empresas y autónomos para atender principalmente sus necesidades financieras derivadas de la realización de nuevas inversiones.

Adicionalmente, durante todo el 2020, se han seguido impulsando los procesos de seguimiento y control, y se ha continuado con la senda de efectividad de los procesos de recuperación.

Por todo lo descrito anteriormente el ratio de mora se ha mantenido estable durante 2020, situándose en el 3,3% a cierre de 2020 (versus 3,6% a 31 de diciembre de 2019).

**Deterioro de
otros activos**

Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.

Gestión basada en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos.

>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA



Nuestra Identidad

Gestión del
riesgo



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Actuarial

DEFINICIÓN

Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de este riesgo persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

En el año 2020 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento son de carácter estructural y de gestión.

En concreto, desde un punto de vista estructural y debido al mantenimiento de un entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el crecimiento de saldos a la vista, parcialmente debido al trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo.



Estructural de tipos

Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.

La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.



Mercado

Pérdida de valor, con impacto en resultados o en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.

Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos.

La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.



>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL**Nuestra Identidad**

Gestión del riesgo



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

**Conducta****DEFINICIÓN**

Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de conducta no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Se ha continuado reforzando la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de conducta, mediante los programas de formación vinculados al bonus y la inclusión de indicadores de conducta en los retos corporativos. En este sentido se ha alcanzado el objetivo de cumplimiento marcado para el año 2020.

En 2020 se ha lanzado un nuevo Canal confidencial de consultas y denuncias, considerado un elemento clave en Compliance, que se encuentra alineado a las mejores prácticas del mercado.

Asimismo CaixaBank ha obtenido la certificación UNE 19601 de sistemas de gestión de Compliance penal.

**Legal/Regulatorio**

Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales, y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.

En 2020, el seguimiento de las medidas de flexibilización del marco regulatorio en respuesta a la pandemia de la COVID-19 ha tenido un papel central. A nivel europeo destaca la revisión exprés de la CRR (Quick Fix) y la introducción de la Guía de moratorias legislativas y no legislativas de la EBA y, a nivel nacional, la aprobación y entrada en vigor de los Reales Decretos-Ley (RDL) 6/2020, 8/2020 y 11/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19. Por otro lado, destacar la propuesta de modificación del Reglamento de Índices de Referencia (BMR) para evitar cualquier riesgo sistémico ante la desaparición de LIBOR. Asimismo, se ha dado seguimiento a normas previstas para 2021 en particular relativas a finanzas sostenibles, gobierno corporativo, pagos, datos y ciberseguridad. En términos de implementación normativa destacar: El Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de servicios financieros; la Orden ETD/699/2020 de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente; y la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

**>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL****Nuestra
Identidad**Gestión del
riesgoLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**Tecnológico****DEFINICIÓN**

Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

Asimismo los marcos de gobierno disponibles han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Finalización del despliegue del nuevo marco de control de Riesgo Tecnológico, acorde con una metodología avanzada de control y seguimiento.

Esta metodología se alinea con las guías del supervisor sobre el riesgo tecnológico, incluyendo escenarios asociados a la disponibilidad de las TI, ciberseguridad (ciberataques, ciberespionaje o fuga de información, entre otros) y operación de las tecnologías de la información.

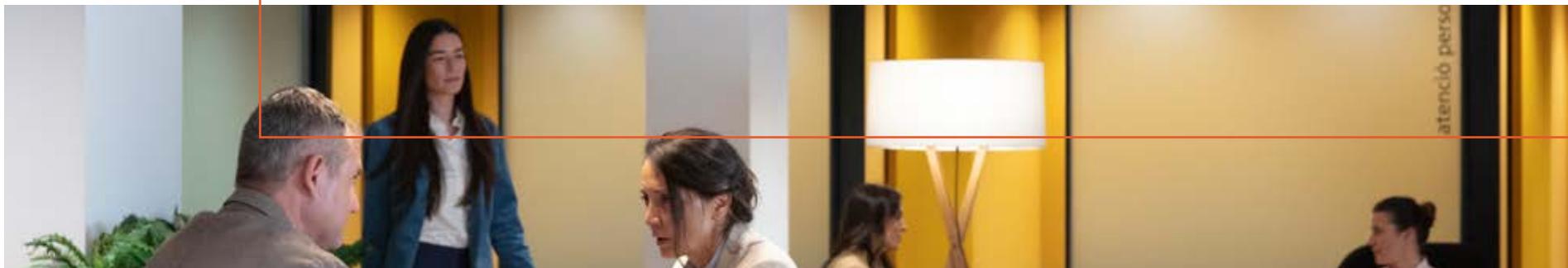
**Fiabilidad de
la información**

Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

En relación a la información financiera, su gestión se realiza, principalmente, mediante la monitorización mensual del cierre contable y la existencia y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y no Financiera (SCIINF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.

Durante el ejercicio 2020 el Riesgo de Fiabilidad de la Información no Financiera ha sido incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos. Como consecuencia de ello el actual riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera ha pasado a denominarse Riesgo de Fiabilidad de la Información, dando por tanto cabida a la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera como de la no financiera.

Asimismo se ha creado la Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera que sustituye a la Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera y a la Política Corporativa sobre la Divulgación y Verificación de la Información Financiera. La misma incluye una descripción de la Gobernanza y el proceso de revisión establecido en relación al Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión.



>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL**Nuestra Identidad**

Gestión del riesgo



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

**Modelo****DEFINICIÓN**

Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de modelo se basa en los tres pilares siguientes:

- > Identificación de los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace de ellos en la Entidad.
- > Marco de gobierno, donde la gestión de los modelos varía en base a su materialidad (gestión en base a Tier).
- > Monitorización, con un esquema de indicadores anticipadores de riesgo de modelo (KPIs), estructurados según los principales sub-riesgos en los que se descompone el riesgo de modelo (calidad, gobierno, entorno de control).

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Durante el 2020 se ha definido el marco de gobierno de modelos con un enfoque global, es decir, contemplando a los intervinientes clave, así como la gestión de los modelos en base a su Tier como principal palanca de eficiencia. Todo ello se ha recogido en la Política Corporativa de Gestión de Riesgo de Modelo, aprobada en el Consejo de Administración del 28 de enero de 2021.

Asimismo, se ha pasado a considerar el riesgo de modelo en la Entidad como nivel 1, asegurando de este modo un marco de control adecuado y coherente, así como una gestión activa del riesgo de modelo acorde con el marco de apetito al riesgo definido.

**Otros riesgos operacionales**

Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la custodia de valores o el fraude externo.

La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a stakeholders relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

Durante 2020 se ha iniciado el despliegue de la función especializada de segunda línea de defensa de riesgos como fraude externo, externalización, y continuidad operativa, entre otros, con la finalidad de completar la implementación del esquema de 3 líneas de defensa para la gestión y seguimiento de los riesgos.

**Reputacional**

Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).

Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.

En respuesta a requerimientos del Código de Buen Gobierno de la CNMV, el Consejo de Administración de CaixaBank ha aprobado una nueva Política Corporativa de Comunicación que recoge la estrategia y principios básicos de actuación del Grupo CaixaBank en materia de transmisión de información económico-financiera, no financiera y corporativa relevante para sus principales grupos de interés.

Por otro lado, de cara a mejorar la medición de la reputación se ha aumentado la periodicidad/frecuencia de las encuestas de reputación a clientes y accionistas, pasando de encuestas anuales a trimestrales. Ello permitirá contar con mayor información y más actualizada sobre la percepción de los stakeholders más relevantes para CaixaBank.

Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación

- >> CaixaBank ha recibido el premio Euromoney **Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020** por su compromiso social en su respuesta a la crisis de la Covid-19.
- >> CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su respuesta a la crisis de la Covid-19 por Global Finance. CaixaBank es la única entidad europea entre los ganadores globales de los premios **Outstanding Crisis Leadership**, que destacan las entidades y empresas que han demostrado su liderazgo empresarial con medidas para impulsar la recuperación económica y social.

Apoyo a los clientes y proveedores

El Grupo CaixaBank quiere ser una pieza clave en **la contribución al bienestar de la sociedad**, especialmente de los colectivos más vulnerables, y para que **la recuperación de la economía española y portuguesa sea lo más rápida posible**. Para ello han puesto en marcha una serie de medidas, y se ha desarrollado productos con condiciones adaptadas al contexto actual, asumiendo el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento y la generación de resultados.

#CONNUESTRAFAMILIAS

- > **Moratorias:** en España se han puesto en marcha dos tipos de moratorias adaptadas; (i) una moratoria de hipotecas por el coronavirus aprobada por el Gobierno, que ofrece un aplazamiento de tres meses de principal e intereses (también se puede aplicar a los préstamos personales con la misma duración); (ii) una moratoria de hipotecas puesta en marcha por la mayoría de los bancos del país, con un período de hasta doce meses de aplazamiento (y de hasta seis para préstamos personales), únicamente de capital. También en Portugal se han puesto a disposición de los clientes, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, tanto para hipotecas, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre de 2020 y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021, como para créditos personales, con un aplazamiento de hasta doce meses.

>> DETALLES DE LAS MORATORIAS APROBADAS

A 31 DE DICIEMBRE DE 2020¹

El total de **moratorias concedidas** durante el ejercicio 2020 asciende a 17.224 MM€ (497.253 operaciones). A 31 de diciembre de 2020, el total de moratorias vigentes es el que se muestra en la siguiente tabla, un 65% de las moratorias vigentes finaliza a lo largo del primer semestre de 2021.

	31.12.20					
	España		Portugal		Total	
	Nº operaciones	Importe en millones	Nº operaciones	Importe en millones	Importe en millones	% sobre cartera
Moratorias a particulares	122.213	8.204	68.722	2.932	11.136	9,2
Adquisición vivienda	71.597	6.473	39.233	2.495	8.968	10,5
Otras finalidades	50.616	1.732	29.489	437	2.168	6,2
<i>del que: consumo</i>	17.743	80	27.675	329	409	2,9
Moratorias a empresas	1.206	532	28.762	2.656	3.188	3,0
Sectores productivos ex-promotores	988	479	27.219	2.393	2.872	2,9
Promotores	218	54	1.543	263	316	5,5
Moratorias a sector público	-	-	4	32	32	0,2
Total moratorias aprobadas	123.419	8.737	97.488	5.620	14.356	5,9



¹ Moratorias según RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020, 26/2020 (10/2020 en Portugal) o Acuerdo Sectorial.



Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperación



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



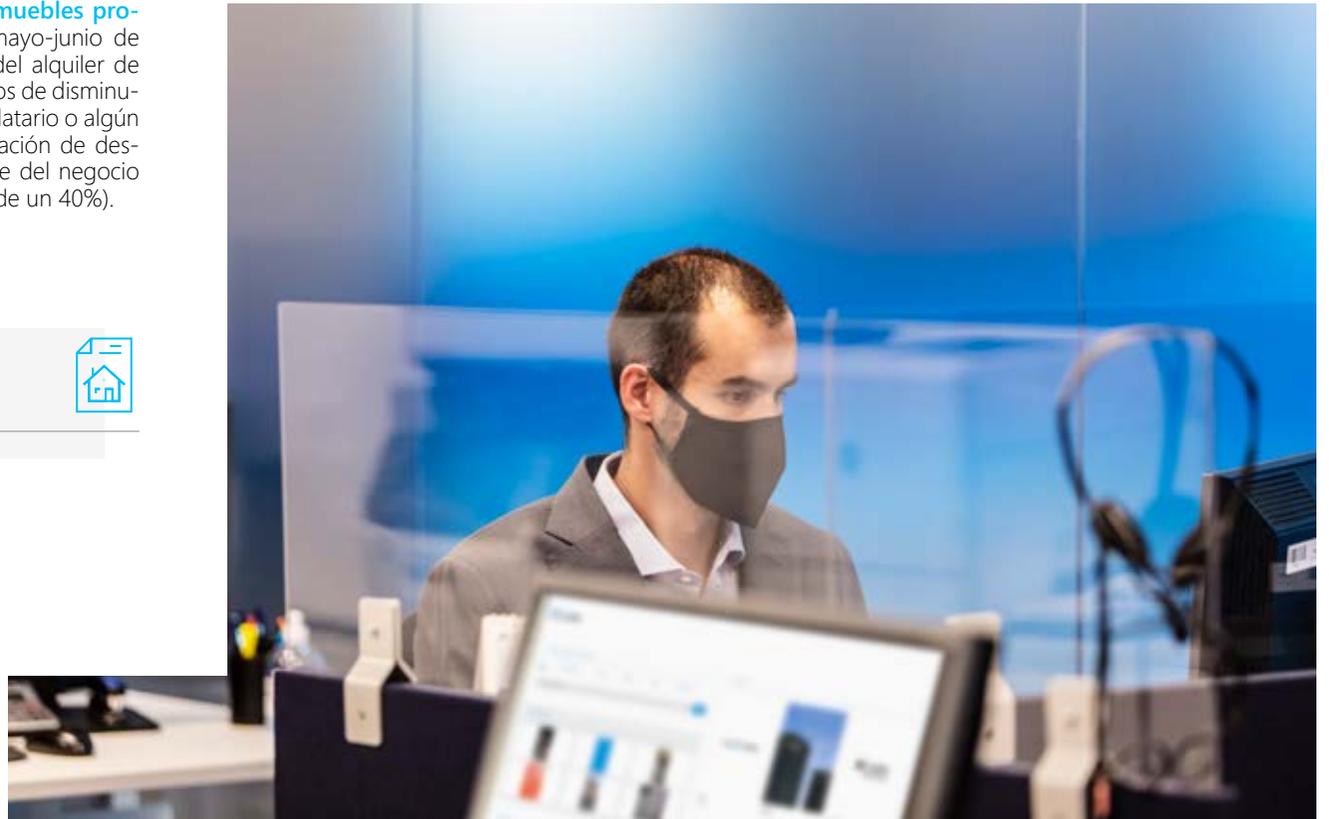
Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > **ICO alquileres:** acuerdo con el ICO para la puesta en marcha de una nueva línea de financiación para arrendatarios en situación de vulnerabilidad económica, que no puedan hacer frente al pago de sus alquileres como consecuencia del Covid-19. Se trata de préstamos, avalados por el ICO, para clientes y no clientes que necesiten ayuda para el pago del alquiler durante 6 meses.
- > **Microcrédito familiar:** ampliación del acceso a los microcréditos familiares a titulares con ingresos conjuntos inferiores a 19.300 € (anteriormente 17.200 €). Esta cifra corresponde al resultado de aplicar 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
- > **Condonación de alquileres de inmuebles propios:** durante los meses de abril-mayo-junio de 2020 CaixaBank condonó el 100% del alquiler de sus inmuebles, y 50% en julio, en casos de disminución de ingresos por parte del arrendatario o algún miembro de la unidad familiar (situación de desempleo, reducción de jornada, cierre del negocio o reducción de los ingresos en más de un 40%).
- > **Coberturas de seguro en caso de pandemia:** todos nuestros seguros han seguido ofreciendo sus coberturas, incluso si derivan de la pandemia (Covid-19) (no aplicando la exclusión por pandemia) con el fin de garantizar la mejor protección a todos nuestros clientes.

En colaboración con Allianz, Banco BPI puso a disposición de todos los clientes una línea telefónica para consultas médicas, disponible las 24 horas de día.

4.786

ARRENDATARIOS SE HAN
BENEFICIADO DE ESTA MEDIDA



 Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación

Lineas Estratégicas

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

#CONNUESTRAS EMPRESAS / #CONNUESTROS AUTÓNOMOS Y PYMES

- > **Crédito a empresas:** una prioridad es facilitar la concesión de crédito para que llegue allí donde es necesario, en coordinación con los esquemas de garantías estatales establecidos por las autoridades. CaixaBank ha lanzado diversas líneas de financiación para autónomos y pymes, disponibles para quienes necesiten nueva financiación, adicionales a la línea ICO impulsada por el Gobierno para ayudar a las empresas afectadas por la crisis del Covid-19.

En Portugal se han puesto también a disposición de las empresas, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre de 2020 y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021. Asimismo, BPI ha promovido la colocación de las líneas de crédito con aval público creadas en el ámbito de la crisis Covid-19. Para acelerar el acceso a las líneas de crédito con garantía estatal, BPI creó una línea simplificada que permite anticipar hasta el 20% de los fondos, sujeto a análisis y aprobación del Banco.

>> DETALLE DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA

A continuación se indica la evolución de la financiación con garantía pública en base a los esquemas de garantías estatales implementados en el marco de la Covid-19:

Importes dispuestos, en millones de euros	31.12.20		
	España (ICO)	Portugal	Total
Créditos a particulares	1.196	20	1.216
Otras finalidades (autónomos)	1.196	20	1.216
Créditos a empresas	11.437	530	11.967
Sectores productivos ex-promotores	11.396	529	11.925
Promotores	41	1	42
Sector Público	6	-	6
Crédito a la clientela, bruto¹	12.640	551	13.191

¹ Corresponde al importe de crédito concedido y dispuesto por los clientes. Adicionalmente, CaixaBank ha concedido crédito todavía no dispuesto por los clientes por 1.679 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

CaixaBank ha decidido mantener el acceso a financiación del circulante a comercios y autónomos, a pesar de la caída en su facturación que haya podido producirse, y se han ofrecido carencias en el ámbito de alquiler de bienes de equipo y cuotas de renting de vehículos. Como medidas de apoyo al pequeño comercio, también se ha procedido a la bonificación de comisiones por TPV y el lanzamiento de una nueva solución tecnológica de e-commerce que CaixaBank pone a disposición de los pequeños comerciantes para ayudarles a impulsar las ventas online.

En Portugal se han mantenido las líneas de crédito ya contratadas, hasta el 30 de septiembre de 2020, sin cambiar el tipo de interés. Para apoyar al comercio, BPI eliminó la comisión mínima sobre las transacciones realizadas en TPV y eximió de comisiones de TPV y de tarifas mensuales a quienes hubieran mantenido temporalmente cerrados los establecimientos como resultado de la pandemia.

- > **Préstamo Negocios FEI-Covid19:** se ha puesto a disposición de autónomos y microempresas una nueva línea específica para atender las necesidades de circulante derivadas de la crisis. Esta línea se ha llevado a cabo gracias al subprograma de la Comisión Europea COSME COVID19, y ofrece una línea de préstamos de 310 millones de euros para aquellos negocios que tengan problemas de liquidez y que no puedan acceder a una línea ICO o necesiten complementarla. El importe máximo del préstamo puede llegar a los 50.000 € y permite solicitar una carencia de capital de hasta 12 meses.

3.424 operaciones concedidas
por 54 MM€ de volumen

- > **Empresas sociales – Préstamo EaSI:** dirigido a empresas sociales que tienen como objetivo generar un impacto positivo en la sociedad, ha sido una gran alternativa en estos difíciles momentos especialmente para aquellas empresas que han estado en primera línea por estar relacionadas con sectores como la salud, la lucha contra la pobreza y la inclusión socio-laboral. Esta línea cuenta con el soporte del Fondo Europeo de Inversiones.
- > **Agilizamos el pago a proveedores:** CaixaBank ha hecho un esfuerzo para agilizar el flujo de pago a nuestros proveedores facilitándoles una liquidez clave en estos momentos y así contribuir al mantenimiento de sus negocios. Las medidas implementadas se han enfocado a la anticipación máxima de los pagos, sin considerar vencimientos, agilizando las autorizaciones de facturas y haciendo un esfuerzo en la liquidación de facturas antiguas. En poco más de un mes, durante el estado de alarma, se redujo un 79% el importe de las facturas pendientes de pago.

Nuestra
IdentidadCovid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperaciónLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

#CON NUESTROS MAYORES / #CON LOS QUE MÁS NOS NECESITAN

- > **Adelanto de pensiones de jubilación y desempleo:** desde la declaración del estado de alarma por la epidemia de Covid-19, CaixaBank fue una de las primeras entidades financieras en adelantar el pago, en 7/10 días, tanto de las prestaciones por desempleo como de las pensiones por jubilación.

La medida cumplió un doble objetivo: por un lado, supuso un apoyo a las personas para afrontar los gastos de principio de mes; por otro, contribuyó a reducir y escalar la afluencia de clientes a las oficinas físicas. Estos adelantos de pago se realizaron de forma automática.

BPI, en los meses de abril y mayo, adelantó también el cobro de la pensión por jubilación.

A 30 de junio de 2020 el detalle de clientes con pensión o prestación de desempleo eran los siguientes:

2,0 MM

clientes con pensión
domiciliada

(≈ 1.800 MM€)

1,6 MM

clientes con prestación
de desempleo

(≈ 1.200 MM€)

0,2 MM

clientes con pensión
domiciliada en Portugal

(≈ 140 MM€)

#CON LOS QUE CUIDAN DENOSOTROS

- > **Protección a los sanitarios:** con el objetivo de contribuir a proteger la salud de quienes más están luchando por el conjunto de la sociedad en esta pandemia, VidaCaixa ha participado en la creación de un fondo solidario sectorial de más de 37 millones de euros para proteger al personal sanitario de nuestro país. El fondo, en el que colaboran más de cien aseguradoras, permite ofrecer un seguro gratuito de vida y hospitalización a 700.000 médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores y personal de ambulancias y residencias que trabajan en la lucha contra el coronavirus. Para ello, se han aportado un total de 8,5 millones de euros a esta iniciativa¹.



¹ Incluye la aportación de SegurCaixa Adeslas.

Seguir ofreciendo un **servicio esencial**

Mantener en todo momento la continuidad del negocio, ofreciendo a los clientes los servicios financieros y aseguradores esenciales para su día a día, con los máximos estándares de seguridad para todos, ha sido una prioridad para CaixaBank.

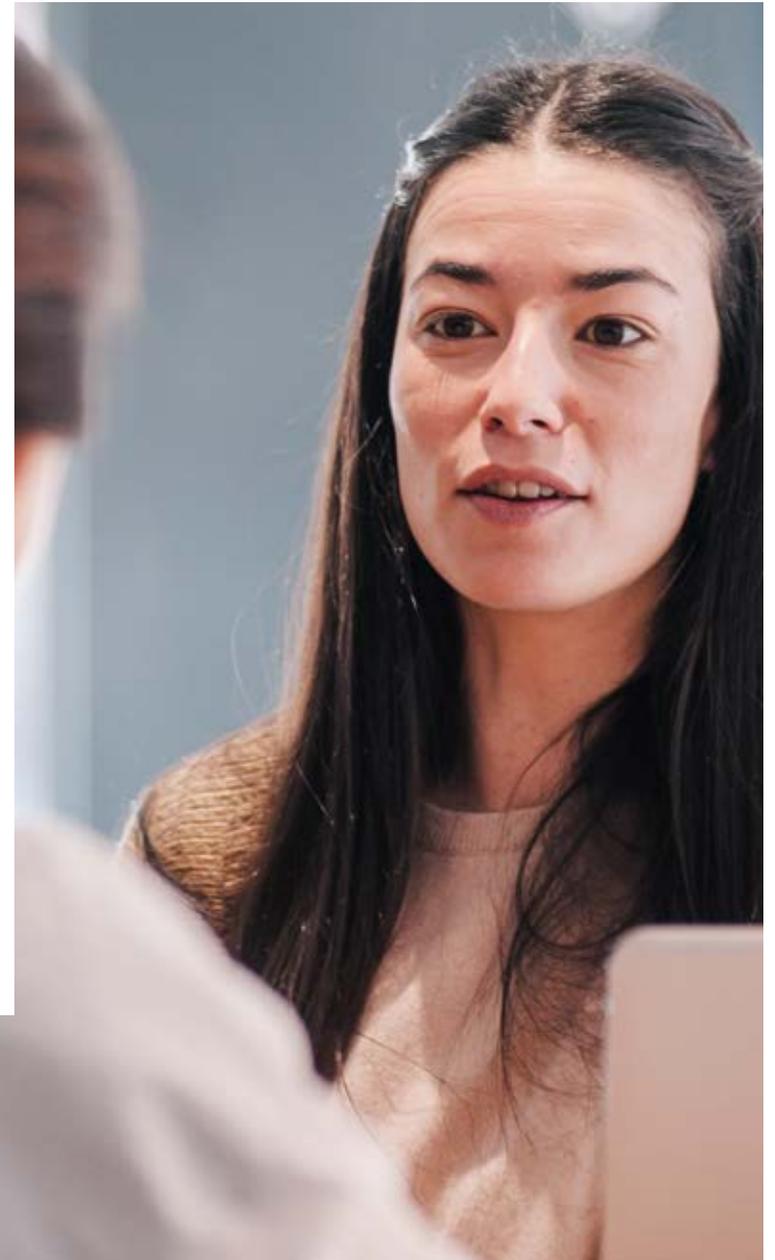
CaixaBank entiende la inclusión financiera, pilar de su banca responsable, también como el compromiso de estar cerca de los clientes, con una banca próxima y accesible. **La apuesta decidida de los últimos años por la multicanalidad** ha sido un factor determinante en el buen desarrollo del negocio en este período de restricciones a la movilidad.

Red de **oficinas**

CaixaBank ha mantenido de promedio alrededor del 90% de oficinas abiertas en los meses de marzo a junio de 2020. Los porcentajes más elevados de cierre oficinas se situaron en torno al 15%, entre la tercera semana de marzo y segunda de abril.

Los cajeros, se han mantenido 100% operativos, incluso aquellos de oficinas que permanecieron cerradas por un período. CaixaBank también se unió a las entidades integradas en la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) para no cobrar comisiones en los cajeros automáticos durante el estado de alarma.

A partir del 16 de marzo la red de BPI empezó a operar con acceso limitado al área de servicio. BPI aseguró durante el período del estado de alarma que permanecieran abiertas más del 86% de sus oficinas retail y premier, estando por encima del 94% desde principios de junio (99% a finales de 2020), y el 100% de los centros corporativos.



Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperación



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

La digitalización, clave

Para evitar desplazamientos innecesarios, y para proteger la salud de clientes y empleados se ha promovido la utilización de los canales digitales, revisando y reforzando los principales procesos y aumentando las capacidades de servicio a distancia y contratación de nuevos productos y servicios.

Destaca la posibilidad de realizar las solicitudes de moratorias de crédito a través de CaixaBank Now, BPI Net y BPI Net Empresas.

Otro ejemplo es la ampliación del número de operativas vinculadas a productos de VidaCaixa disponibles a través de canales digitales. Durante la crisis del Covid-19 se ha habilitado la posibilidad de realizar la petición online de rescates de planes (PPI, PPA, EPSV y PPE), dando respuesta a la nueva contingencia temporal de rescate de estos productos aprobada por el Gobierno para todas aquellas personas que se han visto afectadas económicamente por la crisis sanitaria. Del mismo modo se posibilitó los rescates parciales y totales no presenciales para seguros de ahorro gestionados.

El crecimiento registrado durante este primer semestre de 2020 ha consolidado a CaixaBank como la entidad financiera líder en banca digital en España.

Asimismo, subió de veinte a cincuenta euros del tope para no tener que introducir el PIN en los pagos con tarjeta, evitando todo contacto con superficies físicas gracias a la tecnología *contactless*.

Contact Center Clientes (CCC)

Durante la situación excepcional provocada por el Covid-19, han tenido una especial relevancia los servicios de contacto no presenciales que el Grupo pone a disposición de los clientes. CaixaBank ha reforzado estos servicios, aumentando el número de agentes y reasignando recursos.

Los asistentes virtuales que CaixaBank ha desarrollado en los últimos años para dar respuesta, de forma totalmente automática, a las consultas de los clientes (bots) han sido un elemento determinante para poder atender a un mayor volumen de clientes, mejorando y flexibilizando el servicio.

+51% de contactos recibidos,
respecto de 2019

Foco en ciberseguridad

La situación derivada del Covid-19 ha hecho que CaixaBank haya priorizado algunos aspectos en el ámbito de la ciberseguridad, entre otros, destacamos:

- > Dar respuesta a las necesidades de trabajo remoto masivo adaptando los niveles de seguridad a las nuevas exigencias y con un uso intensivo de las herramientas colaborativas.
- > Mejorar los controles de monitorización y de protección ante campañas de *phishing* dirigido (correos electrónicos maliciosos) a Covid-19, que ha sido una temática usada por los atacantes externos para comprometer la seguridad de los sistemas de las empresas de todo el mundo.
- > Adaptar los controles de seguridad para mitigar el impacto del incremento de *malware* que infectaba a ordenadores de los clientes con el objetivo de materializar fraude, en especial malware del tipo RAT (*Remote Access Trojan*), que permiten el control remoto de los ordenadores de los clientes.



Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank

Medidas de seguridad y salud

La actual evolución de la crisis sanitaria obliga a adaptar y concretar continuamente las medidas adoptadas para adaptarse a la cambiante situación epidemiológica y diversidad de regulación normativa de ámbito autonómico y local.

Corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se puede encontrar su plantilla en las tareas que realiza y seguir las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias con el objetivo principal de evitar contagios, teniendo en cuenta la **consideración de la actividad de CaixaBank como esencial**.

Previamente a la adopción de medidas preventivas, la Entidad ha realizado una **evaluación de riesgos específica sobre el Covid-19 que concluye que existe una baja probabilidad de exposición**. Esta evaluación está en constante revisión. También se ha elaborado un protocolo para identificar y gestionar las situaciones de contagio o contacto con casos positivos que pueden darse, tanto en el entorno laboral como personal, el cual se actualiza permanentemente en función de los criterios de las autoridades sanitarias y de las medidas preventivas estipuladas por el servicio de prevención de CaixaBank en cada momento.

Finalmente, también se ha elaborado un protocolo de reanudación de la actividad presencial que contempla la totalidad de las medidas estipuladas para minimizar el riesgo de contacto en nuestros centros de trabajo, igualmente en constante revisión y actualización en función del contexto epidemiológico, las recomendaciones sanitarias y la normativa de aplicación.

Por su parte, BPI está también representado en el Comité de Seguimiento de Continuidad de Negocio, por lo que las medidas de prevención implementadas en Portugal son homogéneas.

Medidas organizativas

Adoptadas de manera gradual para minimizar el contacto de la plantilla con terceras personas, procurando que se mantenga en todo momento la distancia de seguridad:

- > Se realiza **coordinación de actividades empresariales** (CAE) referida a la prevención del Covid-19, tanto con proveedores como en caso de edificios corporativos arrendados o compartidos con otras compañías.
- > **Respecto a viajes el criterio es de restricción a la movilidad, salvo aquellos casos imprescindibles** y siempre y teniendo en cuenta las restricciones establecidas por las autoridades competentes.
- > **Suspensión temporal de los eventos y actos.**
- > **Restricción a las reuniones presenciales** salvo las estrictamente necesarias con limitación de aforos (actualmente máximo de 6 personas).
- > **Potenciación del uso preferente de videoconferencias y otras herramientas colaborativas** para evitar desplazamientos. En caso de que sea necesario realizar reuniones presenciales, si se celebran en espacios cerrados, como una sala reuniones o **Team Room**, no podrá superarse el aforo máximo especificado en cada momento.
- > **Trabajo en remoto en Servicios Corporativos y Territoriales** en porcentajes de presencia distintos, en función de la situación epidemiológica y normativa de cada comunidad autónoma.
- > En Edificios Corporativos y centros InTouch, el acceso/salida se efectúa de manera gradual y se limitan los puntos de entrada/salida al edificio, en función del dimensionamiento, ocupación y flujos de entrada. En particular, en las oficinas Store y All in One se han establecido medidas encaminadas a una mayor organización y planificación de las visitas y tareas para una asignación de espacios de trabajo para una asignación de espacios de trabajo y evitar así rotaciones y el compartir despachos.
- > **Se limita el aforo de clientes en las oficinas**, la entrada de los clientes se realiza de forma escalonada y se limita el tiempo del cliente en la oficina a lo indispensable. Las zonas 24h se reservan al uso exclusivo de personas usuarias del servicio de cajeros. De manera general, la gestión de efectivo se realiza a través de los cajeros. Y, se marca con vinilos en el suelo los límites que no puede sobrepasar el cliente (para garantizar el distanciamiento).
- > **Atención preferentemente mediante cita previa al colectivo de clientes mayores de 65 años.**
- > Todos los puestos de atención al público disponen de **mamparas de protección en las mesas.**
- > **Distanciamiento social entre los puestos de trabajo.** En caso de que no sea posible garantizar dicho distanciamiento, se instalará una mampara de protección.
- > **Implantación de un sistema de mesas limpias**, al finalizar la jornada se debe dejar la mesa vacía. Una vez un empleado ha ocupado un puesto, no se permite cambio de ubicación.
- > Se evita compartir herramientas y equipos de trabajo, así como la movilidad entre oficinas.
- > En caso de que las autoridades sanitarias establezcan restricciones a la restauración o a la movilidad, se facilita flexibilidad horaria de entrada y salida y en algunos casos se facilita el trabajo en remoto.



Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación



Lineas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

 Nuestra
Identidad

Covid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperación

Icon of a building

Lineas
Estrategicas

Icon of a document

Estado de
Información
No Financiera

Icon of a document

Glosario y
estructura
del Grupo

Icon of a document

Informe de
verificación
independiente

Icon of a document

Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Medidas higiénicas

Dirigidas tanto al aseo personal como a la limpieza del ambiente y espacios:

- > CaixaBank dispone en la entrada de todos los edificios, un contenedor para el desecho de residuos, así mismo **se ha dotado de gel hidroalcohólico en varios puntos de los centros de trabajo.**
- > **Se ha intensificado la limpieza en aquellas superficies de contacto frecuentes** utilizando productos de limpieza que siguen el criterio de idoneidad indicado por las autoridades sanitarias, y aplicando un protocolo de actuación para minimizar el riesgo del aplicador.
- > Adicionalmente al servicio ordinario de limpieza del centro, se dispone de un kit de limpieza desinfectante para superficies, para uso de los empleados que lo deseen.
- > Cuando se informa de un caso de Covid-19 en uno de los centros de trabajo, se procede a su desinfección y limpieza (según protocolo específico). El Servicio de Prevención Mancomunado valora la idoneidad de las acciones efectuadas y realiza un informe de reanudación de la actividad.
- > En relación al uso de **equipos de protección individual la Entidad sigue las directrices de las autoridades competentes**, de acuerdo a un escenario de *baja probabilidad de exposición*. Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se utiliza:
 - > **Guantes:** recomendable durante la gestión de efectivo en caja y reposición de cajeros. El resto del tiempo debe priorizarse la limpieza y la desinfección de las manos. Para los casos en que la operativa del cliente requiera firma digital, se dotará a las oficinas de guantes de plástico de un solo uso para que los clientes no tengan contacto físico con la plantilla ni con el lápiz óptico.

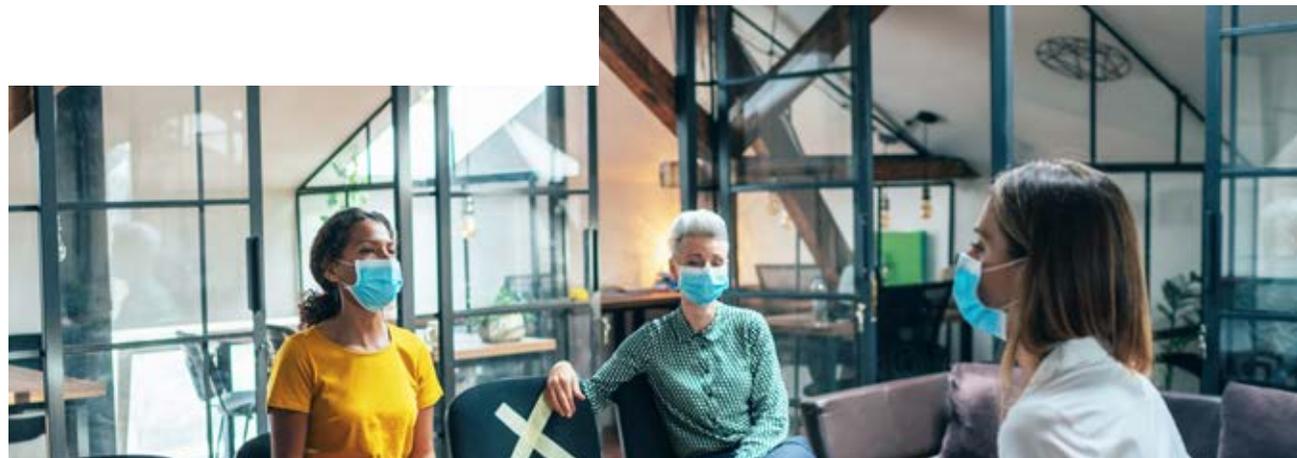
- > **Mascarillas:** En la red de oficinas se debe utilizar mascarilla tipo quirúrgica o higiénica en todo momento. En caso de asistencia a clientes en los cajeros automáticos se utilizará mascarilla FFP2 o similar. En edificios corporativos y centros InTouch se facilitará a la plantilla mascarillas tipo quirúrgica o higiénica para que sean utilizadas en todos los lugares de trabajo, a excepción de su puesto de trabajo; salvo que en este último caso no se pueda mantener el distanciamiento establecido en cada momento (aunque su uso continúa siendo recomendable en todas las situaciones).

Se realizan campañas específicas, atendiendo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias, con el objetivo de favorecer las condiciones ambientales del interior de los centros de trabajo. Siempre que es posible se reduce la recirculación, se aumenta la renovación de aire y se incrementa la frecuencia de limpieza y/o sustitución de rejillas, difusores, filtros y baterías de los sistemas de climatización. Adicionalmente, se realizan controles periódicos de la calidad de aire interior de los centros.

Medidas informativas

Dirigidas a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos por realizar sus tareas habituales en la situación de excepcionalidad, así como de las medidas preventivas específicas que deben aplicarse:

- > Se ha elaborado **material informativo disponible en la intranet corporativa** que incluye, entre otras, los protocolos de gestión, las recomendaciones sobre limpieza de manos, cuestionario de autoevaluación del entorno de trabajo en remoto, recomendaciones ergonómicas para trabajar de forma saludable y para la prevención psicosocial y emocional.
- > **Realización de un curso de carácter obligatorio para toda la plantilla** sobre las medidas preventivas a adoptar frente al Covid-19, en la plataforma de aprendizaje online Virtuala.
- > Se traslada información a los clientes con carteles informativos en la entrada de las oficinas indicando las medidas que deben asumir, y se les recuerda el uso preferente de los canales electrónicos habilitados para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas.
- > Se han mantenido reuniones con cierta frecuencia con la representación legal de los trabajadores, para la consulta y participación de todos los planteamientos, protocolos y actuaciones en esta materia.



**Nuestra
Identidad**Covid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperaciónLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Medidas de control de contagio

- > **Recomendación a la plantilla de efectuar un control diario de la temperatura** y, en caso de tener más de 37,5 grados, no acudir al centro de trabajo.
- > En caso de presentar alguna sintomatología compatible con Covid el empleado deberá permanecer en su domicilio y contactar con los servicios de salud pública, así como con su Manager y RRHH para tener el control de los posibles contactos.
- > A través de Vigilancia de la Salud se realizan **test a los empleados que presentan cualquier sintomatología compatible con Covid-19** así como a sus contactos estrechos. En el caso de centros de mayor dimensionamiento, se ha ampliado el perímetro para el test a todos los empleados presentes en el centro aunque no sean contacto estrecho.
- > Realización de test de detección a los empleados que hayan estado en contacto con un positivo también fuera del ámbito laboral.
- > Se ha realizado un **test previo a la incorporación y de manera recurrente a los Edificios Corporativos y centros InTouch** o, en su defecto, se cumplimenta una autodeclaración conforme comprenden las medias preventivas de acuerdo a las pautas de actuación establecidas y conforme no tienen síntomas compatibles con el Covid-19 y no han tenido contacto con personas que hayan sido diagnosticadas, así como el compromiso de comunicar a Recursos Humanos cualquier cambio que se produzca. En caso del resto centros de la Red (oficinas) se ha realizado una planificación de test con un alcance de todos los centros. En paralelo se realizan campañas de testeo específicas en territorios que presentan una elevada tasa de transmisión comunitaria. La tipología del test utilizada varía en función de las necesidades concretas, pudiendo ser PCR, antígenos y serológico. Actualmente se está realizando una prueba piloto de test de antígenos con toma de la muestra de saliva.

Adicionalmente se ha puesto en marcha **la aplicación COVID-Pass en el smartphone corporativo** para la

gestión interna del Covid-19. Con esta aplicación se pueden realizar un chequeo de los síntomas compatibles frente al Covid-19, recibir notificaciones adaptadas a cada empleado para mantenerse actualizado, y permite realizar un seguimiento de la situación de salud frente al Covid de todos los profesionales.

En caso de brote en un centro de trabajo (3 casos positivos o más) se aplica un procedimiento que comporta el análisis de las causas, contención de la transmisión epidemiológico (aislamiento preventivo y programación test) y revisión de las medidas de prevención en el centro.

Medidas de seguimiento, asesoramiento o ayuda a los empleados

Dentro de la plantilla de CaixaBank existen empleados con patologías previas que les hacen especialmente sensibles frente al Covid-19. La gestión de este colectivo se coordinará a través del Servicio de Vigilancia de la Salud, quien según criterio médico atenderá a lo que dictaminen las autoridades competentes en cada momento.

También desde el Servicio de Vigilancia de la Salud se efectúa un seguimiento médico de las personas pertenecientes a los siguientes colectivos:

- > Personas que han tenido contacto estrecho con casos confirmados.
- > Personas que son casos confirmados de infección.

Este seguimiento permite controlar la evolución del empleado, asesorarle y facilitar recomendaciones médicas al respecto.

Se proporciona **atención médica, psicológica y salud emocional a toda la plantilla mediante un servicio de asesoramiento médico y psicológico telefónico, gratuito, ilimitado y anónimo** para acompañar y ayudar a resolver dudas o inquietudes que puedan surgir.

Trabajo en remoto y desarrollo de la reanudación del trabajo presencial

CaixaBank facilitó y potenció el trabajo en remoto de la plantilla en los Servicios Corporativos y Territoriales desde el inicio del estado de alarma, con especial incidencia durante el periodo de confinamiento, con la finalidad de salvaguardar la salud de los empleados y garantizar la continuidad del negocio en las mejores condiciones posibles, a excepción de la plantilla crítica o equipos que no podían realizar su trabajo por cuestiones técnicas.

La desescalada a la actividad presencial en los Servicios Corporativos y Territoriales se realizó tras la implementación de las medias de prevención recogidas en el protocolo específico a tal efecto, realizando los ajustes necesarios en cada momento en función de la evolución de la pandemia y las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Dado que desde el inicio de la Pandemia el sector financiero fue considerado Servicio esencial y que por lo tanto debíamos mantener la red de oficinas abierta, se estableció un plan de turnos mediante el cual parte de la plantilla realizaba en remoto.

Adicionalmente, organizativamente se cerraron algunas oficinas y para paliar el impacto en la red, se crearon HUB's de soporte a distancia de las oficinas. A medida que la evolución de la pandemia mejoró, se fue adaptando hasta alcanzar el 75% y el 100% en presencia física.

En la actualidad, se efectúa una revisión continua de los protocolos de gestión y prevención realizando los ajustes necesarios según restricciones y recomendaciones de las autoridades competentes.



Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación



Lineas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

**Nuestra
Identidad**Covid-19 respuesta
a la emergencia y
contribución a la
recuperaciónLineas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Conciliación y flexibilidad

Los momentos vitales son valorados como una experiencia diferencial por parte de los empleados de CaixaBank, y en concreto se destaca la **adecuación a las situaciones personales** y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan. Esta percepción viene motivada por el gran número de medidas que la Entidad pone a disposición de toda la plantilla y que están diseñadas para facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Ante la situación de la pandemia, se han puesto en marcha medidas de conciliación adicionales a las ya existentes, condicionadas a las posibilidades organizativas del centro de trabajo en el que se está adscrito y para aquellos empleados que ya no pudieran hacer uso de sus vacaciones anuales devengadas al haberlas agotado.

Permiso retribuido recuperable

Se puede solicitar, escrita y motivadamente, un permiso retribuido recuperable, por días completos, y limitado a 100 horas.

Mejora de la excedencia legalmente prevista por cuidado de menor

Excepcionalmente se amplía la edad del menor que permite acceder a esta excedencia hasta los 14 años. Cuando el menor cumpla 14 años, si persiste la necesidad de conciliación, se debe recurrir a las otras medidas vigentes en cada momento.

Permiso no retribuido

Para necesidades extraordinarias vinculadas con el Covid-19, se puede solicitar este permiso no retribuido y sujeto a concesión, de hasta 3 meses de duración.

Vacaciones 2020

Para ayudar a conciliar la vida personal con la profesional, el disfrute de las vacaciones de este año 2020 no queda limitada a los tres periodos establecidos por normativa interna.





Refuerzo de la solidez financiera de la Entidad

Modificación de la **aplicación del resultado del ejercicio 2019**

Con el objetivo de acomodar la posición del banco al nuevo entorno, el Consejo de Administración, en su reunión del 26 de marzo de 2020, acordó dejar sin efecto la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 que el Consejo de Administración había propuesto en fecha 20 de febrero de 2020, que se contiene en las cuentas anuales individuales y consolidadas de CaixaBank correspondientes al ejercicio social cerrado el 31 de diciembre de 2019. Dicha propuesta contemplaba el pago de un dividendo de 0,15 euros/acción y que era acorde con la Política de Dividendos de CaixaBank y con el Plan Estratégico 2019-2021, que preveían la distribución de un importe en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado.

En el marco de las medidas adoptadas como consecuencia de la situación creada por el Covid-19 y, en un ejercicio de prudencia y responsabilidad social, el Consejo de Administración, en la misma sesión de 26 de marzo de 2020, acordó reducir el importe del dividendo de 0,15 a 0,07 euros por acción, lo que supone un pay-out del 24,6%. El dividendo se abonó el 15 de abril con cargo a los beneficios de 2019, siendo esta la única remuneración al accionista prevista con cargo al ejercicio 2019.

Resultado total a distribuir (€)	2.073.521.148
Dividendos a cuenta (abril 2020)	418.445.322
A reservas voluntarias	1.655.075.826

0,07 €/acción
**Remuneración al accionista
correspondiente a 2019**

3,33 %
**Rentabilidad por dividendo
(sobre cotización a 31.12.20)**

Con fecha 28 de enero de 2021, el Consejo de Administración dejó sin vigencia la política anterior a 2020 de destinar, al menos, un importe superior al 50% del beneficio neto consolidado a dividendo y promulgó que la que corresponde al ejercicio 2021 en adelante se hará pública en su debido momento, en cualquier caso no antes de la fusión con Bankia, dado que la debe formular el nuevo consejo tras revisión y aprobación del presupuesto de 2021.

Modificación de los **objetivos de capital**

Tras considerar nuevos aspectos regulatorios y supervisores, entre ellos, el impacto de las normas establecidas en la Directiva sobre Requerimientos de Capital V (CRD V) respecto de la composición de los Requerimientos de Pilar 2 (P2R); el Consejo acordó reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre de 2021, dejando sin efecto el objetivo de una ratio CET1 del 12 % más un margen adicional ("buffer") del 1 % que estaba destinado a absorber los impactos de la implementación de los desarrollos de Basilea (Basilea IV) y otros impactos regulatorios, cuya implementación ahora se estima que será retrasada en el tiempo.

Remuneración de la **Alta Dirección**

Siguiendo un principio de prudencia en la remuneración variable, y como acto de corresponsabilidad de la Alta Dirección de CaixaBank con la Entidad, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección decidieron renunciar a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020. Igualmente se ha acordado no proponer la concesión de acciones para este segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo para los otros 78 directivos incluidos en dicho plan.

Refuerzo **provisiones por riesgo de crédito**

CaixaBank ha reforzado las coberturas por riesgo de crédito con una provisión extraordinaria por 1.252 MM€, anticipando impactos futuros a la Covid-19.



Nuestra Identidad

Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación



Lineas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acción social - Medidas específicas Covid-19

CaixaBank ha actuado identificando las urgencias sociales en cada momento y reasignando recursos para contribuir a aliviar las dificultades de los colectivos más vulnerables. En los momentos de mayor incidencia del Covid-19 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- > **Obra Social Descentralizada:** canalización de fondos a necesidades urgentes, **9,2 MM€ en 1.682 acciones sociales**, destacando:

#CON LOS QUE MÁS NOS NECESITAN



Alimentos
5,6 MM€ 969 acciones

Gente mayor
0,3 MM€ 79 acciones

Otros colectivos vulnerables
2,0 MM€ 399 acciones

Material sanitario y emergencias
1,3 MM€ 235 acciones

- > **NingúnHogarSinAlimentos (acción a favor de los Bancos de Alimentos):** 2,3 MM€ recaudados y 1 MM€ aportado por la Fundación Bancaria “la Caixa”.
- > **Nuevas actividades online de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank:** más de 400 actividades con más de 1.600 voluntarios inscritos.
- > **Más de 192 mil llamadas telefónicas** solidarias a clientes mayores de 75 años.
- > **Distribución de más de 2.400 tablets**, a más de 700 entidades, que acogen a personas vulnerables, en colaboración con Samsung España.
- > **ReUtilizame:** 14 donaciones a 13 entidades diferentes por parte de 5 empresas clientes de CaixaBank que han donado ropa, material de higiene y material de ocio a hospitales.
- > **ConNuestrasTradiciones:** comunicación con carácter social para acompañar a nuestros clientes en las principales festividades que se celebran de una forma distinta a causa de la pandemia.

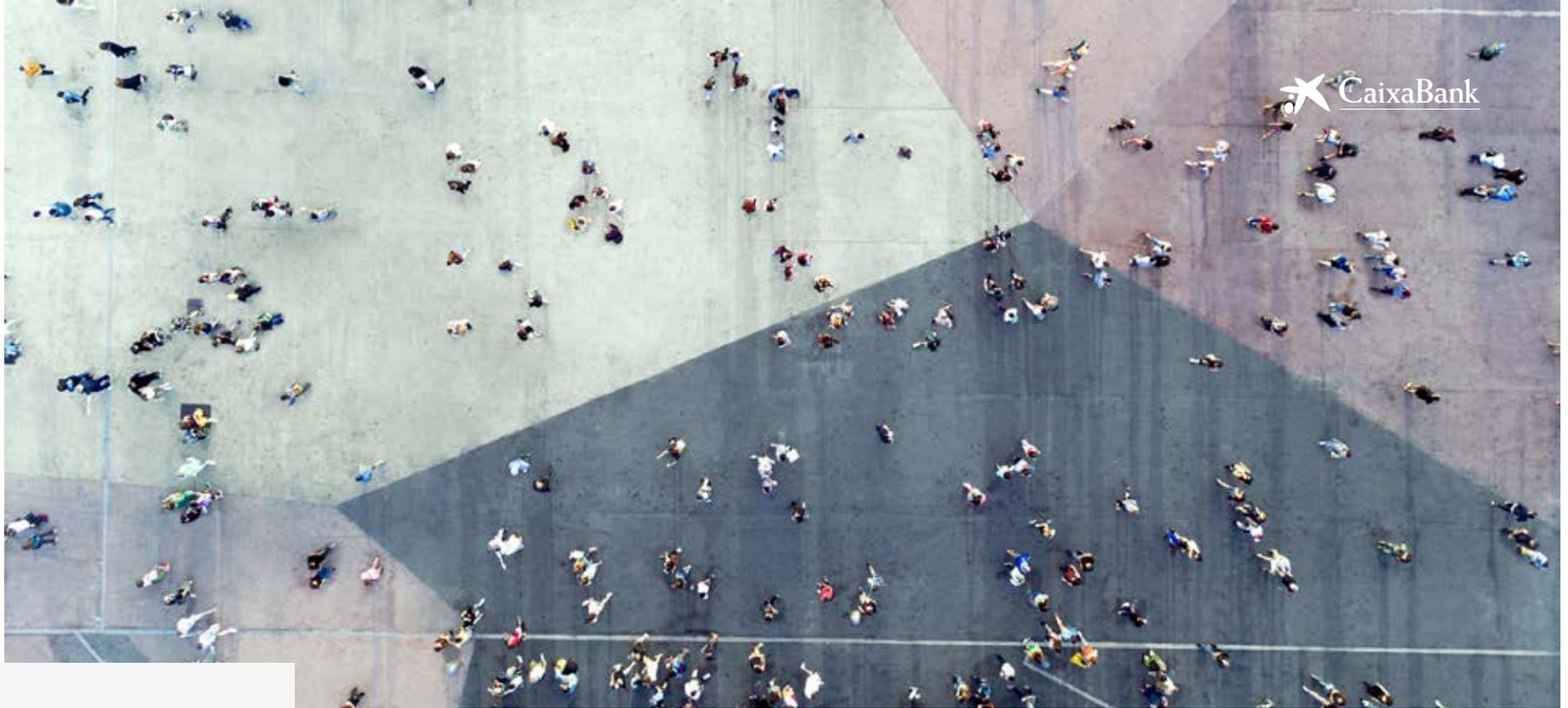
BPI

La colaboración entre BPI y la Fundación Bancaria “la Caixa” enfocó su acción, en este período, en dar respuesta a la emergencia sanitaria y social derivada del Covid-19 a través de las siguientes acciones:

- > **Red de emergencia alimentaria:** a través de la asociación con RTP (Radio y Televisión de Portugal) se movilizó a la sociedad para apoyar la Red de emergencia alimentaria. **Se donaron 1,7 MM€.**
- > **Donación de 526 tablets:** en un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud, facilitaron la comunicación entre pacientes y familiares.
- > **1,8 MM€ para proyectos de innovación ligados al Covid-19**, asignados a través del concurso exprés CaixaImpulse.
- > **Apoyo al desarrollo del respirador pulmonar portugués** en el CEiiA-Center for Engineering and Product Development, con la **aportación de 300 mil euros.**
- > **Se adaptaron los Premios “BPI la Caixa”** para apoyar a los grupos más afectados por el Covid-19, asignados a 5 entidades sociales, con una **dotación total de 3,75 MM€.**
- > **Apoyo a los artistas con la iniciativa Portugal #EntraEmCena.** La creación de este marketplace digital, en colaboración con el Ministerio de Cultura, permite a los artistas lanzar ideas y obtener inversión.



Mayor detalle véase apartado de **Acción Social**



02

Líneas Estratégicas

- ▶ **Contexto** y perspectivas_2021_140
- ▶ Ofrecer la mejor **experiencia al cliente**_150
 - Soluciones a clientes_151
 - Experiencia de cliente y calidad_163
- ▶ **Acelerar la transformación digital** para ser más eficientes y flexibles_166
 - Ciberseguridad_167
 - Tecnología y digitalización_169
- ▶ **Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa**_173
 - Plan de cultura corporativa_176
- Diversidad e igualdad de oportunidades_181
- Desarrollo profesional y compensación_189
- Experiencia del empleado_193
- ▶ **Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera**_200
 - Evolución resultados y actividad_200
 - Liquidez y estructura de financiación_213
 - Gestión del Capital_214
 - Ratings_217
- Política de dividendos_217
- ▶ **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**_218
 - Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa_219
 - Diálogo con los Grupos de Interés_228
 - Inclusión financiera_236
 - Inversión socialmente responsable_247
 - Estrategia medioambiental_252
 - Acción social y voluntariado_270

Contexto económico y perspectivas 2021

Contexto económico

Evolución global y eurozona



En 2020, la Covid-19, y las restricciones a la actividad necesarias para contenerla, sumieron al mundo en una recesión abrupta y generalizada (caída estimada del PIB mundial del 3,5%). Su impacto económico se notó con fuerza a lo largo del primer semestre del año. Entre los emergentes, el PIB de China se contrajo un -10,0% intertrimestral en el primer trimestre, mientras que las economías avanzadas sufrieron caídas severas en el segundo trimestre (EE. UU.: -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japón: -8,2%; Reino Unido: -19,8%).

Tras estos desplomes, la retirada de las restricciones a la movilidad accionó una reactivación económica y, en el tercer trimestre, el PIB de las principales economías internacionales rebotó de manera notable (EE. UU.: +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japón: +5,0%; Reino Unido: +15,5%). Sin embargo, la actividad todavía permanece lejos de recuperar sus niveles prepandemia (China es la excepción) y, de hecho, los indicadores sugieren que la recuperación se ha ido frenando en el tramo final del 2020, a medida que repuntaban las infecciones por Covid-19.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Contexto y perspectivas 2021



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



FUERTE CAÍDA DEL PIB EN 2020

-3,5% (EST.)



RECESIÓN ABRUPTA Y GENERALIZADA DEBIDO A LA

COVID-19



RECUPERACIÓN GLOBAL EN 2021

+5,5% (PREV.)

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Contexto y
perspectivas 2021Estado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Con todo, **los nuevos rebrotes se están atajando con medidas acotadas y la situación es distinta, en sentido positivo, a la vivida la primavera de 2020**. Pero, previsiblemente, la economía mundial seguirá operando en un entorno de elevada incertidumbre.

La evolución de la pandemia y los avances médicos seguirán siendo el gran determinante del escenario en los próximos trimestres. Por un lado, la incertidumbre y las restricciones a la movilidad que se vayan tomando localmente frente a los rebrotes limitarán la capacidad de recuperación de la actividad económica en los próximos meses. Por otro lado, **los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021**, lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación. En consecuencia, se prevé que, en 2021, se produzca un rebote sustancial de la actividad económica (crecimiento mundial del 5,5%).

En este contexto, cabe recordar que **todas las esferas de la política económica han reaccionado con contundencia ante esta coyuntura en 2020**. En el caso de EE. UU., las medidas han sido muy notables tanto en el plano fiscal como en el monetario, dos esferas que seguirán activas en los próximos trimestres.

En concreto, tras recortar tipos agresivamente hasta el 0,00%-0,25% y lanzar una amplia batería de medidas (destacan, en particular, las elevadas compras de activos), en agosto **la Fed señaló que mantendrá una política acomodaticia por un largo periodo de tiempo** (y más allá de que la economía consolide su reactivación). De hecho, modificó su marco estratégico e indicó que, en el futuro, tolerará temporalmente inflaciones superiores al 2%.

En la eurozona, tras un rebote notable de la actividad en el tercer trimestre, los últimos datos confirman un desempeño negativo en el cuarto trimestre, pero sin llegar a comprometer la mejora del crecimiento en los próximos trimestres, aunque con diferencias importantes entre países. Las economías con menor incidencia de la pandemia, una estructura económica menos sensible a las restricciones a la movilidad

y/o con una mayor capacidad de acción en política fiscal capearán mejor la coyuntura.

Los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían **favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021**, lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación

Ante el impacto dispar entre países, **cabe destacar la aprobación del Plan de Recuperación propuesto por la Comisión Europea (el llamado NGEU, Next Generation EU), que favorecerá una reactivación sincronizada a nivel europeo**. Los fondos (360.000 millones de euros en préstamos y 390.000 millones de euros en transferencias) representan una cantidad suficientemente importante para apoyar la recuperación económica a corto plazo. Además, el Plan ofrece alicientes para transformar y modernizar las economías (con énfasis en las transiciones tecnológica y ambiental) y contiene elementos (como la emisión de deuda comunitaria en volúmenes significativos) que podrían sentar las bases para un salto adelante en materia de construcción europea.

Evolución España y Portugal

España

La economía española debería seguir una dinámica parecida a la europea, aunque la importancia de sectores especialmente sensibles a las restricciones a la movilidad comporta descensos algo más intensos de la actividad en nuestro país (el sector turístico representa un 12,3% del PIB y, en su conjunto, sectores como la restauración y la hostelería, el comercio y el ocio o el transporte, entre otros, representan alrededor del 25% del PIB).

En el conjunto de 2020 la contracción del PIB fue del 11%. **Se prevé que la recuperación iniciada a mitad de este año gane tracción en 2021, con un rebote del 6%.** A ello contribuirán las medidas de estímulo fiscal, tanto domésticas como comunitarias, y el control de la epidemia gracias a la disponibilidad de diversas vacunas.

Se prevé que la **recuperación iniciada a mitad de 2020 gane tracción en 2021, con un rebote del 6%**

Portugal

Portugal, también con un importante peso del turismo (que supera el 14% del PIB) se enfrenta a un escenario parecido al de España. Debido a las dificultades del turismo y con un restablecimiento de la actividad gradual, la contracción del PIB en 2020 es del -7,6%, registro al que seguirá un rebote de cerca del 5% en 2021.



Este escenario está sujeto a un grado de incertidumbre elevado, especialmente en lo relativo a la evolución de la pandemia y los avances médicos que deben contribuir a su control así como en cuanto a la implementación del plan de recuperación europeo. Por un lado, un despliegue rápido de vacunas altamente efectivas y una implementación ágil del NGEU contribuirían a acelerar la reactivación económica y reducirán el daño sobre el tejido productivo. Por el otro, no se puede descartar, especialmente a corto plazo, que la evolución de la pandemia obligue a endurecer las restricciones sobre la movilidad.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasContexto y
perspectivas 2021Estado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Contexto y perspectivas 2021



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contexto regulatorio

CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.

Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado, en última instancia, a favorecer el desarrollo y el crecimiento económico de los territorios en los que está presente. En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyan el buen funcionamiento del sector bancario europeo, con especial atención a aquellas que ayuden a completar la Unión Bancaria, promoviendo el desarrollo de un marco de resolución efectivo y el establecimiento de un fondo de garantía de depósitos común. Asimismo, CaixaBank favorece el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles, con el objetivo de cumplir con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y el Acuerdo de París sobre el cambio climático. Otras actividades desarrolladas están relacionadas con la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.

CaixaBank no contrata servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a los reguladores y autoridades públicas.

El **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano encargado de decidir la estrategia regulatoria y el posicionamiento frente a las iniciativas regulatorias y legislativas. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en

relación al objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones o transmitidas directamente por la propia institución.

La relación con los partidos políticos y las autoridades públicas están sujetas al Código Ético y Principios de Actuación y la Política Anticorrupción de CaixaBank, siendo éstos dos elementos esenciales en la configuración de la participación en los procesos regulatorios.

El Código Ético y la Política Anticorrupción de CaixaBank tratan de asegurar no sólo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con sus principios éticos como firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja su fuerte determinación en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

CaixaBank establece en la sección 6 de su política anticorrupción que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Existen en CaixaBank los controles debidos para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.

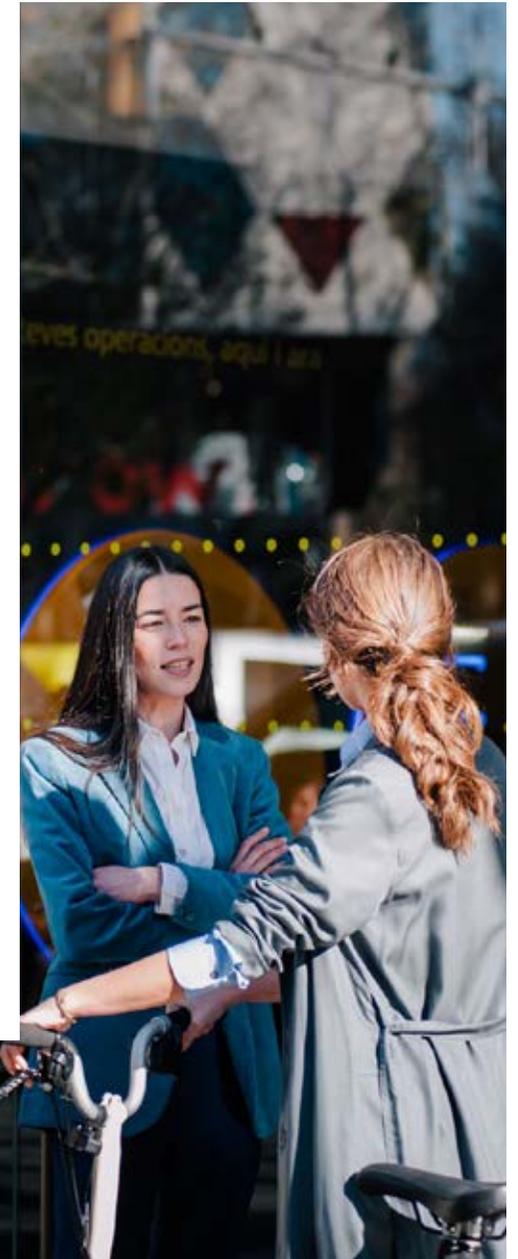
2,7 MM€

de aportación a asociaciones sectoriales¹

2,8 MM€

en 2019

¹Principalmente CECA (1.169.971 €), IIFB (126.306 €) y ESBG-WSBI (112.101 €).



>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasContexto y
perspectivas 2021Estado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Finanzas sostenibles

- > Desarrollos del Reglamento de divulgación en materia de sostenibilidad para el sector
- > Consulta CE Directiva sobre divulgación de información no financiera
- > Reglamento sobre establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles
- > Actos Delegados inclusión de criterios ESG en MIFID, IDD, UCITS, AIFMD y Solvencia II
- > Guía BCE sobre riesgos climáticos y medioambientales
- > Consulta EBA sobre la Gestión y supervisión de los riesgos ASG para las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión



Fiscalidad

- > Ley del Impuesto sobre las Transacciones Financieras



Innovación y digitalización

- > Estrategia de Finanzas Digitales
- > Estrategia Europea de Datos Comisión Europea
- > Reglamento sobre la resiliencia operativa digital en el sector financiero
- > Reglamento sobre mercados de criptoactivos
- > Reglamento de la inteligencia artificial responsable
- > Reglamento de los servicios digitales y mercados digitales
- > Informe y consulta BCE sobre un Euro Digital



Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero

- > Medidas de flexibilización en respuesta a la COVID-19, entre las que destacan:
 - > "Quick fix" Reglamento de Requerimientos de Capital (CRR 2.5)
 - > Directrices EBA sobre el tratamiento regulatorio de las moratorias públicas y privadas.
- > Normas Internacionales de Información Financiera
- > Reglamento de Benchmarks
- > Directrices EBA sobre concesión y seguimiento de préstamos.
- > Guía BCE sobre operaciones de consolidación en el sector bancario
- > Plan de Acción CE de la Unión de Mercados de Capitales
- > Plan de Acción CE para afrontar los NPLs derivados de la crisis por la Covid-19



Protección al consumidor y transparencia

- > Estrategia de pagos minoristas
- > Real Decreto-Ley que transpone la normativa de la UE sobre distribución de seguros y en parte, la de planes y fondos de pensiones de empleo
- > Orden para reforzar la protección del crédito revolving



Contexto social, tecnológico y competitivo

Rentabilidad del negocio y solvencia

La Covid-19 ha tenido un impacto sin precedentes sobre la actividad económica. En este contexto, la rentabilidad agregada del sector bancario europeo se ha debilitado de forma marcada. En particular, el ROE ha disminuido en aproximadamente 3,2 puntos porcentuales hasta situarse en el 2,5% en el tercer trimestre de 2020¹.

Por un lado, esta caída de la rentabilidad del sector se explica por la menor capacidad de generación de ingresos, como resultado de los menores tipos de interés y el descenso de la actividad.

En el caso del sector en España, el margen de intereses y las comisiones se han visto especialmente resentidos, con caídas cercanas al 5% interanual en la primera mitad de 2020.

Por el otro, el importante aumento de las dotaciones por deterioro que han llevado a cabo las entidades –en anticipación al posible impacto negativo de la pandemia sobre la calidad crediticia– ha contribuido muy significativamente a la caída de los beneficios del sector. Hasta ahora, la calidad crediticia se ha mantenido estable, gracias al abanico de medidas desplegadas por el Gobierno y el sector (moratorias, ERTes y esquemas

de garantías públicas), que han mitigado significativamente los efectos de la pandemia sobre los ingresos de hogares y empresas y han evitado que se produzca un importante y repentino aumento de la morosidad. En este sentido, la velocidad de recuperación económica y la introducción de medidas de flexibilidad (tales como la extensión del vencimiento de las líneas ICO) ayudarán a contener el eventual incremento de la morosidad. Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la crisis de 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos.

Con todo, la expectativa de repunte de la morosidad y el mantenimiento de los tipos de interés en mínimos durante un período más prolongado de tiempo, hacen prever que la rentabilidad de la banca se mantendrá débil en los próximos trimestres y que se recuperará de forma muy gradual.

Este contexto de caída de los ingresos de las entidades pone de manifiesto la necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia del sector.

La expectativa de repunte de la morosidad y el mantenimiento de los tipos de interés en mínimos durante un período más prolongado de tiempo, **hacen prever que la rentabilidad de la banca se mantendrá débil en los próximos trimestres y que se recuperará de forma muy gradual**



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Contexto y
perspectivas 2021



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Ver apartado **Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera**

¹Datos de la Autoridad Bancaria Europea.

Transformación digital

La digitalización ha recibido un importante impulso con la crisis sanitaria y las medidas de restricción a la movilidad, por la mayor intensidad de uso de las herramientas digitales y por el avance que ha supuesto en cuanto a necesidades de digitalización de procesos y servicios.

En el sector financiero en particular, la digitalización está redundando en unas mayores exigencias para satisfacer a los clientes y facilitando la aparición de nuevos competidores con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías (fintech y bigtech). A su vez, el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva.

Por otro lado, los patrones de pago están cambiando. La reducción en el uso del efectivo en favor de los pagos electrónicos se ha acelerado. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las fintech y bigtech (que empiezan a ofrecer soluciones de pagos alternativas) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago, como las *stablecoins*. En este contexto, un elevado porcentaje de bancos centrales están evaluando la emisión de dinero digital de Banco Central como complemento al efectivo.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la mejora de la experiencia de cliente.

En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, se está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, CaixaBank continuará impulsando nuevos modelos de negocio, como Imagin, un ecosistema digital enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entantes, como forma para mejorar el servicio ofrecido a clientes. En el ámbito de los pagos, CaixaBank participa en varias iniciativas a nivel sectorial que buscan impulsar nuevas soluciones.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una **estrategia centrada en la mejora de la experiencia de cliente**



Ver apartado **Soluciones a Clientes**



Ecosistema digital enfocado al segmento más joven



Nuestra
Identidad



**Líneas
Estratégicas**

Contexto y
perspectivas 2021



Estado de
Información
No Financiera



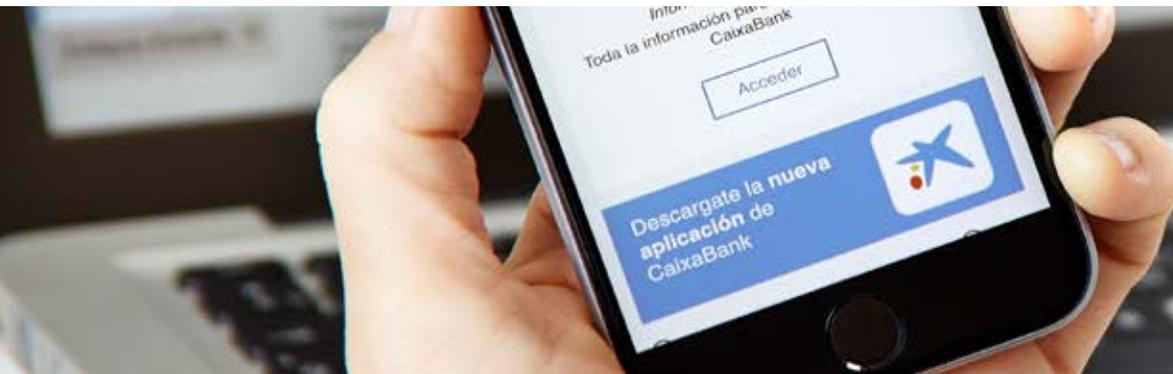
Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Contexto y
perspectivas 2021Estado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En particular, el cibercrimen ha aumentado en volumetría y severidad, especialmente tras la mayor operativa online que se ha producido a raíz de la pandemia. Es por ello, que los ámbitos de la ciberseguridad y la protección de la información ocupan una posición cada vez más destacada tanto en la estrategia de las entidades como en la agenda de los supervisores.

Para hacer frente a amenazas externas que puedan surgir en este ámbito, y asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio, CaixaBank mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones. Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante revisiones planificadas y una auditoría continua (que incluye el seguimiento de indicadores de riesgo). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la entidad a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

Por otro lado, la Entidad participa en proyectos de investigación internacionales vinculados a la ciberseguridad y a la protección de la privacidad y datos de los clientes frente a las amenazas cibernéticas. Entre otros, la participación en estos proyectos facilita la mejora continua del entorno de ciberseguridad de la entidad y la colaboración con otras industrias a nivel europeo.

[Ver apartado Ciberseguridad](#)

Sostenibilidad

El objetivo de descarbonización de la economía europea a medio plazo está viéndose acompañado por un aumento de la actividad regulatoria a todos los niveles y una creciente presión (tanto de inversores como de reguladores y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

Entre otros, destaca la publicación de normativas y recomendaciones que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para realizar una gestión y gobernanza adecuadas. Como ejemplo de ello se encuentra la aprobación de la taxonomía verde la Unión Europea (UE) (con entrada en vigor en 2022), que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles. Asimismo, también destaca la reciente publicación de la guía del Banco Central Europeo sobre riesgos climáticos y medioambientales que pone el foco en la divulgación de la información no financiera, la gestión de los riesgos climáticos y la descarbonización de la cartera.

Por su parte, la UE ha comenzado a desplegar medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y avanzar hacia una economía descarbonizada. En este ámbito, el Plan de recuperación Next Generation EU (NGEU) busca contribuir de forma significativa a la neutralidad climática de la economía europea. Es por ello que la Comisión Europea exigirá a los Estados miembro que destinen un mínimo del 37% de los fondos europeos de recuperación a apoyar los objetivos climáticos

Este compromiso ofrece una oportunidad única para apoyar inversiones que aceleren la transición ecológica y ayuden en la mitigación y adaptación al cambio climático, altamente expuestos a los riesgos de transición.

En este entorno, CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Por ello, CaixaBank cuenta con una estrategia medioambiental, integrada dentro del Plan de Banca Socialmente Responsable, y trabaja para contribuir a esta transición mediante la reducción del impacto directo de las operaciones y la financiación e inversión en proyectos sostenibles. Asimismo, CaixaBank está adherida al Compromiso Colectivo para la Acción Climática (CCCA), promovido por Naciones Unidas y el sector bancario, y dirigido a movilizar las capacidades y los recursos del sector financiero para facilitar la transición hacia una economía descarbonizada, en línea con los objetivos del Acuerdo de París. Adicionalmente, CaixaBank también es firmante y está adherida a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar la mejora de la gestión y el reporting de información en estos ámbitos.

Por otro lado, los aspectos sociales y de gobernanza también están recibiendo una creciente atención por parte de inversores y del conjunto de la sociedad. En este ámbito, CaixaBank muestra un elevado compromiso con la mejora de la cultura y la inclusión financiera para favorecer el acceso a los servicios financieros al conjunto de la sociedad, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales.

Dicho compromiso se ha puesto de especial manifiesto con la Covid-19, en el que la entidad ha trabajado intensamente para mitigar los efectos económicos y sociales de la pandemia, y dar respuesta a los colectivos más afectados por la crisis.

En el contexto Covid-19 la Entidad ha trabajado intensamente para mitigar los efectos económicos y sociales de la pandemia, y dar respuesta a los colectivos más afectados por la crisis



Ver apartado **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Contexto y perspectivas 2021



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estrategia

El sector bancario ha afrontado el desafío de la Covid-19 con importantes retos ya existentes. Por un lado, la rentabilidad del sector bancario europeo se encuentra, desde la crisis financiera, bajo una enorme presión, en gran parte por el entorno de tipos de interés persistentemente bajos que lastra el margen de intermediación. Por el otro, la digitalización hace tiempo que condiciona el entorno en que los bancos desarrollan su actividad, y requiere de grandes inversiones en tecnología para hacerle frente.

En este sentido, la Covid-19 ha acentuado estos condicionantes, por su impacto macroeconómico, y por los cambios (potencialmente permanentes) en el comportamiento de los agentes, tales como una mayor preferencia por las interacciones digitales o una mayor adopción del teletrabajo. Ante esta realidad, se ha intensificado la presión para una mayor consolidación en el sector bancario. Estas operaciones, además de permitir ganar eficiencia y rentabilidad, también sirven para aumentar la capacidad de inversión en tecnología y desplegar a fondo los nuevos modelos de negocio que surgen con la digitalización. Unos modelos que se fundamentan en las economías de red, y que requieren la mayor base de clientes posible para desarrollar, de manera rentable, ecosistemas digitales de servicios financieros.

Fusión

En este contexto, en septiembre de 2020, la entidad anunció el proyecto de fusión con Bankia. La operación, además de aportar una gran base de clientes, permitirá mantener una presencia geográfica equilibrada y diversificada. Asimismo, Bankia es una entidad con una solidez financiera elevada que comparte con Caixa-Bank unas raíces y valores fundacionales similares que emanan de su origen como caja de ahorros. La fusión, además de aportar importantes ahorros de costes (de alrededor de 770 millones de euros por año), ofrece un enorme potencial de sinergias de ingresos (cerca de 290 millones de euros por año), por la posibilidad de ofrecer a los clientes actuales de Bankia los productos y

servicios financieros del grupo CaixaBank. En definitiva, la operación dará lugar a una entidad más sólida, más eficiente y más rentable. En consecuencia, generará más valor para clientes, accionistas, empleados y para el conjunto de la sociedad.

Tras la reciente aprobación de la operación por parte de los accionistas, se prevé que la fusión se materialice a lo largo del primer trimestre del 2021 tras obtener las autorizaciones regulatorias y administrativas correspondientes. Asimismo, se prevé que la integración operativa entre las dos entidades se ejecute antes de finales de 2021.

Prioridades estratégicas

Bajo el nuevo contexto marcado por la pandemia y a la espera de completar la fusión con Bankia, la entidad ha considerado adecuado mantener las directrices del Plan Estratégico 2019-2021. La entidad considera que las cinco líneas estratégicas definidas en el Plan continúan plenamente vigentes, puesto que recogen tendencias que se han acelerado con la Covid-19. No obstante, sí se han redefinido iniciativas y revisado algunos de los objetivos fijados inicialmente para adecuarlos al nuevo entorno.

En particular, la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) se retrasará más allá de 2021 por el impacto de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico. Por la misma razón, se han ajustado algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario



macroeconómico. Adicionalmente, los cambios que se han producido a raíz de la pandemia –como el mayor uso de las herramientas digitales y remotas por parte de clientes y empleados– han llevado a una redefinición de prioridades para acelerar todavía más la transformación digital de la entidad y mejorar las capacidades del canal digital, así como para incorporar la realidad del teletrabajo para una parte sustancial de la organización.

La preparación del próximo plan estratégico se abordará una vez la integración de las dos entidades esté más avanzada y se tenga mayor visibilidad sobre el contexto económico.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ofrecer la **mejor experiencia** al cliente

La personalización de la oferta, la mejora de la experiencia de los usuarios, la creciente importancia del asesoramiento, el aumento de la interacción a través de canales móviles y otras innovaciones, son tendencias que están cambiando el comportamiento de los clientes.

Una de las prioridades estratégicas del Grupo es ofrecer la mejor experiencia de cliente, esto es, situar el cliente en el centro y construir una relación entre el cliente y la Entidad más emocional.



Nuestra Identidad


Líneas Estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Prioridades estratégicas

- Ser referentes
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Apuesta por la innovación
- Propuesta de valor para cada segmento
- Excelencia en el servicio



Palancas

- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Segmentación y foco en *customer journeys*

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

>> 86,3

Índice de Experiencia (IEX, escala 0-100)

>> 61,7%

Clientes digitales

>> 458

Centros Store

2020

>> 86,1

IEX (escala 0-100)

>> 67,6%

Clientes digitales

>> 548

Centros Store

Objetivo 2021

>> *

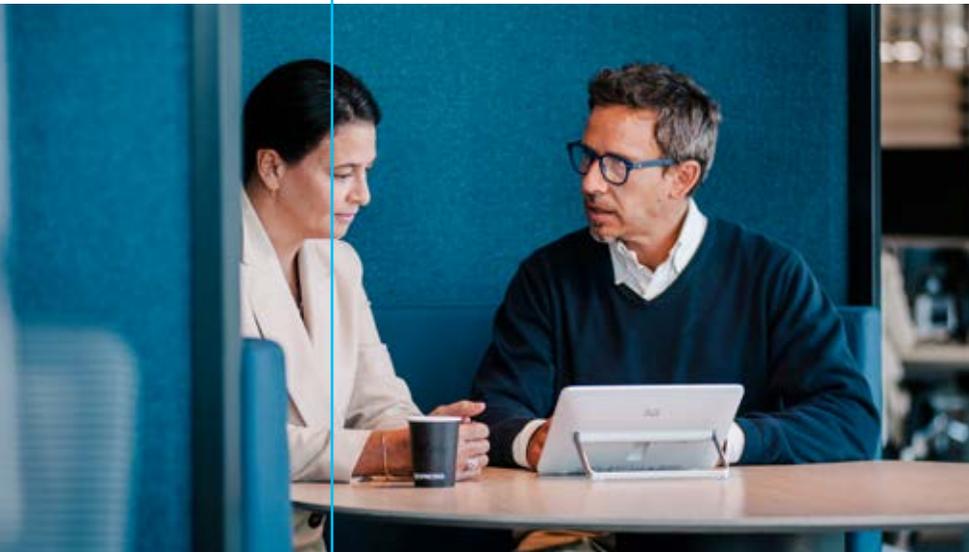
*Fijación teniendo en cuenta la integración de Bankia.

>> ≈70%

Clientes digitales

>> >600

Centros Store



Soluciones a clientes

Ser referentes, la confianza de los clientes se traduce en elevadas cuotas de mercado



Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> CAIXABANK ESPAÑA

			Variación vs 2019 (pp)
Banca minorista	Créditos ¹	16,2%	+0,3
	Depósitos ¹	15,6%	+0,4
Particulares	Domiciliación pensiones ²	20,1%	+0,1
	Crédito finalidad vivienda ¹	15,3%	-0,4
Empresas	Créditos a empresas ¹	16,5%	+1,1
	Penetración autónomos ¹	33,1%	-0,3
Recursos bajo gestión	Planes de pensiones	26,3%	+0,8
	Fondos de inversión	17,5%	+0,4
Seguros	Seguros de vida-ahorro	29,9%	+1,2
	Seguros vida-riesgo	21,5%	+2,1
	Seguros de salud	30,5%	+0,3
Sistema de pago	Facturación tarjetas	23,3%	-0,2
	Facturación TPVs	26,5%	-1,0

¹ Datos a noviembre de 2020.

² Datos a septiembre de 2020.

>> BPI

		Variación vs 2019 (pp)
Créditos¹	10,7%	+0,2
Crédito finalidad vivienda¹	12,2%	+0,3
Depósitos¹	10,6%	+0,5
Domiciliación nóminas¹	9,6%	-0,1
Fondos de inversión¹	18,8%	-1,2
Seguros¹	11,4%	+0,3



30,9%

#1 penetración clientes particulares (España)



23,9%

#1 banco principal para clientes particulares (España)



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Respuesta a las 4 experiencias vitales a través de una potente plataforma y alianzas estratégicas

Disponer de fábricas en propiedad junto con el establecimiento de acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, permite ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, de una manera eficiente.

BANCA DIARIA

>> Día a Día

Hacer el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera.

PRODUCTOS

Cuentas, pagos, transferencias, recibos, tarjetas, donativos, etc



50.893 MM€
facturación tarjetas
52.052 en 2019

438.889
puntos de venta
423.767 en 2019

3 MM
clientes de Bizum

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios



FINANCIACIÓN

>> Disfrutar de la vida

Facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro.

PRODUCTOS

Préstamos hipotecarios y personales, préstamos al consumo, avales, líneas de circulante, microcréditos, etc



114.969
móviles
160.000 en 2019

67.747
sistemas de seguridad
>50.000 en 2019

14.785
coches de renting
15.000 en 2019

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

SEGUROS Y PROTECCIÓN

>> Dormir tranquilo

Estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.

PRODUCTOS

Seguros vida-riesgo, Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...), Servicios de protección del hogar y personales, etc.

#1 Seguros de vida **#1** Seguros de salud



9.609 MM€

primas
11.785 en 2019



4.171

Prestaciones abonadas
3.954 en 2019

AHORRO A LARGO PLAZO

>> Pensar en el futuro

Ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

PRODUCTOS

Seguros de ahorro, fondos de inversión, planes de pensiones, rentas vitalicias, Unit Linked, carteras gestionadas, valores y otros instrumentos financieros

#1 Fondos de inversión



166.003 MM€

seguros y activos bajo gestión
159.762 en 2019



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

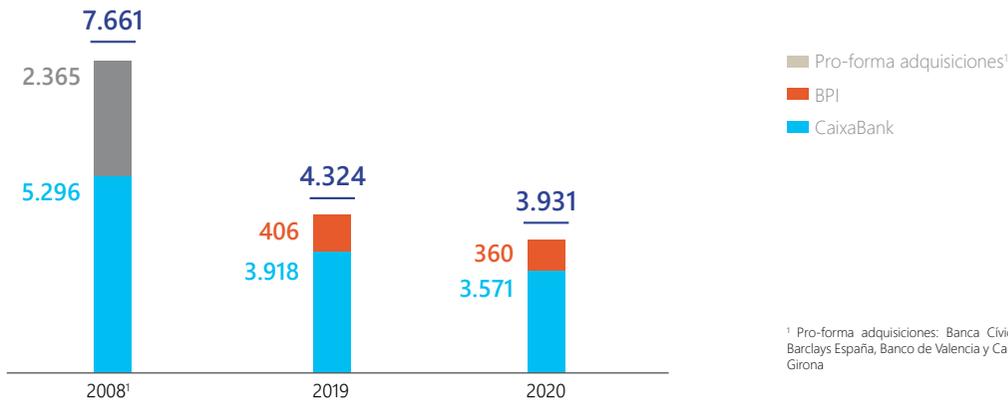
Evolución constante de la red de distribución omni-canal

El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así se sigue manteniendo la importancia clave de las oficinas.

La última década ha representado para CaixaBank una intensa etapa de optimización de la red de distribución, reduciendo el número de oficinas y aumentando su eficiencia, apostando por la especialización, a la vez que desarrollando canales digitales y remotos.

>> REDIMENSIONAMIENTO DE LA RED

Oficinas retail, no incluye centros especializados



>> RED ESPAÑA

3.782
oficinas
(4.112 en 2019)

8.827
cajeros
(9.111 en 2019)

91%
de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio
(91% en 2019)

>> RED PORTUGAL

421
oficinas
(477 en 2019)

1.456
cajeros¹
(1.380 en 2019)

¹ En 2020 incluye red externa así como red propia (171 cajeros)

>> A LA VANGUARDIA DE LA TRANSFORMACIÓN BANCARIA

2
centros
All in One
en Valencia y Barcelona

Experiencias innovadoras más allá de lo estrictamente bancario, con atención especializada para todas las propuestas de valor en un mismo espacio



548
centros store

Centros de asesoramiento que permiten una organización más eficiente y cercana

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

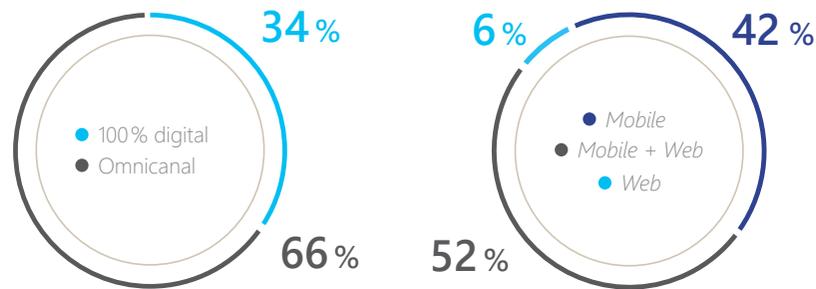
>> **DESARROLLO DE LA MEJOR OFERTA DIGITAL**

La mayor penetración digital

34,4% penetración entre clientes digitales (España)¹

El cliente de CaixaBank es omni-canal (digital y físico)

+6,9 MM de clientes digitales, **67,6%**



122% mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico (112% en 2019)



69% mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico (71% en 2019)



≈2,5 MM de clientes se conectan diariamente (+30% en 2019)



BPI Net
46,7% clientes digitales



Internet y Mobile Banking
#2 en penetración de particulares
#1 en penetración de empresas

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto. **Now Mobile** es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.



Mejor **aplicación móvil** de banca de particulares en Europa Occidental por Global Finance.

>> **COMERCIALIZACIÓN POR CANALES DIGITALES**

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

51,7%

Seguros de ahorro (38,3% en 2019)

>> **EL CANAL MOBILE CLAVE**

109 MM

de compras realizadas con el móvil (58% respecto de 2019)

+2,3 MM

de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

Mejor **banco digital** en banca de particulares en España 2020 por Global finance



¹ Fuente ComScore.



Nuevo imagin: de banco solo móvil a comunidad lifestyle para promover la fidelización de los clientes más jóvenes

≈ 3 MM

Clientes imagin¹



- > **Productos financieros y no financieros, incluyendo contenidos digitales y experiencias.**
- > **La relación** con los usuarios no empieza con una cuenta bancaria, sino con **el registro como usuario de la plataforma mediante e-mail y contraseña.**
- > Los **contenidos digitales** se organizan en torno a cinco grandes áreas temáticas: música (**imaginMusic**), videojuegos (**imaginGames**), tendencias (**imaginCafé**) y tecnología (**imaginShop**) y sostenibilidad (**imaginPlanet**).
- > **Tres propuestas** de valor diferenciadas **en función de la edad.**

¹ Incluye 1,8 MM de clientes mayores de 18 años, 1,1 MM clientes menores y usuarios registrados no clientes. En 2019 los clientes mayores de 18 años eran 1,4 MM.



imaginKids (de 0 a 11 años)

Con foco en la educación financiera a través de juegos y pensada para que sean los padres los que decidan cuándo y cómo se utiliza. Ofrece todo su contenido gratuitamente, incluso aunque la familia no sea cliente de CaixaBank.



imaginTeens (para adolescentes de 12 a 17 años)

Iniciación en la gestión de las finanzas personales y primeras compras. Orientada para el uso directo por parte de los jóvenes, con recursos digitales relacionados con música o gaming.

La modalidad básica dispone de una herramienta gratuita de gestión de la paga familiar. La oferta financiera contratable de imaginTeens consiste en una tarjeta prepago con función de control parental activada para que los padres puedan tener pleno conocimiento y control de las operaciones que realiza su hijo.



imagin (a partir de 18 años)

Plataforma que incluye servicios financieros y no financieros, como contenidos digitales y experiencias. Parte de esta oferta está disponible para cualquier usuario registrado en la plataforma, independientemente de su grado de bancarización. Existen tres perfiles:

- > Los **usuarios imaginers** pueden acceder a una selección de los contenidos digitales y las experiencias más destacadas que ofrece la app, y también al servicio exclusivo **imagin&Split** para compartir gastos con amigos.
- > Los **usuarios imaginers reload** además de todas las ventajas básicas quieren disponer de una tarjeta prepago **imagin Reload**, con ventajas exclusivas para viajar al extranjero (incluyendo, por ejemplo, reintegro gratuito en cajeros europeos y cambio de divisas sin comisión). Puede contratarse sin necesidad de tener una cuenta bancaria.
- > Los **imagers infinity** son los usuarios con cuenta bancaria en imagin. Además de disponer de una cuenta y una tarjeta sin comisiones, tienen acceso completo a todo el universo de imagin, así como a toda la oferta de servicios financieros.

En todos los casos, imagin mantiene las características que le han convertido en líder bancario para el público *millennial*: operativa *mobile only* (los servicios se prestan exclusivamente a través de la app, sin oficinas y sin web, que cumple solo funciones informativas), sin comisiones para el usuario y con un lenguaje propio, sencillo y claro, especialmente adecuado para una comunicación directa con los jóvenes.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



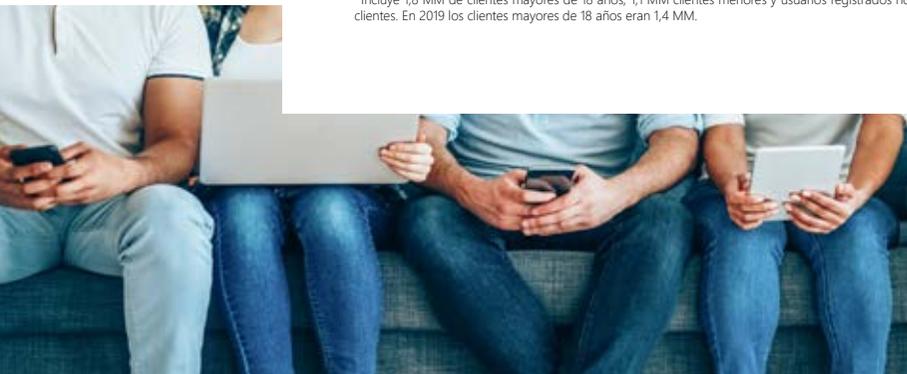
Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



9



>> MODELO DE INNOVACIÓN ABIERTA

- > Aplicación de metodologías agile y de *design thinking* para identificar al máximo el perfil de los usuarios y adecuar el producto a sus necesidades. Se han realizado sesiones de co-creación con más de 200 usuarios reales.
- > Arquitectura tecnológica nueva en la que, junto a la oferta propia se pueden incorporar tecnologías y productos de terceros.
- > Destacar la colaboración de imagin con *Plug and Play*, la principal plataforma de innovación mundial y el *venture capital* más activo, para identificar propuestas disruptivas *fintech* de emprendedores de todo el mundo.


IMAGIN OBTIENE LA CERTIFICACIÓN B CORP POR SU IMPACTO POSITIVO EN EL MEDIOAMBIENTE Y EN LA SOCIEDAD

imagin ha obtenido la certificación B Corp, que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia pública y responsabilidad empresarial de la compañía para equilibrar el beneficio económico con el propósito social. Con esta certificación, imagin se convierte en la primera plataforma de servicios financieros mobile only en ser B Corp.

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ofrecer la mejor
experiencia al clienteEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

9



12

inTouch

Servicio remoto con gestor personal, creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y reducida disponibilidad de tiempo.

1,4 MM

Clientes que usan inTouch
1,3 en 2019



Se basa en un modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio. El modelo inTouch es una oportunidad para crecer con un modelo de atención híbrido, generando eficiencias. El número de clientes del gestor inTouch es de 2,5 veces el de la oficina física.



Nuestra
Identidad



**Líneas
Estratégicas**

Ofrecer la mejor
experiencia al cliente



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Creación de propuestas de valor especializadas

La búsqueda de la mejor experiencia de cliente ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización y en consecuencia la creación de negocios/ centros especializados dónde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen los servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca.

AgroBank

La propuesta de AgroBank está basada en 3 ejes:

- > La oferta de productos y servicios más completa,
- > La especialización de oficinas y equipos
- > Y una serie de acciones de impulso al sector.

Y está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.



343.000

clientes



888

Oficinas Agrobank situadas en poblaciones donde el sector agrario es la actividad principal o una de las actividades principales



27,8 %

Cuota de Penetración autónomos agrarios (+11 ppbb vs. 2019)



7.954 MM€

de nueva producción en financiación a clientes del segmento



Primera entidad en número de operaciones e importe en la línea de **Préstamos SAECA – MAPA 2020¹**

¹ Línea Mapa 2020 (Real Decreto 507/2020, de 5 de mayo) para titulares de explotaciones agrarias que suscriban avales con SAECA (Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria).





Nuestra Identidad

**Líneas Estratégicas**

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



1



6



14

Compromiso e impulso del sector

- > **Digitalización el servicio de tramitación de ayudas** de la Política Agraria Común por vía telemática (realizada en nuestras oficinas por gabinetes externos).
- > **Cursos online** sobre poda de la vid y tratamientos fitosanitarios en el viñedo, en colaboración con la **Plataforma Tecnológica del Vino**.
- > **Presentación del segundo estudio del sector agroalimentario donde se han tratado temas como:**



La **fortaleza** del sector agroalimentario durante la crisis del coronavirus



Cambio en los patrones de consumo durante el confinamiento: del restaurante al hogar



La **resiliencia de las exportaciones agroalimentarias españolas**



La **digitalización** del sector agroalimentario

- > **Realización de 6 jornadas técnicas AgroBank** en formato virtual, con más de **3.600 asistentes** tratando los principales subsectores (vino , aceite, porcino,...).
- > **Cátedra AgroBank**, en colaboración con la Universidad de Lleida, con el objetivo de promover la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector.

En 2020 además de los habituales *Premios a la Transferencia del Conocimiento en el sector Agroalimentario* y el *Premio a la Mejor Tesis Doctoral* hemos creado un nuevo reconocimiento *Premio al mejor Trabajo Fin de Master realizado por una mujer*.

- > **Revista AgroBank:** envíos a más de 65.000 clientes por vía electrónica.
- > **Premios Emprendedor XXI** donde contamos con un segmento Agro que premia a la mejor start up que ayude a solucionar los retos del sector.
- > Colaboración con el programa **Incorpora** para la búsqueda de empleo a colectivos desfavorecidos en el sector agroalimentario.
- > Convenios con **AFAMER y FADEMUR** para impulsar la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural.
- > **Formación de mujeres** rurales para acceder a los órganos rectores de cooperativas y participación en el congreso de la mujer rural en España, con Cooperativas Agroalimentarias y Fundación "la Caixa".



DayOne es un nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para acompañar a *start-ups* y *scale-ups* globales con actividad en España con alto potencial de crecimiento. La Entidad cuenta con gestores especializados y con espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid y Valencia. Además, cuenta con dos gestores especializados en Bilbao y Málaga. Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estos clientes, CaixaBank pone a su disposición su red de contactos con el fin de impulsar y promover la economía de la innovación a través de todos sus agentes.

Por otro lado, *DayOne* ha diseñado y promueve un programa de iniciativas enfocadas al *networking* a medida de los emprendedores e inversores.

>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

En 2020, se ha iniciado la 14ª edición de los Premios Emprendedor XXI. Esta es, una iniciativa impulsada por *dayOne*, que tiene como objetivo identificar, reconocer y acompañar a las empresas innovadoras de reciente creación con mayor potencial de crecimiento. Estos premios están cootorgados junto al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en España y con BPI en Portugal.

EDICIÓN 2020



955 empresas
participantes de
España y Portugal



35
premios



0,8 MM€
en premios (metálico,
formación internacional
y visibilidad)



+480
Organizaciones, instituciones
y profesionales involucrados
en comités y jurados



Se premian a las mejores empresas de cada comunidad autónoma y dos en Portugal; y a las 8 empresas que mejor y más aporten a los siguientes 8 retos:



Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



9



CiudadXXI

Soluciones para transformar nuestras ciudades en lugares más sostenibles, seguros, conectados y adaptados.



ViveXXI

Propuestas para la digitalización, nuevos modelos de negocio y reactivación del sector hotelero, restauración, ocio y turismo.



BienestarXXI

Mejoras para la salud de los ciudadanos.



SemillaXXI

Ideas para la transformación digital e innovación en el sector agroalimentario.



PlanetaXXI

Propuestas innovadoras enfocadas a la sostenibilidad medioambiental y a construir un planeta mejor para las jóvenes generaciones.



BancaXXI

Soluciones para crear un nuevo modelo de banca más cercano al cliente.



JuntosXXI

Búsqueda de iniciativas de Impacto Social.



DeeptechXXI

Soluciones para aumentar la competitividad y peso de la industria gracias a la ciencia y la transferencia tecnológica.



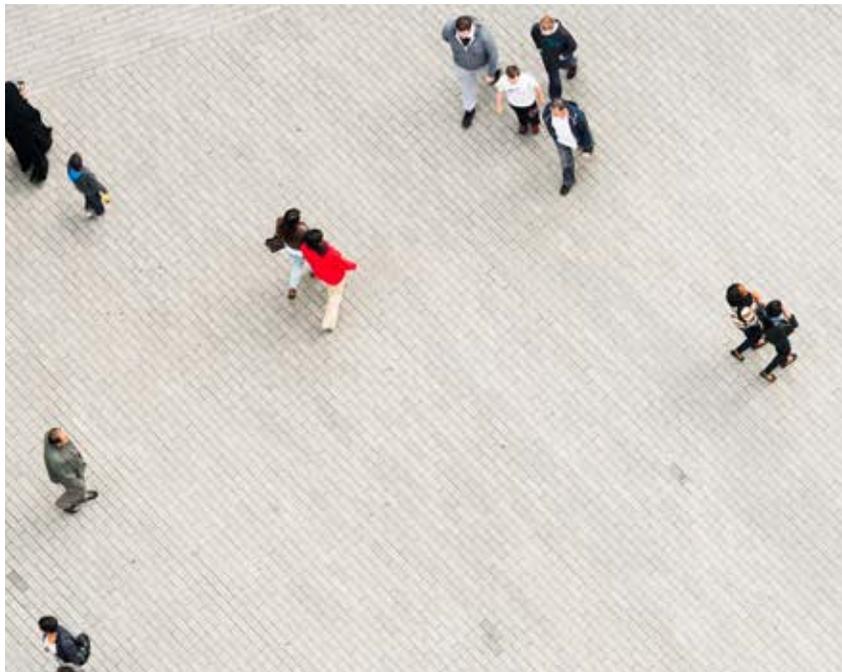
- > dayOne con el apoyo de otras áreas de la entidad ha organizado el **primer Investors Day EmprendedorXXI**. El objetivo del evento es poner en contacto a las startups ganadoras de los PEXXI con los principales inversores del ecosistema y corporates con interés en innovación.
- > dayOne ha organizado el primer **Open Innovation Program** dirigido a las empresas participantes de PEXXI, y se han seleccionado 4 para realizar una prueba de concepto con diferentes equipos de negocio del banco: AgroBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer y CaixaBank Sénior.
- > En 2019 nació, en colaboración con el Centro de Innovación e Iniciativa Emprendedora del IESE, el **Observatorio DayOne** de Startups en Iberia, con el objetivo de generar información e investigación del tejido de *start-ups* en España y Portugal. Se ha publicado el segundo informe correspondientes a la 13 edición.

Experiencia de cliente y calidad

Modelo Voz360°

A lo largo del 2020 el modelo de escucha de CaixaBank ha afianzado su objetivo de conocer la voz de clientes y empleados para obtener información relevante y recomendaciones que permitan diseñar acciones de alto impacto que mejoren la experiencia de ambos.

No obstante, la situación extraordinaria vivida en este año ha implicado adaptar nuestra forma de escuchar para poder estar más cerca de nuestros clientes y empleados e impulsar acciones de mejora y cambios de forma más ágil.



Radar 360°

Se han fomentado métodos cualitativos para recoger la voz, como dinámicas y entrevistas online y por teléfono, para conocer con más detalle preocupaciones y necesidades. También se ha promovido la inmediatez y simplicidad, al iniciar las encuestas a través de móvil a partir de la experiencia de visitar una oficina.

Conocimiento

Se han utilizado métodos ágiles y herramientas de análisis de información que han permitido obtener de una forma más rápida *insights* para adaptar las necesidades de cada segmento de negocio.

Acción

A partir de la voz obtenida, se han implementado acciones para mejorar la experiencia de clientes y empleados y se han acelerado cambios, especialmente para potenciar la accesibilidad a los servicios financieros.

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ofrecer la mejor
experiencia al clienteEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



El modelo de VOZ360° se ha desplegado en 2020 a través de tres líneas de trabajo

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasOfrecer la mejor
experiencia al clienteEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

01. ESCUCHA CONSTANTE DE CLIENTES Y EMPLEADOS

- > **Touchpoints** - Incremento del número de encuestas automatizadas en momentos clave de interacción para clientes y empleados.
- > **Near Real Time** – Inicio de encuestas “inmediatas”, lanzadas al poco tiempo de que se haya vivido una experiencia, como la visita a una oficina Store o la resolución de una avería técnica para empleados.
- > **Dinámicas de escucha** - Fomento de diferentes actividades online (talleres, entrevistas, etc.) para obtener información cualitativa, cocrear y mejorar productos, servicios y procesos.
- > **Text Mining** – Implementación de herramientas para optimizar el análisis de la voz.

02. ACCIÓN INMEDIATA

- > **Inmersión transversal 360°** - Creación de nuevos grupos de trabajo transversales y multidisciplinares o evolución de los existentes, bajo metodologías ágiles, para impulsar acciones teniendo en cuenta los insights de la voz de cliente y empleado como palanca de transformación.
- > **Close the loop** (acción con clientes y empleados) – Despliegue del proceso para gestionar y dar respuesta a las experiencias que nos han transmitido los clientes y empleados a través de las encuestas en diferentes momentos clave.

03. DIVULGACIÓN DE LA VOZ A TODA LA ORGANIZACIÓN

- > **Plataforma VOZ360°**
- > **Seguimiento de indicadores de voz** – Publicación de los principales indicadores para poder dar a conocer lo que opinan clientes y empleados con el objetivo de acelerar cambios.



>> MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

228.537

USUARIOS
CONTACTADOS EN 2020

399.480 EN 2019



1.317

MEDIANTE DINÁMICAS
DE VOZ Y ENTREVISTAS

396 EN 2019



120.150

MEDIANTE TOUCH
POINTS

86.317 EN 2019



107.070

MEDIANTE ENCUESTAS

312.767 EN 2019



>> CAIXABANK ESPAÑA

86,1

ÍNDICE DE EXPERIENCIA
(IEX) (ESCALA 0-100)

86,3 EN 2019

+0,3 puntos por encima
del reto de 2020 (85,8)

34,8%

CLIENTES
COMPROMETIDOS¹

35,0% EN 2019



28,9%

NET PROMOTER SCORE
RETAIL (NPS)²

29,8% EN 2019



91,0

IEX PARTICULARES
(ESCALA 0-100)

87,8 EN 2019



66,0%

NPS FINANCIACIÓN
COMPRA ESTRELLA

71,5% EN 2019



55,9%

NPS FINANCIACIÓN
PRÉSTAMO PERSONAL

59,8% EN 2019



54,5%

NPS DOMICILIACIÓN
NÓMINA

48,8% EN 2019



89,8

IEX PREMIER

89,6 EN 2019



¹ % sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10.

² El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

CaixaBank continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite mejorar la eficiencia en costes, la posibilidad de diversificar *outsourcing*, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

El crecimiento continuo de inversión en tecnología es clave en la estrategia de CaixaBank, puesto que garantiza que pueda responder a los requerimientos de los clientes, refuerza su posicionamiento y permite adaptabilidad a las necesidades cambiantes del negocio. Asimismo la robustez de la infraestructura y el constante esfuerzo de innovación garantizan la disponibilidad de la información con garantías completas de seguridad.

En el proceso constante de búsqueda a la eficiencia y el mejor servicios es imprescindible apostar por tecnologías emergentes y pioneras, desde el blockchain a la robótica, pasando por la inteligencia artificial y la computación cuántica.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	Objetivo 2021
>> -5,8 % mejora Time-to-Market de Proyectos	>> -11% mejora Time-to-Market de Proyectos	>> -25% mejora Time-to-Market de Proyectos
>> 9,9 % Grado de adopción cloud	>> 16,6% Grado de adopción cloud	>> 24 % Grado de adopción cloud
>> 20% personas de IT trabajando en agile	>> 25% personas de IT trabajando en agile	>> 33 % personas de IT trabajando en agile

933 MM€

INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO EN 2020

931 MM€ EN 2019



Ciberseguridad

La ciberseguridad es una de las máximas prioridades de CaixaBank, y dada la importancia y el nivel de amenazas surgidas durante todo el 2020, muchas de ellas derivadas de Covid-19, se han revisado los protocolos de seguridad para adecuarlos a dicha situación, monitorizando de forma continua esas amenazas por si fuese necesario cambiar rápida y eficazmente de nuevo dichos protocolos.

Todas las acciones han estado alineadas con el Plan Estratégico de seguridad de la información, que evalúa de forma continua nuestras capacidades frente a las mejores prácticas y benchmarks de la industria.

Este año, CaixaBank ha incorporado a 10 expertos independientes que refuerzan nuestra estrategia y desempeño de seguridad.



Nuestra Identidad


Lineas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

39
Empleados

+50
Certificaciones

24 horas
x7 días
SOC externo¹

60%
Externalización

Governance robusto

Política de seguridad de la información

Con el objetivo de disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.

Última actualización: noviembre de 2019

Modelo de ciberseguridad avanzado certificado



Mantenemos anualmente certificaciones reconocidas y de prestigio, como la certificación ISO 27001 en todos nuestros procesos de ciberseguridad, y CERT, que acredita a nuestro equipo CyberSOC 24x7 y nos permite cooperar activamente con otros CERT nacionales e internacionales.

Entorno de control: tres líneas de defensa

La primera línea, **Seguridad de la Información**, se encarga de implantar las políticas, identificar y evaluar riesgos, identificar debilidades de control y ejecutar los planes de acción.

La segunda línea de defensa, **Responsabilidad de Riesgos No Financieros**, es la responsable de emitir una evaluación independiente sobre el desempeño en Seguridad de la Información.

La tercera línea de defensa, **Responsabilidad de Auditoría Interna**, supervisa a los dos anteriores. El resultado de las revisiones de auditoría interna de los últimos 3 años, con unas 592 pruebas, indican una gran madurez y control, cubriendo un 99% del marco NIST (marco de control de ciberseguridad reconocido).

¹ Security Operations Center.

INFOPROTECT.
Think safety

Una marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.



9



16



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



+ 50 MM€

INVERTIDOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN 2020

+50 MM€ EN 2019



54 %

0-CLICKERS EN CAMPAÑAS DE PHISHING

48% EN 2019



12

SIMULACROS DE PHISHING POR EMPLEADO

12 EN 2019



98 %

PROFESIONALES QUE HAN REALIZADO EL CURSO DE SEGURIDAD EN 2020



6

EJERCICIOS DE RED TEAM AL AÑO

se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes



Framework TIBER-E

>> DURANTE EL EJERCICIO 2021 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVENDO INICIATIVAS QUE AYUDEN A MEJORAR EN ESTA MATERIA:



TRAPEZE

Mejora de control de la privacidad de los datos de cliente en servicios financieros por parte de los usuarios finales



CONCORDIA

Centro de ciberseguridad paneuropeo x-sector



ENSURESEC

Mejora securización de servicios de e-commerce



INFINITECH

Controles basados en analítica de datos para la evaluación del riesgo de seguridad y fraude en el entorno financiero



REWIRE

Certificación de capacidades para los profesionales que se dedican a la ciberseguridad en el ámbito financiero Europeo

>> TODO ELLO HACE POSIBLE QUE CAIXABANK CUENTE CON LOS PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS Y ESTÉ ENTRE LOS MEJOR VALORADOS DEL SECTOR:

Benchmarks

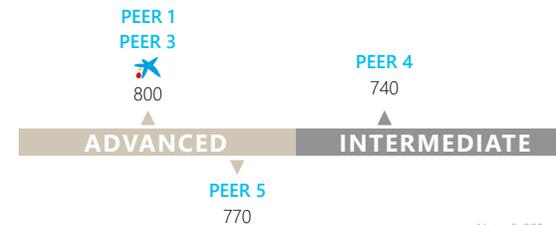
	CNPIC ¹	DJSI ²
CABK	8,6 (+1,2)	8,5
PEERS	8,2 (+1,0) ³	8,5

(Todos los valores en base 10)

Certificaciones



BITSIGHT³



Nota: 0-900 scale

¹ Informe Ciberresiliencia 2020.

² Dow Jones Sustainability Index 2020. Seguridad de la información.

³ Entidades financieras españolas.

Tecnología y digitalización

Infraestructura tecnológica

En los últimos años, la mayor utilización de los canales digitales por parte de los clientes, así como la digitalización de los procesos ha comportado el aumento exponencial del número de transacciones.

La continua mejora de la infraestructura de IT es un pilar de la gestión del Grupo. El Grupo dispone de dos Centros de Proceso de Datos (CPD's) operativos de elevada calidad, conectados entre sí para el soporte y desarrollo de las actividades del Grupo.

Asimismo, se continúa apostando por la migración continua a soluciones y procesamiento en la nube, lo que permite reducir significativamente los costes operativos en más de un 50% y una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones.

120.666 | En 2020 millones de **transacciones procesadas**

98.963 | En 2019 millones de **transacciones procesadas**

En este sentido, la mejora continua de la infraestructura IT permite:

≈16.000
transacciones por segundo
>14.000 EN 2019



476
aplicaciones gestionadas en la nube interna
400 EN 2019



Además el:

79%
incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas
89% EN 2019



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Big Data

En una época marcada por la revolución de los datos masivos, CaixaBank continúa evolucionando su modelo de Big Data para asegurar una mayor fiabilidad y productividad en el tratamiento de los datos.

>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



CaixaBank cuenta con un único repositorio informacional llamado *Datapool* con Gobierno de la información y calidad del dato; y un incremento importante en el uso de la información y en su conocimiento.

82,2 %

INFORMES REGULATORIOS GENERADOS EN BASE A **DATAPOOL**

77,5% EN 2019



80 %

DE LAS ÁREAS ESTAN EN PROYECTOS DE BIG DATA

93% EN 2019



1.100 TB

DE DATOS GESTIONADOS DIARIAMENTE

650 TB EN 2019



Implantación de nuevas tecnologías

CaixaBank continúa impulsando la digitalización de sus procesos, iniciada en los últimos ejercicios, a través de distintos proyectos e iniciativas. La transformación digital y el desarrollo tecnológico constituyen un pilar estratégico de CaixaBank, que tiene el objetivo de mejorar la eficiencia y la flexibilidad.

La transformación digital debe permitir una mayor capacidad de identificación y adaptación a las necesidades de los clientes y una mejora de los procesos, que asegure alcanzar una mayor productividad y fiabilidad.

En los últimos años, CaixaBank ha estado implantando Robotics e inteligencia artificial en sus procesos con el objetivo de automatizar tareas de back-office y mejorar los procesos administrativos en oficinas.

Debido a la situación provocada por la pandemia, en 2020 se han acelerado distintos proyectos de *Workplace Experience*. Se ha logrado una total adaptación al teletrabajo gracias a la corporativización del 92% de los equipos con Windows 10 y Office 366, y se han alcanzado 30.000 conferencias y 1.200 millones de minutos de audio al día por la plataforma Teams.

Asimismo, los distintos asistentes virtuales también han experimentado un gran crecimiento en 2020, especialmente durante el confinamiento, en que se han superado los 2 millones de conversaciones mensuales.

>> PARA CAIXABANK PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

Robotics

295

NÚMERO DE CASOS DE
ROBOTICS IMPLANTADOS

144 EN 2019

Inteligencia Artificial

3

NÚMERO DE ASISTENTES COGNITIVOS PARA
ASISTIR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3 EN 2019

89 %

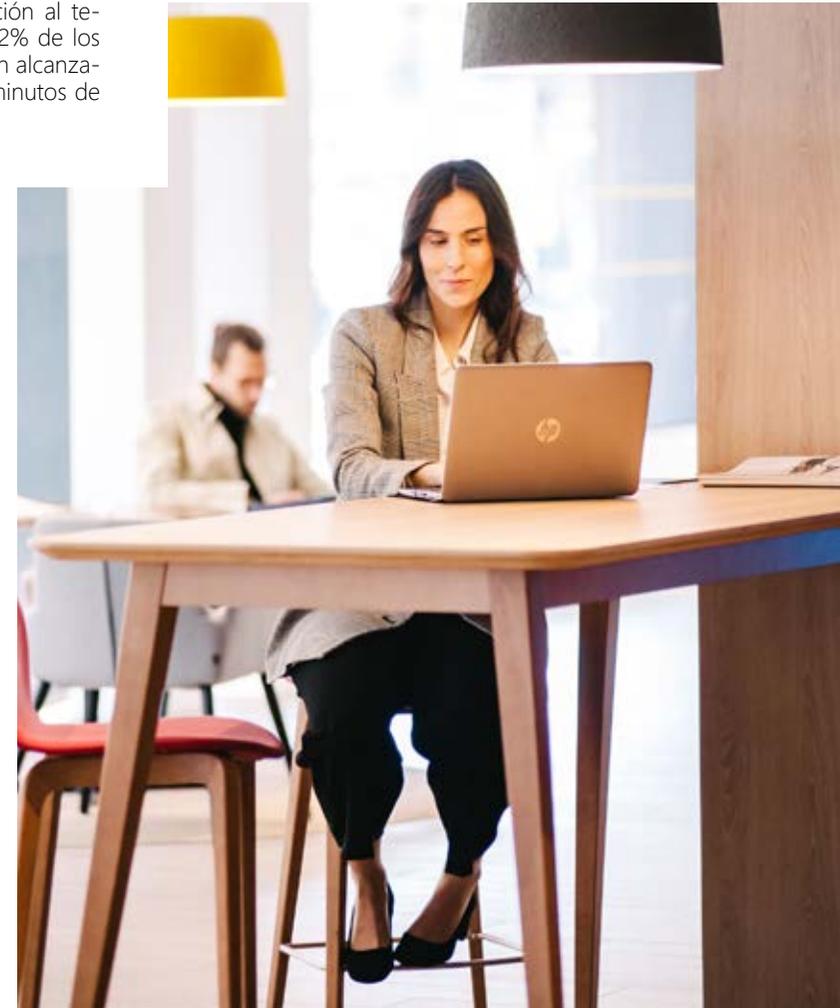
RESPUESTAS AUTOMÁTICAS DEL ASISTENTE
VIRTUAL CON EMPLEADOS - CANAL OFICINA

81% EN 2019

5.034.060

CONVERSACIONES INICIADAS CON EL ASISTENTE
VIRTUAL DE EMPLEADOS - CANAL OFICINA

4.782.790 EN 2019



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Acelerar la
transformación
digital para ser
más eficientes
y flexibles



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> LA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SON CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

En CaixaBank, la implantación de nuevas tecnologías, ha hecho posible una reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas, como es el caso de la gestión automática de incidencias en el cargo de recibos.

16,5 %

tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

-2,0 pp

disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto de 2019



Alianza con Salesforce para impulsar la transformación digital de los servicios bancarios

CaixaBank continúa potenciando la creación de una red de alianzas estratégicas que contribuya al avance del proceso de transformación tecnológico. El acuerdo permite estudiar cómo la innovación tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes. Con este objetivo implantará un CRM de última generación y se integrará en el programa internacional de I+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar nuevas formas de conocer y aproximarse a los clientes de banca.



CaixaBank firma un acuerdo con IBM Servicios para acelerar su transformación en "cloud computing" e impulsar la innovación en servicios financieros

CaixaBank e IBM Servicios han alcanzado un acuerdo para acelerar la transformación del banco e impulsar soluciones digitales innovadoras que mejoren la experiencia de usuario de los servicios financieros de la entidad.

El acuerdo amplía en seis años más el servicio exclusivo proporcionado por la *joint venture* tecnológica IT Now.



CaixaBank desarrolla el primer modelo de clasificación de riesgos de la banca española utilizando computación cuántica

La Entidad avanza en su estrategia de preparación para la supremacía cuántica y desarrolla un algoritmo de "machine learning" para la clasificación de clientes según el riesgo de crédito.

Con la realización de estos proyectos, CaixaBank se convierte en la primera entidad de España y una de las primeras del mundo en incorporar la computación cuántica a su actividad de innovación.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



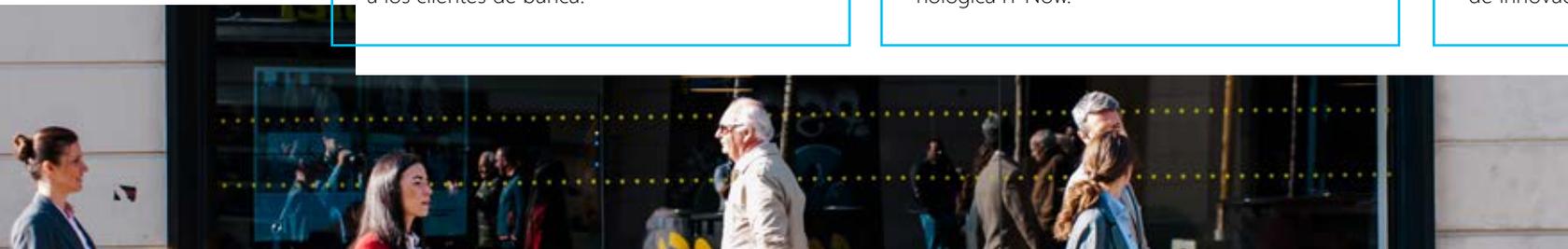
Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



8



Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El objetivo estratégico de reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización está basado en los siguientes tres ejes:

- > Favorecer el talento, asegurando que pueda desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, basado en la meritocracia, la diversidad y el empowerment.
- > Definir y desplegar la mejor propuesta de valor mejorando la experiencia empleado.
- > Promover los atributos de agilidad y colaboración.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO¹ PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2018

>> 39,9%

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande²

>> 73%

Valoración percepción de los empleados sobre empowerment

>> 45,9%

% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

2019

>> 41,3%

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande²

>> 72%

Valoración percepción de los empleados sobre empowerment

>> 47,3%

% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

2020

>> 41,6%

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande²

>> 70%

Valoración percepción de los empleados sobre empowerment

>> 15,5%

% de empleados con medidas de retribución flexible

>> 48,8%

% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

Objetivo 2021

>> 43%

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande²

>> 75%

Valoración percepción de los empleados sobre empowerment

>> 25%

% de empleados con medidas de retribución flexible

>> 55%

% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II



¹Métricas relativas a CaixaBank, S.A.

² Oficinas A y B



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo

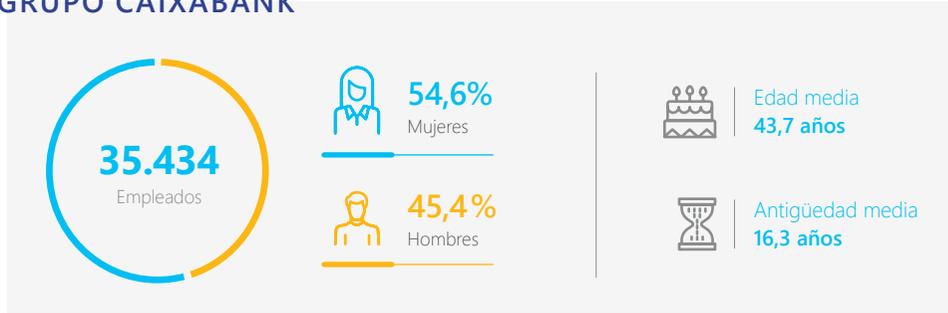


Informe de verificación independiente

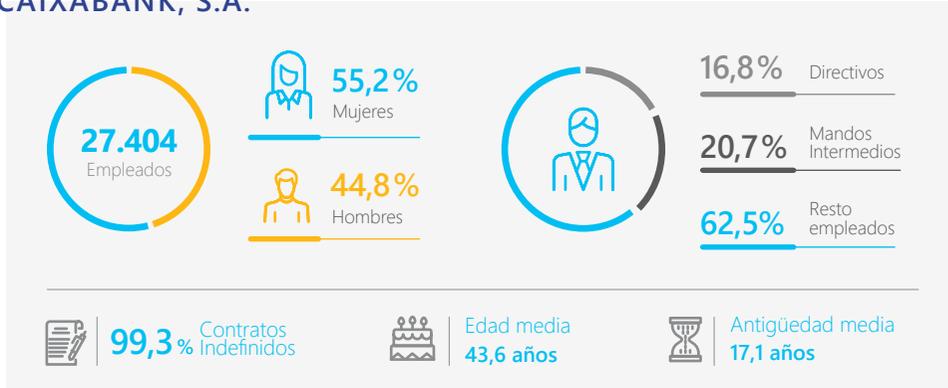


Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRUPO CAIXABANK



CAIXABANK, S.A.



BPI, S.A.



>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA



Se define una propuesta de valor para contribuir en los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021, mediante seis líneas de actuación que definen la hoja de ruta.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROPUESTA DE VALOR	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
01.	Ofrecer la mejor experiencia de cliente	Acompañar la transformación del modelo comercial, reforzando aspectos culturales, estructurales y formativos	Apoyo al nuevo modelo de distribución con los profesionales más preparados y con la estructura organizativa más eficiente
02.	Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	Impulsar la digitalización , implantando nuevas formas de trabajo ágiles Adoptar modelos organizativos eficientes y con visión de Grupo	Transformación digital, implementando formas y sistemas de trabajo ágiles y colaborativos, centradas en los nuevos comportamientos de los clientes Transformación organizativa mediante modelos organizativos y de gobierno corporativo que simplifiquen la estructura y mejoren la eficiencia con una visión de cliente en el centro
03.	Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	Desplegar en todo el Grupo el Plan de Cultura Corporativa	Reforzar los comportamientos que definen cómo somos en CaixaBank y que asegurarán el éxito futuro y la mejor experiencia a nuestros empleados
04.	Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	Reestructurar la plantilla e implantar un nuevo convenio laboral	Contribuir a la rentabilidad y eficiencia del banco con nuevos acuerdos laborales y la flexibilización del marco laboral a futuro
05.	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	Asegurar que contamos con el equipo más diverso y preparado	Garantizar el mejor equipo profesional, ajustado al modelo de liderazgo

Cultura Corporativa

La cultura determina cómo funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas. El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad líder. Es necesario potenciar aquellos aspectos que han llevado a CaixaBank al éxito y adaptar una serie de comportamientos que aseguren su liderazgo en un entorno de cambio.

El Plan de Cultura permite desplegar los comportamientos de la cultura CaixaBank que se engloban dentro del concepto **Somos CaixaBank**.



>> LAS PERSONAS LO PRIMERO

- > **Comprometidos:** impulsamos acciones con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- > **Cercanos:** escuchamos y acompañamos a cada persona, aportando soluciones a sus necesidades actuales y futuras.
- > **Responsables y exigentes:** actuamos con excelencia, rigor y autonomía para aportar valor a los demás.
- > **Honestos y transparentes:** generamos confianza siendo íntegros, honrados y coherentes.



>> LA COLABORACIÓN NUESTRA FUERZA

- > **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



>> LA AGILIDAD NUESTRA ACTITUD

- > **Ágiles e innovadores:** promovemos el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.



Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio de atención al cliente es esencial avanzar en una propuesta de valor para los empleados. La escucha activa y continuada del empleado y la difusión de la cultura corporativa nos ayudan a la adaptación a un entorno cambiante. En 2020 con el impacto de la Covid-19 se redefinen los comportamientos asociados a cada uno de los atributos de la Cultura CaixaBank.

Se ha impulsado **cinco palancas** para transmitir e involucrar a todos los profesionales en la integración de los comportamientos **Somos CaixaBank**:

i. Comunicación

Con el objetivo de mejorar el conocimiento y la concienciación de los atributos de Cultura, potenciar la participación y generar compromiso:

- > Campaña Protagonistas 2020: vídeos donde nuestros compañeros hablan de los atributos que nos definen, explican cómo somos en CaixaBank y la aplicación en su día a día, y materiales de apoyo para managers.
- > CaixaBank Talks: realización de actividades con la plantilla de las diferentes Direcciones Territoriales para dar a conocer el Plan de Cultura y los comportamientos que nos identifican, dónde interviene ponentes externos que tratan temas relacionados con cambios culturales en las organizaciones.
- > Materiales de refuerzo sobre las nuevas formas de trabajar: publicación de infografías con consejos y recomendaciones para fomentar la desconexión digital y protocolos que permitan adaptarse a las nuevas formas de trabajar.
- > Otras acciones digitales como un nuevo Portal de Cultura.

ii. Formación

- > Talleres presenciales a las directores de oficinas de banca retail y directores y gerentes de servicios centrales, con el objetivo de integrar la cultura dentro del modelo del Liderazgo y del modelo comercial, desarrollando conocimientos y habilidades de forma práctica para el día a día en la oficina.
- > Reformulación y lanzamiento en formato online de la formación sobre cultura comercial, con contenidos orientados a reforzar el rol del director como transformador, dinamizador, motivador de resultados y capacitador.

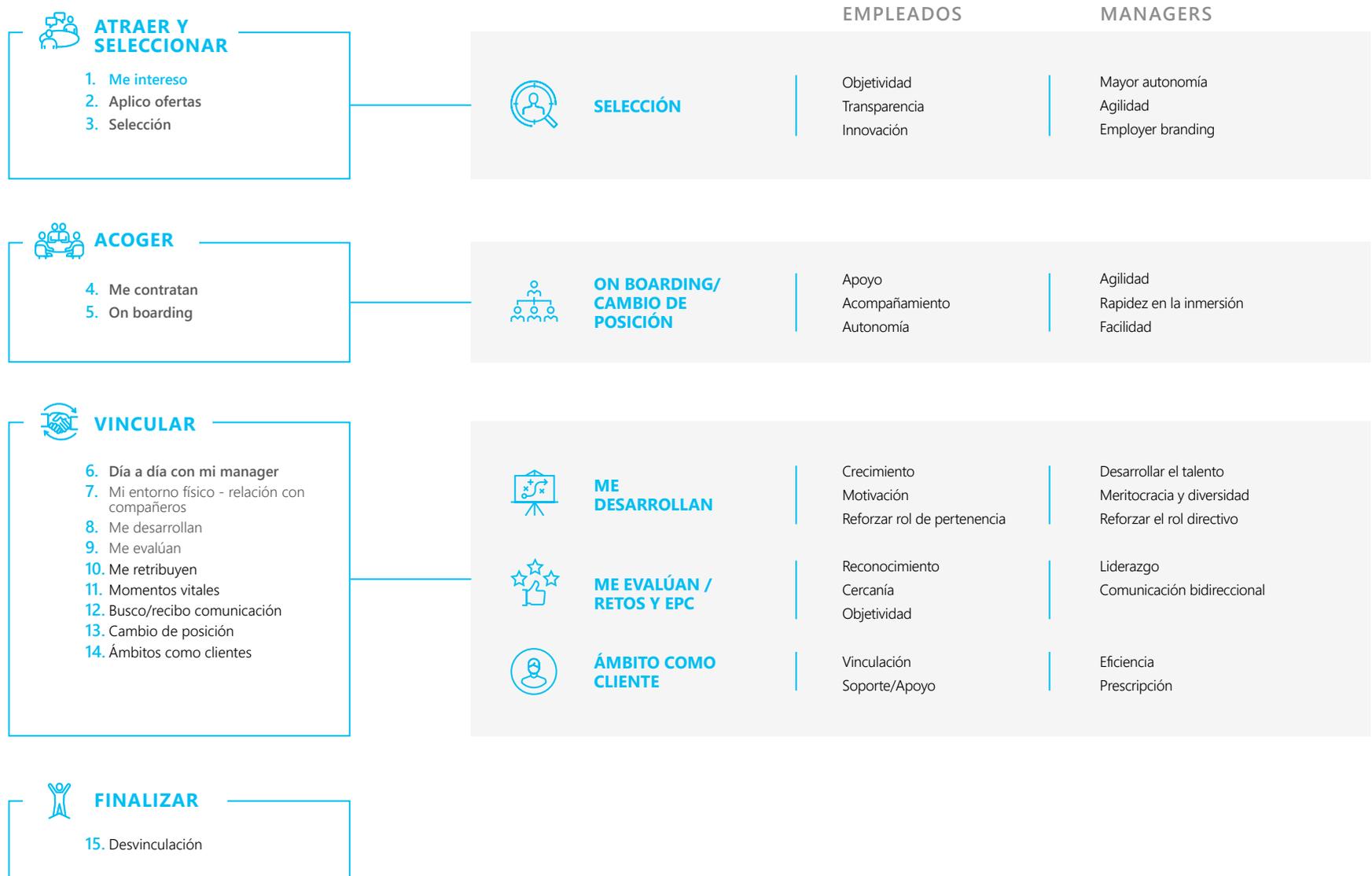
iii. Escucha activa

La **escucha activa** nos permite obtener información sobre la percepción de la Cultura por parte de los profesionales y retroalimentar los comportamientos y el plan de acción. El modelo de escucha activa ha sido implantado también en las principales empresas del Grupo. Los diferentes estudios realizados en 2020 han sido:

- > Lanzamiento del Estudio de Compromiso, que nos permite analizar el clima, el compromiso y la cultura, así como su evolución respecto a estudios previos.
- > Pulsos estratégicos: en abril de 2020 se realizó un pulso específico a 2.500 empleados sobre la situación laboral durante la emergencia Covid-19, con el objetivo de mejorar las formas de trabajar. Este pulso también se llevó a cabo en las empresas del Grupo a 3.200 personas.
- > Pulsos específicos: se realizan escuchas a medida en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office 365.
- > Incorporación de escucha en nuevos *touchpoint*.

iv. Experiencia empleado

En 2020 con el objetivo de mejorar la **experiencia empleado** nos hemos focalizado en los siguientes momentos del ciclo de vida del empleado:



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Atraer y Seleccionar

Mejorar la experiencia del candidato y del mánager utilizando la tecnología de forma predictiva para conseguir el mejor candidato para cada puesto, y a la vez dando un impulso de marca empleadora a través de acciones y comunicaciones digitales. *Acciones realizadas:*

- > Adaptación *Career site* interno y creación del externo. 
- > Gestión en Redes Sociales automatizada.
- > Creación de *PeopleExperience* HUB, ecosistema disruptivo de innovación, aprendizaje y talento alrededor de la marca Grupo CaixaBank, para captar talento y ser referentes en innovación.
- > Huella digital CaixaBank como marca empleadora.
- > Programas de talento (WonNow, Young Management Program y New Graduates).
- > Implantación SAP *Success Factors Recruiting* para mejorar la experiencia del candidato y del mánager.
- > Selección predictiva mediante la mejora de la calidad del dato.

Acoger

Implantar una experiencia diferencial creando un proceso estructurado de *onboarding* (contratación) con un acompañamiento automatizado. *Acciones realizadas:*

- > Creación del *Welcome Pack* y nueva figura del tutor.
- > Figura del *Digital Agent* como dinamizador.
- > Mejora del pack contractual (electrónico) y de la entrega de equipos informáticos.

- > Programas de onboarding: **CaixaBank First Experience** (duración 2 años) para atraer y retener talento joven; **CaixaBank Executive Experience** para acelerar la "puesta en valor" de las incorporaciones en el equipo directivo.

Desarrollar y Evaluar

Desarrollar el talento interno, potenciar el reconocimiento y el *feedback* recurrente. *Acciones realizadas:*

- > Plan de formación No directivo, en tres bloques: Obligatoria, Recomendada y Autoformación.
- > Itinerarios de proximidad digital para gestión de clientes.
- > En 2020 se han realizado unas 16.000 Evaluaciones por Competencias en la Red de oficinas.
- > Programas de detección, desarrollo y acompañamiento del talento joven (Early Talent) y el talento pre-directivo (Mentoring).
- > Plan de Desarrollo Directivo, que acompaña a la función desde el momento de su incorporación al cargo y a lo largo de su carrera profesional, tanto con acciones de Coaching como con programas adecuados a sus necesidades en cada etapa de la misma; además de con una amplia oferta de Programas de Autoformación "a la carta".

Ámbito como cliente

Facilitar los trámites de los empleados cuando interactúan como clientes de nuestros productos y servicios.

En 2020 se han realizado un Focus Group para detectar áreas de mejora y definir el nuevo modelo de relación.

v. Embajadores

Personas que ayudan a desplegar la cultura corporativa en el banco como los directores de oficina formados en cultura comercial que actúan como dinamizadores de las distintas acciones que se ponen en marcha.



¹ <https://caixabankcareers.com/>

De los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 y la Cultura corporativa de CaixaBank se derivan las siguientes políticas y principios en la gestión de las personas. Al amparo de lo que se establece en el Plan Estratégico 2019-2021, las políticas y procesos tienen vocación corporativa.

CaixaBank fomenta su política de gestión de las personas en el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades y, la inclusión y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. De forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de sus profesionales.

Nuestra
IdentidadLineas
EstratégicasPotenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativaEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Asegurar que el talento puede desarrollar su potencial basado en la meritocracia, la diversidad, la transversalidad y el *empowerment*.



Desplegar la mejor propuesta de valor para los empleados y renovarla (nuevos entornos y espacios, metodologías y aplicaciones, sistemas de evaluación y de reconocimiento...) mejorando su experiencia, fomentando el bienestar en un entorno saludable y sostenible.



Promover los atributos de agilidad y colaboración, adecuando las estructuras y los procesos a modelos de trabajo más ágiles y transversales.



Evolucionar los canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración.

Todo esto para conseguir la satisfacción y motivación de la plantilla en un entorno laboral positivo.

Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

Para ello cuenta con un marco sólido de políticas efectivas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la paridad en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva que dispone de unos principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad**.



El **programa Wengage** fomenta la diversidad de género, funcional y generacional. Es un programa basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades y que fomenta la participación y la inclusión.

Diversidad de género

A nivel interno el programa de **diversidad de género** persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. Las principales iniciativas implementadas han sido:



REFORZAR EL ROL DE LAS MUJERES EN LA ENTIDAD

- > Programa de **mentoring** femenino focalizado en la Red (108 participantes en 2020).
- > II Networking Directivas 2020. Encuentro para presentar la evolución del programa Wengage y formular los nuevos retos.
- > 1ª edición programa online AED Lead Mentoring Mujeres Directivas by CaixaBank (con 60 participantes). La AED (Asociación Española de Directivos) y CaixaBank impulsan un programa de mentoring, para promover la presencia de mujeres directivas en la gran empresa.



SENSIBILIZAR E INVOLUCRAR A TODOS

- > Difusión en la intranet corporativa de contenidos de la Guía de Comunicación Igualitaria.
- > *Gender Test*. Herramienta interna para analizar si nuestra comunicación externa es igualitaria y libre de estereotipos.



CONTRIBUIR DESDE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

- > **Nuevo Plan de Igualdad 2020**. Acuerdo con el 100% de la representación sindical que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2011 (protocolos de conciliación, acoso y mediación, parejas de hecho y acuerdo de desconexión digital).
- > Fomento del trabajo en remoto. En 2020, derivado de la pandemia, foco en la mejora de la conectividad de los equipos, uso herramientas colaborativas como Teams y Office365.
- > Diseño del Gender Journey. Análisis de la experiencia de empleado con foco en el género y desarrollo de un plan de acción.



VISUALIZAR LA DIVERSIDAD

- > Encuentro ThinkTank con los agentes de igualdad y equipos de las Direcciones Territoriales.
- > Comunicación y difusión de la diversidad a toda la plantilla a través del Canal de noticias Diversidad en la intranet corporativa.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



5

¹ <https://www.caixabank.com/es/personas/diversidad-igualdad-opor-tunidades/manifiesto-diversidad.html>

A nivel externo se quiere contribuir a sensibilizar sobre el valor de la diversidad y la igualdad de oportunidades en la sociedad, focalizando los esfuerzos en tres ámbitos:



LIDERAZGO Y EMPRENDERÍA

- > Organización 4ª edición Premio Mujer Empresaria y colaboración con el premio internacional IWEC de apoyo a las mujeres emprendedoras.
- > Comunidad Mujer Empresaria CaixaBank. Nueva red de LinkedIn que reúne a las ganadoras regionales y nacionales de las cuatro ediciones del Premio Mujer Empresaria CaixaBank.
- > Global Mentoring Walk en Madrid y Mallorca con más de 300 participantes, donde CaixaBank es el principal sponsor en España en esta iniciativa impulsada por Vital Voices.
- > Premio A Mujer Profesional Autónoma, para galardonar la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.



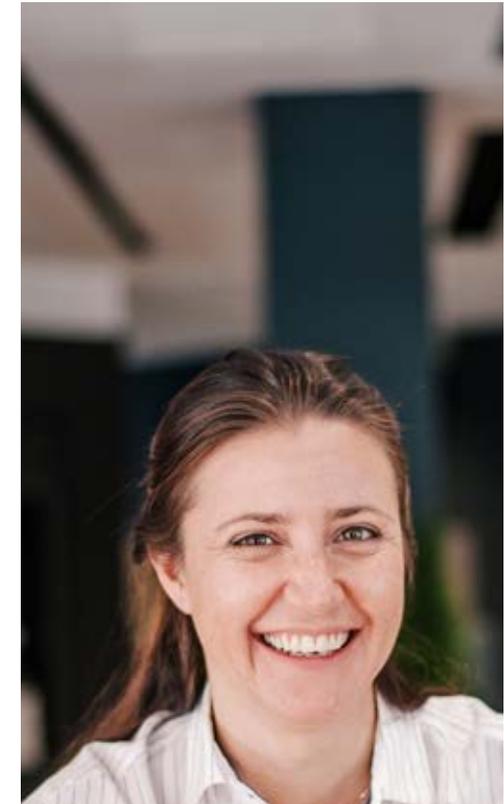
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

- > CaixaBank Talks: más de diez charlas en directo sobre temas innovación con perspectiva de género.
- > Visibilizar y potenciar las carreras STEM entre la población femenina. CaixaBank, junto a Microsoft, han concedido los **Premios WONNOW** a la excelencia académica de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). En 2020 se ha celebrado la 3ª edición con premio en metálico y 10 becas CaixaBank.



DEPORTE

- > Apoyo al deporte femenino a través de los patrocinios a la selección española femenina de fútbol y de baloncesto y de otros eventos deportivos.



En 2020 se han realizado **219 contenidos vinculados a Diversidad y Recursos Humanos** en Redes Sociales corporativas con un alcance de 44 millones de impresiones.



Nuestra Identidad


Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

ADHESIONES A PRINCIPIOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

CHARTER DE LA DIVERSIDAD



Código de compromiso promovido a nivel europeo por la Fundación Diversidad.

TARGET GENDER EQUALITY



Adhesión a la nueva iniciativa del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

EJE&CON



Adhesión al Código de buenas prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa.

ONU WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



Adhesión a la Iniciativa promovida por la ONU.

MÁS MUJERES MEJORES EMPRESAS



Iniciativa que pretende favorecer una participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones del ámbito empresarial y económico.

CaixaBank ha obtenido la mayor puntuación del mundo en el índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2021, un selectivo integrado por las compañías más comprometidas con la igualdad de género a nivel internacional, de acuerdo con los datos de Bloomberg.

RECONOCIMIENTOS

BLOOMBERG



EWOB



Por la gestión en materia de diversidad CaixaBank forma parte por tercer año consecutivo del índice **Bloomberg Gender Equality Index 2021**, sello a nivel mundial de reconocimiento al esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial. También está dentro del nuevo índice de Diversidad de Género de la asociación European Women on Boards (EWoB) que ha analizado la representación femenina en los puestos de liderazgo en las empresas del indicador bursátil Stoxx Europe 600.

CERTIFICADO EFR



Renovada por décimo año consecutivo la certificación EFR. Somos la **1era entidad financiera española en conseguir el nivel de excelencia A en la certificación EFR.**

VI PREMIOS INTERNACIONALES A LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD 2020



CaixaBank ha sido galardonada por primera vez con el Premio Internacional a la Gestión de la Diversidad por la Fundación Diversidad, en la categoría de gran empresa.

DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA"



Distintivo otorgado por el Instituto de la Mujer para la igualdad de oportunidades, correspondiente al 2018.

CAIXABANK ASSET MANAGEMENT



CaixaBank Asset Management, gestora del grupo CaixaBank, reconocida como "Líder europeo en gestión de la diversidad", por Citywire.



>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	16.302	16.091	12.397	12.271	2.123	2.005
Mujeres	19.434	19.343	15.175	15.133	2.717	2.617
Total	35.736	35.434	27.572	27.404	4.840	4.622

Nº de empleados por tipología de contrato y sexo

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	16.020	15.963	30	27	252	101
Mujeres	19.101	19.206	23	21	310	116
Total	35.121	35.169	53	48	562	217

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	615	333	222	190	117	26
Mujeres	510	307	209	163	127	30
Total	1.125	640	431	353	244	56

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	52	43	36	24	2	4
Mujeres	40	45	24	24	7	2
Total	92	88	60	48	9	6

La rotación no deseada es del 0,25%, calculado como despidos totales (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) sobre la plantilla media. Adicionalmente, en CaixaBank S.A. se han producido un total de 208 salidas por Desvinculación Voluntaria Incentivada (DVI), con motivo del acuerdo alcanzado el pasado 31 de enero de 2020.

Remuneraciones medias por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	65.857	66.591	70.318	71.343	41.431	40.876
Mujeres	53.076	54.285	57.564	58.919	30.542	30.352
Total	58.902	59.864	63.294	64.471	35.310	34.918

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo en 2020

	Directivos	Mandos intermedios	Resto de empleados
	Hombres	105.478	74.807
Mujeres	87.683	66.703	46.161
Total	98.509	70.601	48.100

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.¹ (en miles de euros)

	2019	2020
	Hombres	289
Mujeres	146	175
Total	246	261

¹ No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de mujeres menos promedio de hombres sobre promedio remuneración hombres es del 18% (19% en 2019).

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
	2019	1,69%	0,63%
2020	1,77%	0,64%	5,55%

La brecha salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función o posición y que disponen del mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.



Nuestra
Identidad



**Líneas
Estratégicas**

Potenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativa



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Diversidad funcional

El programa de **diversidad funcional** se basa en el respeto a las personas, sus diferencias y capacidades, el acceso en igualdad de oportunidades y la no discriminación.

PRINCIPIOS

<p>No discriminación</p>	<p>Inclusión</p>
<p>Reconocimiento de las capacidades, méritos y habilidades</p>	<p>Lucha contra los estereotipos, los prejuicios</p>
<p>Fomento de actitudes receptivas</p>	<p>Accesibilidad</p>

COMPROMISOS EN EL EMPLEO Y SELECCIÓN DE PERSONAS

Mejorar anualmente la **presencia de personas con discapacidad** en la Entidad

Fomentar el empleo de personas con discapacidad legalmente reconocida

Promover la inclusión y la incorporación de la plantilla con diversidad funcional

En 2020, CaixaBank y el 100% de la representación sindical de los empleados han firmado la **nueva Política inclusiva de las personas con discapacidad**. Sus principios y compromisos están orientados al respeto a las personas con diversidad funcional y a favorecer su integración en la Entidad en las mismas condiciones que el resto de la plantilla, estableciendo una serie de beneficios sociales.





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Algunos de los beneficios o medidas implantadas son: la adaptación del puesto de trabajo, la ampliación de un día de permiso retribuido para atender cualquier necesidad médica y servicio gratuito de asesoramiento para trámites legales.

A nivel interno se presentan los siguientes objetivos y las principales iniciativas implementadas:



DESARROLLO DEL TALENTO Y FOMENTO DE OPORTUNIDADES PROFESIONALES DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

- > Fomentar la contratación externa. Identificando bolsas de trabajo mediante **acuerdo de colaboración con Incorpora**.
- > Contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo (CEE) para fomentar la inclusión laboral y el desarrollo profesional de las personas con diversidad funcional.



SENSIBILIZACIÓN A TODA LA ORGANIZACIÓN EN TÉRMINOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

- > Formación para sensibilizar a máangers y empleados.
- > Disponibilidad de un espacio propio en PeopleNow para la comunicación del programa Wengage enfocado en la diversidad funcional.

A nivel externo se apoya a la comunidad fomentando la contratación e inclusión laboral de personas con diversidad funcional, y generando un impacto social a corto y largo plazo. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo son:



SERVICIO ADAPTADO A NUESTROS CLIENTES CON DISCAPACIDAD FUNCIONAL.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD, MEDIANTE EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO.



Ver apartado **Banca próxima y accesible**



IMPULSO AL DEPORTE ADAPTADO Y PARALÍMPICO, CON EL PATROCINIO BALONCESTO EN SILLA DE RUEDAS. DESDE ESTE 2020, SE HA FIRMADO UN NUEVO ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA FEDDF (FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DEPORTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA) Y UN ACUERDO ENTRE CAIXABANK Y EL COMITÉ PARALÍMPICO ESPAÑOL PARA APOYAR A LOS DEPORTISTAS PARALÍMPICOS DURANTE SU CAMINO HASTA LOS JUEGOS DE TOKIO 2021 (#INCONFORMISTAS DEL DEPORTE).



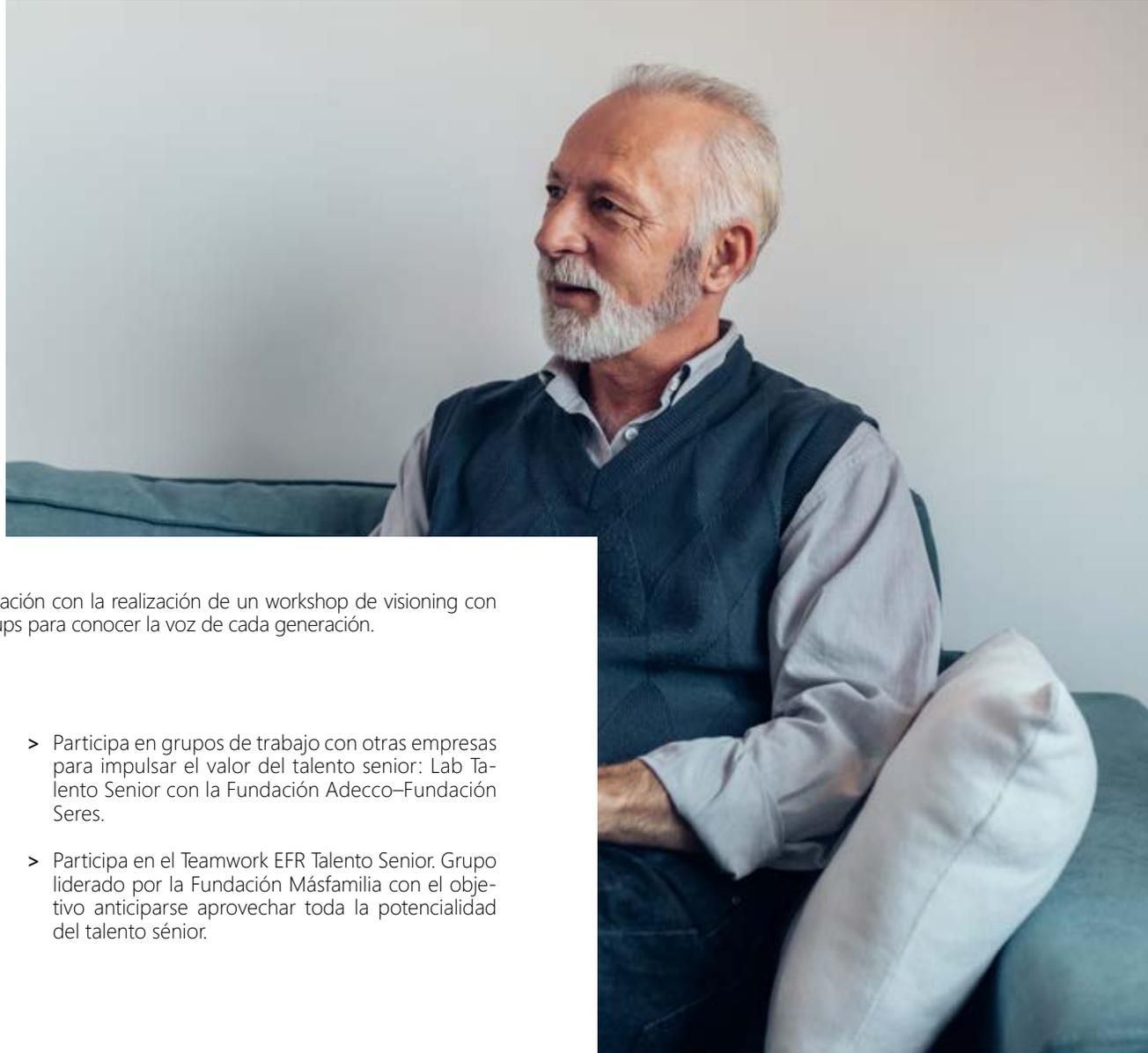
362
empleados con
discapacidad en 2020
(343 en 2019)

Diversidad generacional

El programa de **diversidad generacional** parte del diagnóstico de situación en la Entidad, en el que se analiza la evolución demográfica e impacto en los indicadores estructurales. Ante el envejecimiento de la población en general y de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversidad generacional será un factor clave a gestionar en nuestra Organización, potenciando sinergias entre generaciones y tratando las necesidades y expectativas distintas de cada etapa.

Los objetivos son:

- > Integrar la diversidad generacional en la estrategia corporativa y la experiencia empleado.
- > Anticiparnos a la problemática derivada del envejecimiento de la plantilla.
- > Identificar acciones que mejoren la convivencia de las distintas generaciones en la organización.
- > Aprovechar el conocimiento de cada generación para potenciar y acompañar la estrategia de la Entidad.



En 2020 se ha realizado un proceso de recogida de información con la realización de un workshop de visioning con personas clave en la Entidad, y se ha organizado Focus Groups para conocer la voz de cada generación.

Paralelamente la Entidad:

- > Colabora con el Observatorio Generación & Talento, en 2020 destaca la:
 - > Participación en el Diagnóstico de la diversidad generacional.
 - > Participación en el Estudio de liderazgo intergeneracional II.
- > Participa en grupos de trabajo con otras empresas para impulsar el valor del talento senior: Lab Talento Senior con la Fundación Adecco-Fundación Seres.
- > Participa en el Teamwork EFR Talento Senior. Grupo liderado por la Fundación Másfamilia con el objetivo anticiparse a aprovechar toda la potencialidad del talento sénior.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Potenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativa



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	1.946	1.655	1.498	1.308	225	146
30-39 años	7.789	6.500	5.912	4.799	1.009	822
40-49 años	20.155	20.657	16.236	16.755	2.461	2.405
50-59 años	5.572	6.384	3.851	4.453	1.004	1.157
>59 años	274	238	75	89	141	92
Total	35.736	35.434	27.572	27.404	4.840	4.622

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	8	5	5	3	3	2
30-39 años	18	27	10	15	3	1
40-49 años	49	39	33	21	3	3
50-59 años	15	14	11	7	0	
>59 años	2	3	1	2	0	
Total	92	88	60	48	9	6

Nº de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	1.477	1.464	5	5	464	186
30-39 años	7.687	6.463	14	13	88	24
40-49 años	20.131	20.641	19	12	5	4
50-59 años	5.555	6.370	12	12	5	2
>59 años	271	231	3	6	0	1
Total	35.121	35.169	53	48	562	217

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	25.878	28.311	25.990	28.319	17.580	19.231
30-39 años	45.412	45.318	49.229	48.940	24.512	24.450
40-49 años	61.731	61.718	66.196	66.202	34.520	33.073
50-59 años	77.111	74.856	85.048	82.822	47.360	46.340
>59 años	92.300	107.597	148.917	174.332	68.524	57.429
Total	58.902	59.864	63.294	64.471	35.310	34.918



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Desarrollo profesional y compensación

Desarrollo del potencial

CaixaBank apuesta por potenciar las competencias profesionales críticas de sus profesionales y por su desarrollo. Para ello se realizan evaluaciones a prácticamente el 100% de los empleados que permiten una visión integral (evaluación de desempeño y de competencias). En 2020 se ha mantenido el proceso de Feedback Directivo para miembros de Alta Dirección (no pertenecientes al Comité de Dirección) con evaluaciones por parte de sus equipos, colaterales y de otros colaboradores de distintas áreas.

En 2020 se ha extendido el modelo de Evaluación por Competencias a siete compañías del Grupo.

99,1%
de posiciones directivas
cubiertas internamente
en 2020

(99,3% en 2019) CaixaBank, S.A.

Directivos y pre-directivos

La Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre-directivo. Destacan:

- > **Programa de Desarrollo Directivo** enfocado a certificar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad, reforzando el modelo de Liderazgo Transformador, cuyos principios son:
 - > Estar al servicio de los colaboradores acompañándolos para conseguir los resultados.
 - > Potenciar la innovación y la creatividad como palancas de cambio.
 - > Impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
 - > Ser referentes éticos ante nuestros grupos de interés.
- > **Programa pre-directivo "Progresar"** dirigido a profesionales de distintas áreas y Direcciones Territoriales (Directores de oficina, Gerentes de Servicios Centrales y Directores de Banca Privada y de Banca de Empresas), que incluye sesiones de coaching.

La formación directiva contempla dos etapas (incorporación y consolidación) y una tercera para los colectivos de alto potencial, y propone un desarrollo incremental en función de la consolidación en el cargo y dónde se incorpora el concepto de "Certificación" a través de Universidades y Escuelas de negocios. En 2020 los programas se han adaptado al formato online para continuar con su actividad.

CaixaBank ha sido galardonada por la Asociación Española de Coaching Ejecutivo y Organizativo en los Premios AECOP "Cultura de Coaching en la Empresa" 2020, como referente en las acciones vinculadas al coaching ejecutivo. Supone un reconocimiento a una gran labor a nivel de cultura interna de coaching ejecutivo, una herramienta por la que CaixaBank apuesta desde hace 10 años como palanca de cambio y transformación.

- > **Incorporación:** formación dirigida al desarrollo de un liderazgo centrado en uno mismo y en sentar bases del negocio. Se plantea para profesionales que acceden a nuevas funciones directivas. Los principales programas son: PROA (Dirección Área de Negocio), GPS (Servicios Centrales), Programa Leadership Certificate C1 y procesos de asignación de coaching de transición.



Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Potenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativaEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > **Consolidación** (entre 3 y 5 años en la función): centrada en el rol como líderes de otros e impulsores del cambio y de la ejecución de la estrategia. Los principales programas son: Leadership Certificate C2 (Senior Management), programas relacionados con la transformación en la era digital (IMD), autoformación online (*Liderazgo positivo en tiempos de crisis e incertidumbre* y *Salud Ejecutiva*), y sesiones de coaching de consolidación y mentoring.
- > **Desarrollo alto potencial:** aquí se plantean propuestas con la finalidad de contribuir e impulsar el desarrollo del liderazgo para directivos con alto potencial. Programa TOP 200.

Como novedad en 2020, cabe destacar el CaixaBank Talks Desarrollo Directivo que se inicia con un nuevo formato Live que permite ampliar el número de participantes.

En la empresas del Grupo se han realizado en 2020 los siguientes programas de desarrollo directivo:

- > *Leadership Right Now*, enfocado a un aprendizaje para gestionar la actual situación mejorando la capacidad de adaptación.
- > *Blended Leadership*, que presenta las ventajas de liderar en remoto y el desarrollo de habilidades de liderazgo en un entorno incierto.

Talento joven (Talent programs)

CaixaBank dispone de Talent Programs para identificar y desarrollar el talento temprano y así anticipar necesidades futuras. Los programas que dispone CaixaBank para la atracción del talento externo son:

- > Young Management Program (YMP): orientado a identificar y formar futuros líderes con un diseño temporal de cuatro años en formación y aplicación de proyectos.

- > WonNow: dirigido a mujeres que han sido las mejores alumnas de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) de universidades españolas, que estarán durante seis meses en posiciones estratégicas.
- > New Graduates para Servicios Centrales: para identificar el talento para posiciones críticas que no es posible cubrir internamente y para posiciones estratégicas digitales. Programa rotacional de dos años con plan de carrera y con posibilidad de incorporación en posiciones estructurales. Para este colectivo se ha desarrollado en 2020 el programa *Developing Skills* (ESADE) en formato online.

Se ha puesto en marcha un ecosistema de atracción del talento transformador, bajo la marca PeopleXHub donde 10 compañías del Grupo ya forman parte. Para crear posicionamiento se cuenta con 24 *partnerships* establecidos con escuelas y con más de 1.500 personas interesadas en formar parte de la comunidad.

5.387
participantes en los
programas de desarrollo
directivo

(Incluye nivel pre-directivo en CaixaBank, S.A.)



Formación continua

CaixaBank Campus es el modelo pedagógico bajo el que se desarrolla la oferta formativa de la Entidad, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y donde la

figura del formador interno, como facilitador de aprendizaje es un valor diferencial clave. Este modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:

CaixaBank Campus



01

Normativa

Lo que me exige el Regulador

- > **Formación obligatoria**, exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (Insurance Distribution Directive) y MiFID.

EN LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.

18.710

profesionales están certificados en MiFID II

6.557

profesionales cuentan con una certificación por encima de MiFID II

18.066

empleados están certificados en LCI

02

Recomendada

Lo que me sugiere CaixaBank

- > **Formación recomendada** de la empresa a los empleados según su función y el segmento al que pertenecen y da respuesta a los retos y necesidades del negocio. Programa de cultura comercial, programa de proximidad digital e itinerarios de Transformación en la era digital. Estos últimos se estructuran en cuatro bloques: Entorno digital, Habilidades Digitales, Data Academy y Metodologías ágiles de trabajo.

03

Autoaprendizaje

Lo que yo decido

- > **Autoformación** que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados: Academia virtual de inglés (Education First), Posgrado de Riesgos, formaciones en Metodologías Agile, etc.

Los impulsores (personas y herramientas) del aprendizaje en CaixaBank son:

- > **Virtaula**: plataforma de aprendizaje online, que se ha rediseñado para incorporar nuevas funcionalidades digitales y mejorar la experiencia empleado.
- > **Formadores internos**: comunidad de aprendizaje formada por 2.481 empleados (1.958 en 2019).
- > **Change Makers**: como nuevo motor de la transformación en CaixaBank, elemento clave para el cambio cultural y la transformación digital.



2.609.008
horas de formación de 2020
3.587.700 en 2019



73,3
horas de formación por empleado
98 en 2019



14,9 MM€
de inversión total en formación
16,7MM€ en 2019



417€
inversión en formación por empleado
456€ en 2019



97%
de la formación online
94% en 2019

Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2019 la última actualización de la Política General de Remuneración de CaixaBank, la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo. Está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- > Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.
- > Una remuneración variable en forma de bonus o incentivos vinculados a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

Los principios de la Política General de Remuneración son aplicables a todos los empleados del Grupo CaixaBank y entre otros objetivos persigue principalmente impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en tiempo. Además, basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total.

Compensa+

Como complemento a los componentes retributivos ya comentados, en 2020 se ha implementado un **Plan Retribución Flexible** (Compensa+) que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo a las necesidades de cada persona. Los productos ofertados por la Entidad en esta primera fase de implantación con un máximo conjunto del 30% de su salario anual bruto son: el seguro de salud de familiares, tarjetas de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación.

Para arrancar Compensa+ se realizaron dos pruebas piloto, y desde el mes de octubre ya está disponible para toda la plantilla. A cierre 2020 un total de 4.255 empleados habían suscrito 1 o más productos dentro del Plan.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	5.571	5.236	4.905	4.605	411	395
Mandos intermedios	7.000	6.803	5.852	5.666	647	613
Resto de empleados	23.165	23.395	16.815	17.133	3.782	3.614
Total	35.736	35.434	27.572	27.404	4.840	4.622

Número total de horas de formación por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	703.195	420.840	685.150	396.889	11.882	17.211
Mandos intermedios	847.140	471.116	779.749	415.270	48.415	39.860
Resto de empleados	2.037.365	1.717.051	1.706.423	1.410.476	229.107	177.085
Total	3.587.700	2.609.007	3.171.322	2.222.635	289.404	234.157

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	97.444	98.509	95.513	97.530	95.839	91.080
Mandos intermedios	69.375	70.601	72.022	73.639	43.650	42.493
Resto de empleados	46.497	48.100	50.927	52.554	27.361	27.539
Total	58.902	59.864	63.294	64.471	35.310	34.918

Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	5.556	5.224	13	11	2	1
Mandos intermedios	6.995	6.796	3	2	2	5
Resto de empleados	22.573	23.149	37	35	555	211
Total	35.124	35.169	53	48	559	217

Nº de despidos por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	15	8	14	5	0	
Mandos intermedios	11	12	6	6	1	1
Resto de empleados	66	68	40	37	8	5
Total	92	88	60	48	9	6

Experiencia del empleado

Entorno laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante la escucha activa, prestar atención a sus opiniones y en base a esta escucha elaborar un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. Por este motivo, se considera que evaluar el clima sociolaboral, la experiencia empleado, así como la calidad de servicio ofrecida de forma periódica ayuda a conseguir este entorno que se persigue.

La Entidad mide el compromiso y la satisfacción de sus empleados mediante estudios internos (Estudio de Compromiso, el de Calidad de Servicio), así como también mediante monitores externos como por ejemplo MercoTalent o el Índice Medición Experiencia Empleado (IMEX) o Merco Talento, uno de los monitores de evaluación reputacional de referencia en el mundo basado en metodología multistakeholder.

- > En abril se realizó un pulso específico a 2.500 empleados sobre la situación laboral durante el Covid-19 con el objetivo de mejorar las formas de trabajar en el entorno cambiante.
- > En junio se realizó el **Estudio de Compromiso**, dirigido a la totalidad de la plantilla. La participación fue del 70% y el TF (Total favorable) fue del 71% (75% en el Estudio llevado a cabo en 2018). En esencia, los resultados se vieron condicionados por el momento de excepcionalidad asociado a la pandemia, ya que en la Red Territorial se obtuvieron unos resultados inferiores a los del Estudio de Compromiso precedente.
- > El Estudio de Compromiso también ha sido realizado en las siguientes empresas del Grupo:

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| > CaixaBank Payments & Consumer | > CaixaBank Business Intelligence |
| > CaixaBank Equipment Finance | > CaixaBank Operational Services |
| > PromoCaixa | > CaixaBank Facilities Management |
| > Telefónica Consumer Finance | > Servicio de Prevención Mancomunado |
| > CaixaBank Asset Management | > MicroBank |

- > De forma puntual también se realizan pulsos específicos para tener escuchas a medida en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office365, etc.

Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo ha desarrollado un proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos que debe permitir la mejora del *time to market*, la reducción de los tiempos de reacción y decisión, y al mismo tiempo persigue una mejora del compromiso de los empleados, la posibilidad de desarrollar el talento interno, así como el aumento de la productividad y la calidad de la entrega.

Durante el 2020 hemos continuado con la evolución de los procesos de Recursos Humanos hacia la nube (solución SuccesFactors), implementando las funcionalidades de portal externo de Caree site, procesos de selección de personal interno y externo, los procesos de onboarding, crossboarding y offboarding, y por último también las funcionalidades de mentoring y coaching interno.

A nivel de Grupo, se ha evolucionado y racionalizado el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos.

En 2019, se inició el proyecto HR Business Partner, que ha evolucionado en 2020 llegando a dar servicio a todas las áreas de los Servicios Corporativos. Cabe destacar las acciones realizadas como enlace durante la pandemia (en el proceso de vuelta presencial a los edificios de los Servicios Centrales) y el seguimiento del registro horario, entre otras.

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de transformación agile que persigue la aceleración y la adopción de metodologías ágiles para aumentar la flexibilidad y la eficiencia en la aportación de soluciones, con foco en cliente y rompiendo silos mediante el trabajo colaborativo.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



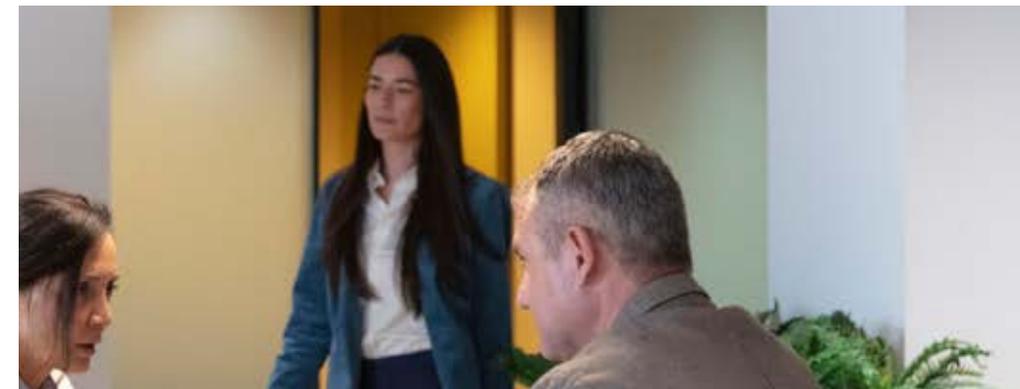
Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. Es de aplicación el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. Asimismo, la plantilla del resto de empresas del Grupo CaixaBank ubicadas en otros países también está cubierta por algún convenio colectivo.

Con carácter general, la mayoría de la plantilla realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro, y se realizan acuerdos laborales específicos con la Representación Laboral de los Trabajadores (RLT), cuando se dan casuísticas excepcionales. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que son de aplicación a todos los empleados del sector.

CaixaBank, S.A., mantiene y promueve una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes en la Entidad. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la Entidad.

El 30 de setiembre de 2020 se firmó el acuerdo de Convenio Colectivo de Cajas 2019-2023 (de 5 años de duración) y se publicó en el BOE el 3 de diciembre, surtiendo efectos a partir del día 4 de diciembre de 2020, que permite aplanar algunas importantes inercias de costes no ligadas a desempeño (como son la revisión salarial, los trienios y el plus convenio) y afrontar en mejor situación un periodo de enorme complejidad. El convenio colectivo también regula específicamente materias como el teletrabajo o la desconexión digital.

Plan de Igualdad

Para garantizar la igualdad de oportunidades, en CaixaBank, S.A. y en otras entidades del Grupo existen diferentes planes de igualdad que comparten el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir a la equidad de género, e incorporan las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla.

Cabe destacar, las siguientes **condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores: los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad¹**, enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc., las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías y las excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia, solidaria, por razones personales y por estudios.

En enero 2020, en CaixaBank S.A., se firmó con todos los sindicatos, el Plan de Igualdad que incluye los anexos de Protocolo de Conciliación, Protocolo de Prevención de acosos y mediación y Protocolo de parejas de hecho y que contiene mejoras sustanciales en cuanto a:

- > Objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas.
- > Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días progresivamente en 3 años, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se extiende la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas y se permite la reducción de jornada los jueves por la tarde hasta los doce años del hijo. Por último, se permite el disfrute de las vacaciones hasta el 31-01 por motivos de conciliación.

2.344

EMPLEADOS ACOGIDOS A PERMISOS RETRIBUIDOS

2.555 EN 2019



1.080

REDUCCIONES DE JORNADA

1.691 EN 2019



769

EXCEDENCIAS

555 EN 2019



Datos de CaixaBank, S.A.

¹ Ver detalle en las siguientes páginas.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



A continuación se muestran las principales condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio y en el Estatuto de los trabajadores en materia de permisos de maternidad y paternidad:

>> A NIVEL DE PERMISOS RETRIBUIDOS Y REDUCCIONES DE JORNADA

LEGISLACIÓN

MEJORAS CAIXABANK (EN PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN CAIXABANK)

- | | |
|---|---|
| <p>01. Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores</p> <p>Suspensión de 16 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.</p> | <p>10 días naturales de permiso retribuido adicionales, y 14 días naturales con parto múltiple o nacimiento de hijo/a con discapacidad.</p> |
| <p>02. Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores</p> <p>Acceso a una reducción de jornada por cuidado de un menor de 12 años, siempre que la mencionada suponga como mínimo 1/8 de la jornada.</p> | <p>> Personas que tengan a su cuidado directo a un menor de hasta 12 años podrán solicitar una reducción de jornada exclusiva de los jueves de invierno por la tarde (suponiendo ésta, una reducción inferior a 1/8 de la jornada).</p> <p>> Se permite para el colectivo con hijos/as con una discapacidad el disfrute de un permiso retribuido los jueves tarde hasta el tercer aniversario del hijo/a, y en el caso de que el hijo/a tenga una discapacidad igual o superior al 65% el permiso retribuido es con carácter indefinido.</p> |
| <p>03. No se establece ninguna legislación</p> | <p>Permiso retribuido de 30 días por nacimiento de hijo/a con discapacidad igual o superior al 65%, pudiéndolo disfrutar dentro de los 24 meses desde el nacimiento.</p> |
| <p>04. No se establece ninguna legislación</p> | <p>Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar preferencia en la elección de las vacaciones, para facilitar la conciliación:</p> <p>> Si por sentencia de divorcio o separación, se tiene asignadas unas fechas de vacaciones para el cuidado de los hijos/as menores de 12 años.</p> <p>> El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.</p> |

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasPotenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativaEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> A NIVEL DE CONDICIONES ECONÓMICAS

LEGISLACIÓN

MEJORAS CAIXABANK

- | | | |
|-----|---|---|
| 01. | No se establece ninguna legislación | Ayuda por hijos del 5% del salario hasta los 18 o 21 años del hijo. |
| 02. | Convenio colectivo de Cajas y Entidades financieras de ahorro

Ayuda de 3.400 €/año para personas con discapacidad. | Ayuda para la formación de hijos de empleados:

> Prestación anual de 5.150€/año en el caso de discapacidad $\geq 33\%$ e $< 65\%$, y en el caso de una discapacidad $\geq 65\%$ será de 6.300€/año . |
| 03. | No se establece ninguna legislación | Ayudas en préstamos y anticipos:

> En el supuesto de nacimiento, adopción, y acogida, acceso a anticipos de hasta 1 anualidad .

> Disminuciones de jornada por razones de conciliación no implican una disminución de la capacidad crediticia . |

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Potenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativaEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Potenciar una
cultura centrada
en las personas,
ágil y colaborativaEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

CaixaBank lleva años apostando en políticas de desconexión que fomentan la conciliación laboral para los empleados. En los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial, se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas. Centrándonos en lo que se refiere a la **desconexión digital** CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son:



Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.



No envío de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del día siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.



No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.



Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos fomentando el uso de herramientas colaborativas.

Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible

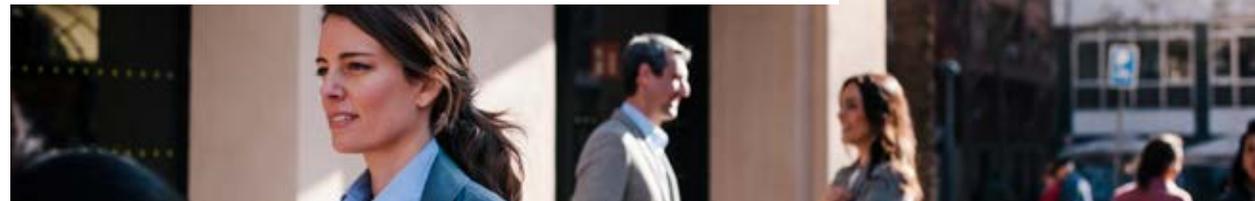
La Dirección se encuentra altamente sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, mostrando su compromiso en:

- > Fomentar una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- > Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- > Considerar los aspectos preventivos en origen.
- > Implantar medidas de mejora continua.
- > Formar y sensibilizar a la plantilla.
- > Mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos de la norma OHSAS 18001, cuya exigencia es superior a la norma legal.

CaixaBank, S.A. dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

- > Comité Único de Seguridad y Salud Laboral. Establece los objetivos antes mencionados y hace seguimiento de las actividades preventivas, poniendo especial énfasis no solo en las auditorías reglamentarias, sino también en otras de carácter voluntario OHSAS 18001 (desde 2005).
- > Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales. Define las políticas en materia de prevención en este ámbito mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de acciones formativas.

Con el objetivo de concienciar y preparar a la plantilla en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, CaixaBank ofrece periódicamente contenidos formativos referidos a seguridad en oficinas, seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios.



Empresa saludable

El proyecto de empresa saludable reafirma su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla, ya que:



Tiene efectos en la productividad y competitividad de las empresas y por tanto en su sostenibilidad



Se consigue una **plantilla más sana, motivada y satisfecha**



Aumenta el orgullo de pertenencia y su compromiso



Mejora la imagen corporativa



Favorece la **captación y retención de talento**



Mejora el clima laboral



Reduce el absentismo

Y se estructura en tres ejes:



Seguridad. Entornos de trabajo seguros y emocionalmente saludables.

La Entidad se propone alcanzar la excelencia en la cultura preventiva y entornos de trabajo seguros, para ello se va a analizar la transición hacia la certificación ISO 45001, certificación de carácter voluntario y que presenta una exigencia superior a la legal, incorporando el bienestar como concepto global.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los efectos psicosociales y define planes de acción para la disminución de factores estresantes.

Prueba de la mejora continua en materia de prevención, CaixaBank ha implementado un programa de gestión integral de la seguridad y salud para la Red Internacional.



Salud. Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y la salud como elemento clave.

CaixaBank ha acondicionado espacios físicos para fomentar actividades saludables y deportivas (vestuarios y sala polivalente) y ha potenciado el apartado de seguridad, salud y bienestar laboral en la intranet corporativa (consejos médicos tematizados) con el objetivo de consolidarse como Empresa Saludable. Para ello, se ofrecen programas individualizados y colectivos para mejorar estilos de vida y la gestión de la salud a través de la plataforma interna y de "Adeslas Salud y Bienestar", se han ampliado el catálogo de acciones deportivas y de promoción de la salud, haciéndolo extensible a las Direcciones Territoriales. Durante la situación de pandemia, se han realizado acciones de forma virtual.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.



Bienestar. Forjar una cultura de la flexibilidad con entornos que promueven el bienestar de la plantilla con beneficios que faciliten su día a día.

La Escuela de Rendimiento Sostenible en Virtaula incorpora contenidos que contribuyen a mejorar el bienestar personal de la plantilla con formación en salud y nutrición, mindfulness, medio ambiente, pensamiento positivo entre otros.

Con la ampliación de medidas para la promoción de nuevos entornos y formas de trabajo (remoto, agile...) y estudiando fórmulas para mejorar la transición de la plantilla hacia un envejecimiento activo y saludable será posible conseguir el objetivo de tener una plantilla emocionalmente más sana.



En 2020 se ha obtenido la certificación Protocolo Seguro Covid-19, previo proceso de verificación, llevado a cabo por consultores externos especializados, para conocer el grado de implantación de las medidas y posterior evaluación.

Esta certificación proporciona confianza respecto a la prevención del Covid-19 en nuestros centros, contribuye en la reincorporación y vuelta a la actividad de forma segura, y evidencia el control sobre los riesgos y la revisión permanente de los protocolos de actuación, conformes a los mejores estándares y medidas de seguridad.

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS

Accidentabilidad en el trabajo

	2019		2020	
	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total accidentes	516	7	280	5
De los que:				
Mujeres	345	2	180	3
Hombres	171	5	100	2
	2019		2020	
Índice de frecuencia de accidentes	1,77		1,04	
De los que:				
Mujeres	2,43		1,48	
Hombres	1,01		0,52	

Absentismo

	2019	2020
Horas de absentismo gestionable	1.684.796	1.952.639
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	2,82%	3,4%

Durante 2020 se han publicado 710 contenidos de Comunicación Interna en 'Personas' y 'PeopleNow' que han sumado un total de 2.344.556 accesos en todo el año en CaixaBank.

Canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- > Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- > Transmitir los valores de la Entidad como elemento diferencial.
- > Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales.
- > Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.



El instrumento fundamental para este cometido, que hasta ahora ha sido el portal Personas, pasa a una nueva dimensión con **PeopleNow**, el canal de comunicación interna con utilidades de red social que se ha desplegado durante 2020. Se trata de una nueva herramienta que supone una palanca de Transformación Digital y Cultural que potencia la participación de los empleados, permite mejorar su experiencia y evolucionar hacia una comunicación participativa, moderna, visual y multiplataforma (mobile-first).

PeopleNow agrupa contenidos de negocio, corporativos y sociales en un espacio inteligente y moderno en el que cada profesional tiene un perfil donde desarrollar su marca personal y crea o participa en comunidades según su área de influencia, además de suscribirse a canales informativos según sus intereses.

Todo ello, permitiendo una bidireccionalidad que favorece una permanente escucha de lo que ocurre en la Entidad.

En 2020 se ha puesto el foco en ofrecer las herramientas necesarias a los empleados para afrontar la situación derivada de la pandemia del Covid-19. Destacan las siguientes iniciativas:

- > Portal Coronavirus, para facilitar el acceso a los protocolos y medidas. En las filiales se ha desarrollado el Flash Legal con las novedades jurídico laborales para tener las normas permanentemente actualizadas.
- > #MASQUENUNCA #SOMOSCAIXABANK, para poner en valor el esfuerzo realizado por la plantilla, dando voz a los auténticos protagonistas y sus familias.
- > Blog: #CONTIGO ahora más que nunca, para dar difusión de contenidos, en filiales Grupo.

En 2020 se ha intensificado la comunicación a todas las empresas del Grupo sobre: Información de Negocio CaixaBank, Acciones de voluntariado, Seguimiento y cuidado de los empleados, Medidas y recomendaciones de seguridad, llegando a 3.200 empleados de 19 compañías.

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad

Segmentación de negocios

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

Bancario y Seguros

- > Recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas), así como el negocio inmobiliario *non-core* remanente (a excepción de Coral Homes) tras la venta del 80% de dicho negocio en diciembre de 2018.

Participaciones

- > El negocio recoge esencialmente los ingresos por dividendos y/o método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones, así como los resultados de operaciones financieras en Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes. Asimismo, incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.
- > Incluye la participación en BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

BPI

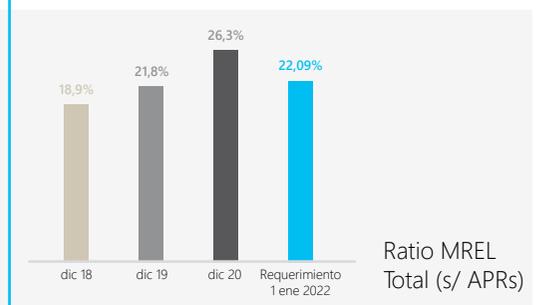
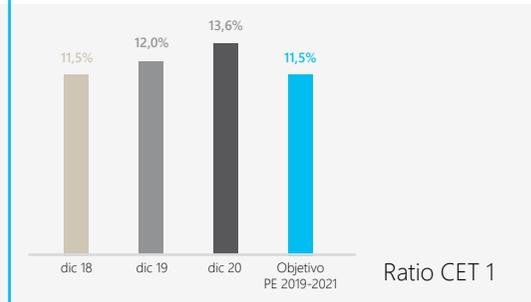
- > Recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (especialmente BFA y BCI), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.



>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



La consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) se retrasará más allá de 2021 por el impacto de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico. Por la misma razón, se han ajustado algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario macroeconómico.

Resultados

en millones de euros	2018	2019	2020 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	4.907	4.951	4.900	4.533	(78)	444
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	972	588	454	250	186	18
Comisiones netas	2.583	2.598	2.576	2.330	0	245
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	278	298	238	249	(9)	(2)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	551	556	598	598	0	0
Otros ingresos y gastos de explotación	(524)	(386)	(356)	(338)	(3)	(15)
Margen bruto	8.767	8.605	8.409	7.623	97	690
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.634)	(4.771)	(4.579)	(4.137)	(4)	(439)
Gastos extraordinarios	(24)	(979)	0	0	0	0
Margen de explotación	4.109	2.855	3.830	3.486	93	252
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(97)	(376)	(1.915)	(1.895)	0	(21)
Otras dotaciones de provisiones	(470)	(235)	(247)	(228)	0	(19)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(735)	(167)	(67)	216	(311)	28
Resultado antes de impuestos	2.807	2.077	1.601	1.580	(218)	239
Impuesto sobre sociedades	(712)	(369)	(219)	(178)	24	(65)
Resultado después de impuestos	2.095	1.708	1.382	1.402	(194)	174
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	110	3	0	0	0	0
Resultado atribuido al Grupo	1.985	1.705	1.381	1.401	(194)	174
Ratio de eficiencia	53,1%	66,8%	54,5%			
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	52,9%	55,4%	54,5%			
ROE ¹	7,8%	6,4%	5,0%			
ROTE ¹	9,5%	7,7%	6,1%			
ROA	0,5%	0,4%	0,3%			
RORWA	1,3%	1,1%	0,8%			

¹ En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador reexpresándose las cifras publicadas de periodos anteriores. Asimismo, se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de periodos anteriores.



Nuestra Identidad

**Líneas Estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Evolución 2020 vs 2019

El **resultado atribuido** se sitúa en 1.381 millones de euros en 2020, (-19%), con una evolución marcada principalmente por el registro de una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 (1.252 millones de euros brutos).

El **margen bruto** se sitúa en 8.409 millones de euros. Se mantienen estables los ingresos *core*¹ que se sitúan en 8.310 millones de euros en 2020 (-0,1%) a pesar de la dificultad asociada al contexto económico. En la evolución del margen bruto (-2,3%) influye esencialmente la reducción del Resultado de operaciones financieras (-20,1%) y del Resultado de participadas (-22,8%).

Los **gastos de administración y amortización recurrentes** reflejan los ahorros asociados al acuerdo laboral de 2019 y a las prejubilaciones de 2020, además de a la intensa gestión de la base de costes y a menores gastos incurridos en el contexto de la Covid-19. La reducción del gasto (-4,0%), es claramente inferior a la de los ingresos *core* (-0,1%).

La evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** está impactada por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito, que incluyen una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 por 1.252 millones de euros.

El epígrafe **otras dotaciones a provisiones** incluye 109 millones de euros asociados a prejubilaciones.

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incide entre otros aspectos, el registro en 2020 de la plusvalía por la venta parcial de Comercia (420 millones de euros) así como de la provisión asociada a la participación en Erste Group Bank (-311 millones de euros).

Evolución 2019 vs 2018

El **resultado atribuido** se situó en 1.705 millones de euros en 2019, (-14,1%), con una evolución marcada por el registro del acuerdo laboral llevado a cabo (+20,4% sin este efecto).

El **margen bruto** se situó en 8.605 millones de euros, con aumento de los ingresos *core*¹ que se situaron en 8.316 millones de euros en 2019 (+1,2%). En la evolución del margen bruto (-1,8%) influyó la reducción de los resultados de entidades valoradas por el método de la participación (-48,5%), como consecuencia de la no atribución de Repsol y BFA. El margen Bruto, sin considerar la aportación en ambos ejercicios de Repsol y BFA, crecería un 3,0%.

Mejora del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** por menores costes inmobiliarios como consecuencia de la venta de este negocio en 2018.

En la evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** incidió esencialmente, la liberación extraordinaria de provisiones en 2018 por 275 millones de euros aproximadamente.

El registro en 2018 de la operación de recompra del 51% de Servihabitat, dio lugar a un resultado negativo de -204 millones de euros (-152 registrados en **otras dotaciones a provisiones** y -52 en Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros).

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incidió esencialmente el registro en 2018 de -453 millones de euros derivado del acuerdo de venta de Repsol y el resultado derivado del cambio en la clasificación contable de la participación en BFA por -154 millones de euros.

¹ Incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Margen de intereses

Evolución 2020 vs 2019

En 2020 el margen de intereses asciende a 4.900 millones de euros (-1% respecto a 2019) debido a:

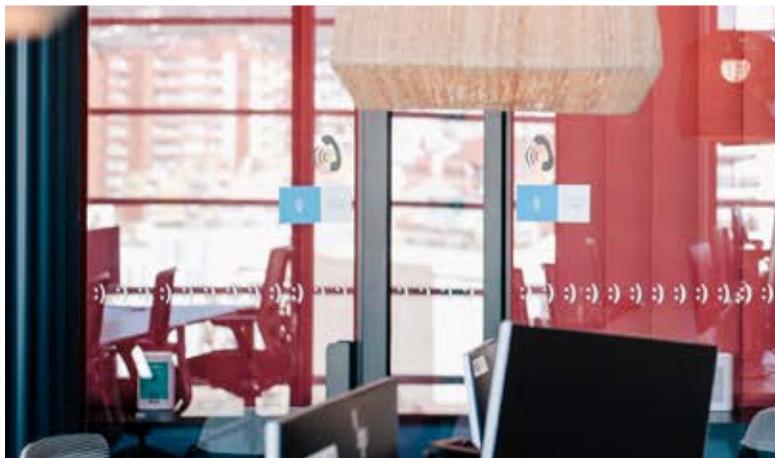
- > Descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado en parte por el cambio de estructura de la cartera crediticia debido al incremento de los préstamos ICO, así como por la reducción de los ingresos procedentes del crédito al consumo y por el descenso de la curva de tipos.
- > Menor aportación de la cartera de renta fija por disminución del tipo medio como consecuencia de vencimientos a tipos elevados a finales del cuarto trimestre de 2019.
- > Reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por el incremento de financiación tomada con el BCE en mejores condiciones y por las medidas establecidas por dicha entidad en octubre de 2019 (en las que se incrementó el exceso sobre el coeficiente de caja no penalizado con tipos negativos).
- > Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio, por el decremento de la curva. Y leve disminución del coste de la financiación minorista por descenso en el tipo.
- > Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).

Evolución 2019 vs 2018

En 2019 el margen de intereses ascendió a 4.951 millones de euros (+0,9% respecto a 2018) debido a:

- > Ingresos del crédito superiores principalmente por el incremento de volumen.
- > Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción del coste por la cancelación de la deuda subordinada retail en junio de 2018 y la reducción de 4 puntos básicos en el coste del ahorro a vencimiento.
- > Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio. Mayor volumen de la cartera de renta fija.
- > Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).

Asimismo, en la evolución incidió la disminución de la rentabilidad del crédito y de la cartera de renta fija.



Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- > De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos procedentes de las medidas de financiación del ECB (TLTRO y MRO). De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.
- > Los epígrafes de 'otros activos con rendimiento' y 'otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.
- > Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.
- > Hasta el cuarto trimestre de 2018 las coberturas de tipo de interés de BPI se registraban por el neto dentro del epígrafe "resto de pasivos". A partir del primer trimestre de 2019 se ha homogeneizado el criterio de presentación con los del resto del Grupo y se imputan los impactos dentro de los epígrafes que recogen los elementos cubiertos. La reclasificación tuvo un impacto positivo en Ahorro a vencimiento y Resto de Pasivos y negativo en Valores representativos de deuda y Crédito a la clientela con rendimiento.
- > Desde 31 de diciembre 2019 se cumplen los criterios de compensación previstos en IAS 32 para compensar los derivados de negociación mantenidos a través de las cámaras LCH y EUREX. Dicha compensación dio lugar a una reducción del saldo de las líneas "Resto de activos" y "Resto de pasivos" frente a trimestres anteriores a dicha fecha.

en millones de euros	2020		2019		2018	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	42.313	0,95%	25.286	0,65%	21.241	0,83%
Cartera de créditos (a)	223.864	1,99%	213.298	2,24%	208.470	2,27%
Valores representativos de deuda	42.616	0,61%	36.184	0,92%	34.723	1,05%
Otros activos con rendimiento	64.954	2,52%	61.643	2,84%	54.174	3,03%
Resto de activos	58.959	-	67.431	-	65.193	-
Total activos medios (b)	432.706	1,56%	403.842	1,75%	383.801	1,81%
Intermediarios financieros	52.390	0,39%	36.076	0,67%	43.601	0,45%
Recursos de la actividad minorista (c)	230.533	0,01%	214.136	0,02%	199.220	0,04%
Empréstitos institucionales y valores negociables	30.341	0,73%	28.343	0,87%	26.822	0,98%
Pasivos subordinados	5.547	1,30%	5.400	1,36%	6.346	1,73%
Otros pasivos con coste	73.652	1,75%	70.437	2,04%	63.366	2,14%
Resto de pasivos	40.243	-	49.450	-	44.446	-
Total recursos medios (d)	432.706	0,43%	403.842	0,52%	383.801	0,53%
Diferencial de la clientela (a-c)		1,98%		2,22%		2,23%
Diferencial del balance (b-d)		1,13%		1,23%		1,28%



Comisiones

Evolución 2020 vs 2019

Los ingresos por comisiones se sitúan en 2.576 millones de euros, -0,9% respecto a 2019.

- > Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen los mismos conceptos que el ejercicio anterior. En la evolución anual (-3,8%) destaca la caída de las comisiones de medios de pago y la sólida evolución de las comisiones de banca mayorista.
- > Las comisiones por comercialización de seguros disminuyen respecto a 2019 (-4,7%) principalmente por la menor actividad comercial del segundo y tercer trimestre.
- > Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se sitúan en 546 millones de euros (+1,4%).
- > Las comisiones por gestión de planes de pensiones se sitúan en 235 millones de euros (+5,9%).
- > Las comisiones de Unit Link y otros se sitúan en 149 millones de euros (+19,3%). Su evolución se debe, esencialmente, al mayor volumen gestionado.

Evolución 2019 vs 2018

Los ingresos por comisiones se situaron en 2.598 millones de euros, +0,6% respecto a 2018.

- > Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión. En la evolución anual (+0,8%) destaca el crecimiento de medios de pagos.
- > Las comisiones por comercialización de seguros disminuyeron respecto a 2018 (-6,6%) impactadas por el calendario de lanzamiento de nuevos productos.
- > Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se situaron en 538 millones de euros (-2,6%). En su evolución incidieron entre otros, la reducción del patrimonio medio gestionado durante 2019 debido a la evolución negativa de los mercados de finales de 2018.
- > Las comisiones por gestión de planes de pensiones se situaron en 222 millones de euros (+2,4%).

en millones de euros	2020	2019	2018
Comisiones bancarias, valores y otros	1.443	1.500	1.488
<i>del que: recurrentes</i>	<i>1.262</i>	<i>1.343</i>	<i>1.329</i>
<i>del que: banca mayorista</i>	<i>181</i>	<i>157</i>	<i>159</i>
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	546	538	552
Planes de pensiones	235	222	217
Comercialización de seguros	203	213	227
Unit Link y otros ¹	149	125	99
Comisiones netas	2.576	2.598	2.583

¹ Incluye ingresos correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Ingresos de la cartera de participadas

Los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación disminuyen 118 millones de euros (-27,9%) respecto al ejercicio anterior, por menores resultados de las participadas en el contexto económico actual, a excepción de SecurCaixa Adeslas que mejora significativamente su resultado anual, por menor siniestralidad y aspectos singulares en el contexto de la Covid-19.

En 2019 su evolución también fue negativa: -401 millones de euros (-48,5%) y vino marcada por la no atribución del resultado de BFA y Repsol (434 millones de euros atribuidos en 2018).

Los ingresos por dividendos incluyen, esencialmente, en 2020, el dividendo de Telefónica y BFA por 100 y 40 millones de euros respectivamente.

en millones de euros	2020	2019	2018
Ingresos por dividendos	147	163	146
Entidades valoradas por el método de la participación	307	425	826
Ingresos de la cartera de participadas	454	588	972

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasLograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financieraEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Resultados de operaciones financieras

El resultado de operaciones financieras se sitúa en 238 millones de euros en 2020 (-20,1%). Su evolución viene marcada, en parte, por la mayor materialización de plusvalías en activos de renta fija en 2019.

Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Los ingresos derivados de la actividad de seguros de vida riesgo se sitúan en 598 millones de euros, con un sólido crecimiento del 7,5% respecto a 2019. En 2019 se situaron en 556 millones de euros, +1,0% en el año.

Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución del epígrafe Otros ingresos y gastos de explotación (-7,8%) viene marcada principalmente por un incremento del ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.

en millones de euros	2020	2019	2018
Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos	(355)	(345)	(325)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI)	(22)	1	(147)
Otros	21	(42)	(52)
Otros ingresos y gastos de explotación	(356)	(386)	(524)

- > Registro de la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 243 millones de euros (242 millones de euros en 2019 y 228 en 2018).
- > Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 111 millones de euros (103 millones de euros en 2019 y 97 millones de euros en 2018).
- > Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2020 y 2019 frente a los 48 millones de euros en 2018).
- > La evolución del epígrafe en 2019 (-26,4 %) es consecuencia, esencialmente, de los menores gastos inmobiliarios (Impuesto sobre Bienes Inmuebles y gastos de mantenimiento y gestión de la cartera de adjudicados), como consecuencia de la venta del negocio inmobiliario, formalizada en el cuarto trimestre de 2018.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financiera



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes se sitúan en 4.579 millones de euros, -4,0%. En su evolución interanual impacta:

- > Los gastos de personal decrecen un 4,6%, materializando, entre otros, los ahorros asociados al Acuerdo Laboral de 2019 y las prejubilaciones de 2020 (con efecto 1 de abril de 2020), que compensan el incremento vegetativo.
- > Disminución del 3,9% de los gastos generales en el año. En 2019 la disminución es del 3,5% con respecto de 2018, debido principalmente, a la aplicación de la IFRS16.
- > Las amortizaciones decrecen un 1,0% en el año, mientras que en 2019 incrementaron 34,9% como consecuencia, entre otros, de la entrada en vigor de la IFRS16, que implica la activación y posterior amortización de los derechos de uso de bienes en alquiler, que se compensa esencialmente con la reducción de los gastos generales. Sin este efecto, el crecimiento del gasto por amortización sería del 1,5% aproximadamente.

En 2020 no se registran gastos extraordinarios, mientras que en 2019 incluyen el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre sobre un plan con extinciones indemnizadas, por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto de 2019. En 2018 los gastos extraordinarios están asociados a la integración de BPI.

en millones de euros	2020	2019	2018
Margen bruto	8.409	8.605	8.767
Gastos de personal	(2.841)	(2.978)	(2.937)
Gastos generales	(1.198)	(1.247)	(1.292)
Amortizaciones	(540)	(546)	(405)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.579)	(4.771)	(4.634)
Gastos extraordinarios		(979)	(24)

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Las dotaciones por insolvencias se sitúan en -1.915 millones de euros (-376 millones de euros en 2019). Su evolución viene marcada por la modificación de los escenarios macroeconómicos y la ponderación otorgada a cada escenario utilizado en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito. Para ello, se han utilizado escenarios con previsiones económicas internas, con distintos niveles de severidad, que incorporan los efectos en la economía de la crisis sanitaria motivada por la Covid-19. Como consecuencia, se ha constituido una provisión por riesgo de crédito de 1.252 millones de euros en 2020 anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19.

En 2019 inciden aspectos singulares, en especial la reversión de provisiones asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado por 275 millones de euros, el impacto negativo de la recalibración de modelos en un entorno de desaceleración macroeconómica y la liberación de provisiones tras la revisión de la pérdida esperada asociada a los ajustes por riesgo de crédito realizados en la adquisición de BPI por 179 millones de euros.

Otras dotaciones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos. En su evolución incide, esencialmente, el registro de 109 millones de euros asociados a prejubilaciones de 2020. En 2019 recoge el registro de dotaciones por contingencias legales con criterios conservadores.

en millones de euros	2020	2019	2018
Dotaciones para insolvencias	(1.915)	(376)	(97)
Otras dotaciones a provisiones	(247)	(235)	(470)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	(2.162)	(611)	(567)

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasLograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financieraEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros



Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, principalmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. La evolución interanual (-59,8%) viene marcada, esencialmente, por los siguientes eventos extraordinarios:

En 2020 destacan:

- > El registro de la plusvalía de 420 millones de euros derivada de la venta parcial de la participación en Comercia.
- > Se ha registrado una provisión, por importe de 311 millones de euros asociada a Erste Group Bank, debido al impacto de la Covid-19 en el entorno económico, así como el alargamiento del escenario de bajos tipos de interés.

En la evolución de 2019 vs 2018 remarcar que este último ejercicio incluía:

- > Los resultados inmobiliarios recogen el deterioro del 49% de la participación que en aquel momento mantenía en Servihabitat para adecuar su valor en libros al nuevo valor razonable (-52 millones de euros). Adicionalmente, incluye la formalización de la venta del negocio inmobiliario (incluyendo gastos, impuestos y otros costes) por importe de -60 millones de euros.
- > Otras ganancias / pérdidas incluye el resultado negativo derivado del acuerdo de venta de la participación en Repsol (-453 millones de euros), el cambio de clasificación contable de la participación en BFA (-154 millones de euros) así como el beneficio por la venta del negocio de adquirencia de BPI (+58 millones de euros).

en millones de euros	2020	2019	2018
Resultados inmobiliarios	(134)	(84)	(117)
Otros	67	(83)	(618)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(67)	(167)	(735)



Nuestra
Identidad



**Líneas
Estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Balance y actividad

El total activo se sitúa en 451.520 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (+15,4% en el año).

En 2019, en relación al Patrimonio Neto, el cambio de criterio contable sobre los compromisos de prestación definida implicó reexpresión de las cifras comparativas de periodos anteriores.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

en millones de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)			
			Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros
Total activo	386.546	391.414	451.520	410.690	3.267	37.564
Total pasivo	362.182	366.263	426.242	389.083	2.565	34.595
Patrimonio neto	24.364	25.151	25.278	21.607	702	2.969
Patrimonio neto asignado	-	100 %	100%	85,5%	2,8%	11,7%



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Crédito a la clientela

El crédito bruto a la clientela de gestión se sitúa en 243.924 millones de euros (+7,3%). En la evolución anual por segmentos destaca:

- > El crédito para la adquisición de vivienda (-3,3% en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias.
- > El crédito a particulares - otras finalidades disminuye un 2,2% en el año, fruto de la caída del crédito al consumo de 3,8% por la disminución de la actividad económica tras continuas restricciones a la movilidad.
- > La financiación a empresas crece en el año un 16,6% como respuesta a la demanda de crédito en un contexto en el que las empresas anticiparon, tras el inicio de la crisis sanitaria, sus necesidades de liquidez para los trimestres posteriores.
- > El crédito al sector público incrementa un 43,2% en el año, impactado por operaciones singulares en un entorno de elevada liquidez.

en millones de euros	31.12.18		31.12.19			31.12.20 (segmentación por negocios)	
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI		
Crédito a particulares	127.046	124.334	120.648	106.941	13.708		
<i>Adquisición de vivienda</i>	91.642	88.475	85.575	73.586	11.989		
<i>Otras finalidades</i>	35.404	35.859	35.074	33.355	1.719		
Crédito a empresas	85.817	91.308	106.425	96.331	10.094		
<i>Sectores productivos ex-promotores</i>	79.515	85.245	100.705	90.767	9.938		
<i>Promotores</i>	6.302	6.063	5.720	5.564	156		
Sector público	11.830	11.764	16.850	15.005	1.845		
Crédito a la clientela, bruto	224.693	227.406	243.924	218.277	25.647		
Fondo para insolvencias	(5.728)	(4.704)	-5.620	-5.105	-515		
Crédito a la clientela, neto	218.965	222.702	238.303	213.172	25.131		
Riesgos contingentes	14.588	16.856	16.871	15.254	1.616		

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasLograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financieraEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Véase mayor información
sobre financiación
con garantía pública
implementada en el marco
de la Covid-19



Recursos de clientes

Los recursos de clientes ascienden a 415.408 millones de euros, +8,1% en 2020.

Los recursos en balance alcanzan los 303.650 millones de euros (+9,5%).

- > Crecimiento del ahorro a la vista hasta los 220.325 millones de euros (+16,2%). En su evolución incide la fortaleza de la franquicia en un contexto en que familias y empresas han gestionado sus necesidades de liquidez.
- > El ahorro a plazo se sitúa en 21.909 millones de euros. Su evolución sigue marcada por la disminución de depósitos en la renovación de vencimientos en un entorno de tipos de interés negativos.
- > Incremento de los pasivos por contratos de seguros² (+3,3% en el año) principalmente por las suscripciones netas positivas de Unit Link.

Los activos bajo gestión crecen hasta los 106.643 millones de euros. Su evolución anual (+4,2%) viene marcada, por la caída de los mercados en la primera parte de 2020, y por su posterior progresiva recuperación a lo largo del año, en especial durante el último trimestre. Destacan asimismo las suscripciones netas positivas.

- > El patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y sicavs se sitúa en 71.315 millones de euros (+4,0% en el año).
- > Los planes de pensiones alcanzan los 35.328 millones de euros (+4,7% en el año).

Otras cuentas incluye principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

en millones de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Recursos de la actividad de clientes	204.980	218.532	242.234	216.432	25.802
<i>Ahorro a la vista</i>	<i>174.256</i>	<i>189.552</i>	<i>220.325</i>	<i>202.980</i>	<i>17.344</i>
<i>Ahorro a plazo¹</i>	<i>30.724</i>	<i>28.980</i>	<i>21.909</i>	<i>13.451</i>	<i>8.458</i>
Pasivos por contratos de seguros ²	53.450	57.446	59.360	59.360	
Cesión temporal de activos y otros	2.060	1.294	2.057	2.044	13
Recursos en balance	260.490	277.272	303.650	277.835	25.815
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	64.542	68.584	71.315	65.852	5.463
Planes de pensiones	29.409	33.732	35.328	35.328	
Activos bajo gestión	93.951	102.316	106.643	101.180	5.463
Otras cuentas	5.108	4.698	5.115	3.778	1.336
Total recursos de clientes	359.549	384.286	415.408	382.794	32.614

¹ Incluye empréstitos retail por importe de 1.436 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (1.625 millones de euros en 2019).

² No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los Unit link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financiera



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo

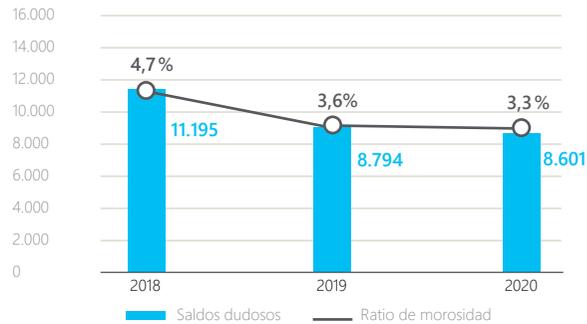


Informe de
verificación
independiente

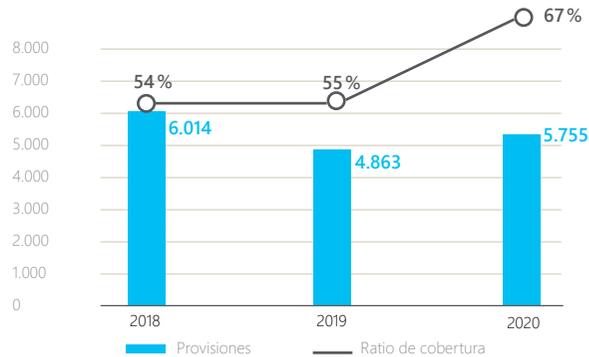


Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> MOROSIDAD



>> COBERTURA



Calidad del activo

Los **saludos dudosos** descienden 193 millones de euros en el año, a pesar de la ralentización en la actividad de recuperación durante el inicio de la crisis sanitaria, situando la ratio de mora en el 3,3% (-30 puntos básicos en el año). Destaca la reducción en el último trimestre por importe de 477 millones de euros, con caída en todos los segmentos de riesgo como consecuencia de la actividad de recuperación, a la que se añade el impacto de ventas de cartera.

Los **fondos para insolvencias** a 31 de diciembre de 2020 se sitúan en 5.755 millones de euros. Su evolución viene marcada por la creación del fondo asignado a la Covid-19, alcanzando los 1.252 millones de euros. En la evolución de 2019 y 2018 influyen los ajustes del valor de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos.

La ratio de cobertura incrementa hasta el 67% (+12 puntos porcentuales respecto de 2019).

en %	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)	
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros del que: BPI
Crédito a particulares	4,7%	4,4%	4,5%	
<i>Adquisición de vivienda</i>	3,8%	3,4%	3,5%	
<i>Otras finalidades</i>	7,2%	6,7%	6,9%	
Crédito a empresas	5,4%	3,2%	2,7%	
<i>Sectores productivos expromotores</i>	4,7%	2,9%	2,4%	
<i>Promotores</i>	14,3%	8,0%	6,7%	
Sector público	0,4%	0,3%	0,1%	
Ratio de morosidad (créditos + avales)	4,7%	3,6%	3,3%	3,4% 2,3%
Ratio de cobertura de la morosidad	54%	55%	67%	65% 88%



Véase mayor información
sobre moratorias en el
marco de de la Covid-19



Liquidez y estructura de financiación

La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

En la nota 3.12 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Los activos líquidos totales se sitúan en 114.451 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, con un crecimiento de 25.024 millones de euros en el año debido principalmente a la generación y aportación de colaterales a la póliza del BCE y a la aportación neta de liquidez por el gap comercial.

en millones de euros y en %	31.12.18	31.12.19	31.12.20
Activos líquidos totales	79.530	89.427	114.451
<i>Del que: saldo disponible en póliza no HQLA</i>	22.437	34.410	19.084
<i>Del que: HQLA</i>	57.093	55.017	95.367
Financiación institucional	29.453	32.716	35.010
<i>Loan to deposits</i>	105 %	100 %	97 %
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	196 %	186 %	276 %
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	117 %	129 %	145 %

El Liquidity Coverage Ratio del Grupo (LCR)¹, a 31 de diciembre de 2020, es del 276%, muy por encima del mínimo requerido del 100%.

El Net Stable Funding Ratio (NSFR)² se sitúa en 145% a 31 de diciembre de 2020, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido a partir de junio de 2021.

El saldo dispuesto de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2020 se sitúa en 49.725 millones de euros correspondientes a TLTRO III. El saldo dispuesto se ha incrementado en 36.791 millones en el año por la devolución anticipada de 3.909 millones de euros de TLTRO II y por la disposición de 40.700 millones de euros de TLTRO III.

CaixaBank mantiene una sólida estructura de financiación minorista con una ratio loan to deposits del 97%, mientras que la financiación institucional asciende a 35.010 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos. La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 8.222 millones de euros a cierre de diciembre de 2020.

En febrero de 2021 se ha realizado una emisión de un bono verde de 1.000 MM€ de deuda senior non preferred a 8 años, con una rentabilidad anual del 0,50%, equivalente a midswap +90 puntos básicos.

¹ Media últimos 12 meses.

² A partir del 30 de junio de 2019 se aplican los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021.

>> INFORMACIÓN SOBRE LAS EMISIONES REALIZADAS EN 2020

en millones de euros

Emisión	Importe	Vencimiento	Coste ³	Demanda	Emisor
Deuda Senior <i>preferred</i>	1.000	5 años	0,434 % (<i>midswap</i> +0,58 %)	2.100	CaixaBank
Deuda Senior <i>preferred</i> ⁴	1.000	6 años	0,835 % (<i>midswap</i> +1,17 %)	3.000	CaixaBank
Additional Tier 1	750	Perpetuo	6,006 % (<i>midswap</i> +6,346 %)	4.100	CaixaBank
Deuda senior <i>non preferred</i> ⁵	1.000	6 años	0,429 % (<i>midswap</i> +0,85 %)	4.000	CaixaBank

³ Corresponde a la yield de la emisión

⁴ Bono Social Covid-19

⁵ Bono verde

Gestión del capital

en millones de euros y en %	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,6%	12,0%	11,5%
Tier 1	15,7%	13,5%	13,0%
Capital total	18,1%	15,7%	15,3%
MREL	26,3%	21,8%	18,9%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	144.073	147.880	145.942
Leverage ratio	5,6%	5,9%	5,5%

La ratio **Common Equity Tier 1 (CET1)** se sitúa en el 13,6%. La evolución anual de +161 puntos básicos recoge +32 puntos básicos por el impacto extraordinario de la reducción del dividendo con cargo al 2019, como una de las medidas adoptadas por el Consejo de Administración a raíz de la Covid-19, así como +55 puntos básicos por la aplicación del ajuste transitorio de la normativa IFRS9¹. El resto de la evolución acumulada se explica por +99 puntos básicos de variación orgánica, -15 puntos básicos por la previsión de dividendos del año y -10 puntos básicos por la evolución de los mercados y otros, que incluye el impacto de la venta parcial de Comercia, la provisión sobre la participación en Erste Group Bank y la entrada en vigor del nuevo tratamiento del software².

La ratio CET1 sin aplicación del periodo transitorio IFRS9 se sitúa en el 13,1%.

Tras los nuevos aspectos regulatorios y supervisores a raíz del escenario Covid-19, el Consejo de Administración acordó reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1.

La ratio **Tier 1** alcanza el 15,7%. En el mes de octubre se realizó una nueva emisión de 750 millones de instrumentos de AT1. Tras dicha emisión, el Grupo cubre totalmente el bucket de AT1, tanto en términos de requerimientos de Pilar 1 (1,5%), como la parte correspondiente de los requerimientos del P2R (0,28%).

La ratio de **Capital Total** se sitúa en el 18,1% y el **nivel de apalancamiento (leverage ratio)** se sitúa en el 5,6%.

En relación con el requerimiento de MREL, la nueva directiva de recuperación y resolución (BRRD2) que ha entrado en vigor en diciembre, establece como fecha límite para cumplir con los requerimientos de MREL el 1 de enero de 2024, con un requerimiento intermedio que debe cumplirse el 1 de enero de 2022. Asimismo, determina que los requerimientos de MREL Total y Subordinado deben expresarse en porcentaje tanto de APRs como de la exposición de la ratio de apalancamiento ("LRE" por sus siglas en inglés). El Grupo CaixaBank debe alcanzar a partir del 1 de enero de 2024 un volumen

mínimo de fondos propios y pasivos admisibles³, MREL Total, del 22,95% de APRs. En relación con el requerimiento intermedio, el SRB ha determinado que desde el 1 de enero de 2022, CaixaBank debe alcanzar un requerimiento de MREL Total de 22,09% de APRs. Asimismo, desde 1 de enero de 2022, CaixaBank debe cumplir con un requerimiento de MREL Total de 6,09% de LRE. En diciembre, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs del 26,3% y de 9,4% sobre LRE, alcanzando ya el nivel exigido para 2024. A nivel subordinado, excluyendo la deuda Senior preferred y otros pasivos pari passu, la ratio MREL alcanza el 22,7% de los APRs y del 8,1% del LRE, confortablemente por encima de los requerimientos regulatorios del 16,26% de APR y del 6,09% de LRE. En el cuarto trimestre se ha realizado una emisión de 1.000 millones de deuda senior non preferred que hace mejorar las ratios MREL.

Por otra parte, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 en este perímetro alcanza el 15,1%.

Adicionalmente, BPI también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Las ratios de capital de la compañía a nivel subconsolidado son: CET1 del 13,9%, Tier1 del 15,4% y Capital Total del 17,1%.

Las decisiones del Banco Central Europeo y del supervisor nacional, incluyendo las medidas adoptadas a raíz de la crisis sanitaria de la Covid-19, exigen al Grupo que mantenga, durante el 2020, unos requerimientos de capital de un 8,10% para el CET1, un 9,88% para el Tier 1 y un 12,26% para Capital Total. A 31 de diciembre, CaixaBank dispone de un margen de 554 puntos básicos, esto es, 7.985 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implican ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

¹En marzo CaixaBank se acogió a las disposiciones transitorias de la normativa del IFRS9 que permite que en sus cálculos de solvencia se mitigue, en parte, la proccididad asociada al modelo de provisiones bajo normativa IFRS9 a lo largo del periodo transitorio establecido.

²La Comisión Europea ha aprobado en diciembre el RTS sobre el tratamiento del del software para el cálculo del CET1.

³Los pasivos elegibles incluyen la deuda Senior non-preferred, la deuda senior preferred y otros pasivos pari-passu a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

Datos más relevantes del Grupo CaixaBank

en millones de euros y en %	Enero - Diciembre			Variación	
	2020	2019	2018	2020-19	2019-18
Resultados					
Margen de intereses	4.900	4.951	4.907	(1,0%)	0,9%
Comisiones netas	2.576	2.598	2.583	(0,9%)	0,6%
Margen bruto	8.409	8.605	8.767	(2,3%)	(1,8%)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.579)	(4.771)	(4.634)	(4,0%)	2,9%
Margen de explotación	3.830	2.855	4.109	34,2%	(30,5%)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	3.830	3.834	4.133	(0,1%)	(7,2%)
Resultado atribuido al Grupo	1.381	1.705	1.985	(19,0%)	(14,1%)
Indicadores de rentabilidad (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	54,5%	66,8%	53,1%	(12,3)	13,7
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	54,5%	55,4%	52,9%	(0,9)	2,5
ROE	5,0%	6,4%	7,8%	(1,4)	(1,4)
ROTE	6,1%	7,7%	9,5%	(1,6)	(1,8)
ROA	0,3%	0,4%	0,5%	(0,1)	(0,1)
RORWA	0,8%	1,1%	1,3%	(0,3)	(0,2)

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financieraEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> OTROS INDICADORES

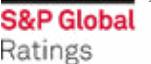
Nuestra
Identidad
**Líneas
Estratégicas**

 Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financiera
Estado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Variación 2020-2019	Variación 2019-2018
Balance y actividad					
Activo Total	451.520	391.414	386.546	15,4%	1,3%
Patrimonio neto	25.278	25.151	24.364	0,5%	3,2%
Recursos de clientes	415.408	384.286	359.549	8,1%	6,9%
Crédito a la clientela, bruto	243.924	227.406	224.693	7,3%	1,2%
Gestión del riesgo					
Dudosos	8.601	8.794	11.195	(193)	(2.401)
Ratio de morosidad	3,3%	3,6%	4,7%	(0,3)	(1,1)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,75%	0,15%	0,04%	0,60	0,11
Provisiones para insolvencias	5.755	4.863	6.014	892	(1.151)
Cobertura de la morosidad	67%	55%	54%	12	1
Adjudicados netos disponibles para la venta ¹	930	958	740	(28)	218
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	42%	39%	39%	3	-
Liquidez					
Activos líquidos totales	114.451	89.427	79.530	25.024	9.897
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	248%	186%	196%	62	(10)
<i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR)	145%	129%	117%	16	12
<i>Loan to deposits</i>	97%	100%	105%	(3)	(5)
Solvencia					
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	13,6%	12,0%	11,5%	1,6	0,5
<i>Tier 1</i>	15,7%	13,5%	13,0%	2,2	0,5
Capital total	18,1%	15,7%	15,3%	2,4	0,4
MREL	26,3%	21,8%	18,9%	4,5	2,9
Activos ponderados por riesgo (APR)	144.059	147.880	145.942	(3.821)	1.938
<i>Leverage Ratio</i>	5,6%	5,9%	5,5%	(0,3)	0,4
Ratios bursátiles¹					
Valor teórico contable (€/acción)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49	3,36	-	0,13
Beneficio neto atribuido por acción (€/acción) (12 meses)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
PER (Precio / Beneficios; veces)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,69
P/ VC tangible (valor cotización s/ valor contable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)

¹ Exposición en España.

Ratings de crédito

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva
 ¹ S&P Global Ratings	BBB+	A-2	estable
 ² Fitch Ratings	BBB+	F2	negativa
 ³ MOODY'S	Baa1	P-2	estable
 ⁴ DBRS	A	R-1(low)	estable

Fecha última confirmación:

¹ A 23 de septiembre de 2020

² A 22 de septiembre de 2020

³ A 29 de septiembre de 2020

⁴ A 30 de marzo de 2020

Política de dividendos

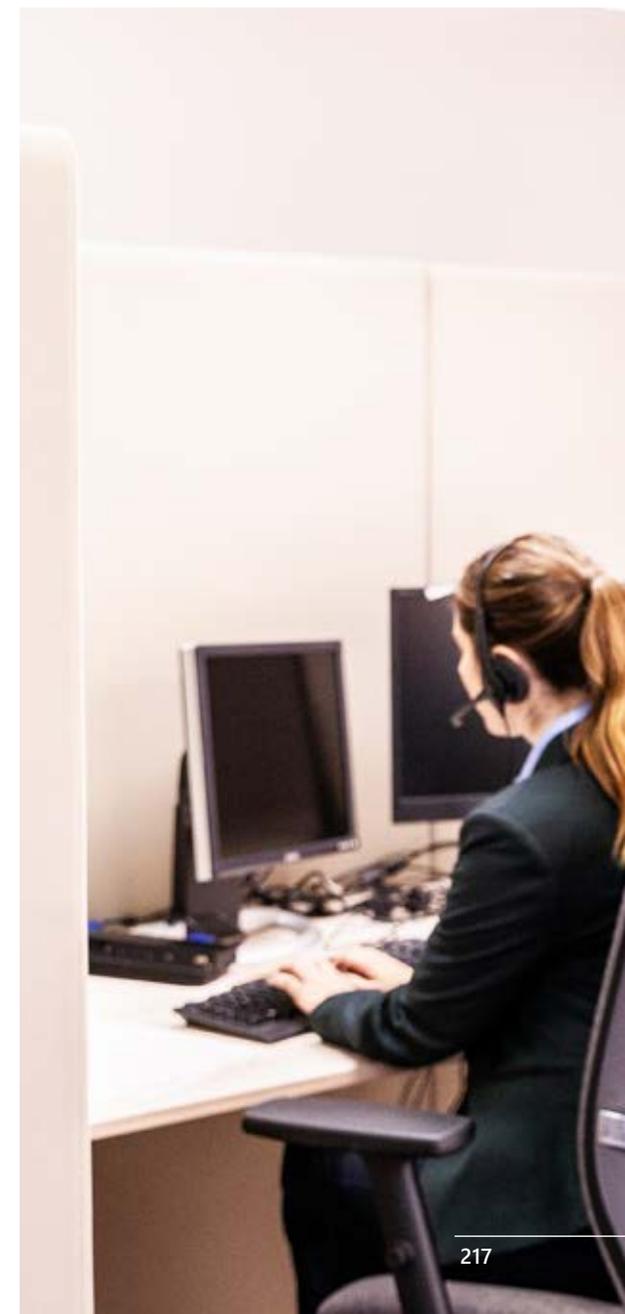
El 15 de abril de 2020 se abonaron 0,07 euros por acción, siendo éste el total de remuneración al accionista realizada con cargo al ejercicio 2019, lo que supone un pay-out del 24,6%.

El Consejo de Administración ha acordado proponer a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,0268 euros brutos por acción¹, con cargo a los beneficios del ejercicio 2020², a abonar durante el segundo trimestre. La aprobación de este dividendo por la Junta General de Accionistas, en su caso, así como las condiciones específicas de su pago, que en cualquier caso estará sujeto a la ejecución de la fusión con Bankia, se comunicarán oportu-

amente al mercado. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2020 será equivalente al 15 % sobre el resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia ajustado, en línea con la recomendación realizada por el Banco Central Europeo. El dividendo será abonado a todas las acciones en circulación en el momento del pago. Asimismo, se ha acordado dejar sin vigencia la política anterior de dividendos y hacer pública una nueva política en su debido momento tras la fusión prevista con Bankia, acordada por el nuevo Consejo tras la revisión y aprobación del presupuesto de 2021.

¹ Asume distribución sobre el total de acciones post fusión.

² Importe máximo distribuible 15% del resultado del Grupo CaixaBank más Bankia, ajustado por el pago de cupones de instrumentos AT1 de ambas entidades, las reclasificaciones de OCIs contra P&L y la amortización de intangibles con impacto neutro en solvencia.



Ser referentes en **gestión responsable y compromiso con la sociedad**

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, es ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, reforzando la gestión responsable del negocio (con énfasis en la transparencia con los clientes) y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

- >> Inclusión en DJSI por **8º año consecutivo**
- >> Emisión del **primer bono social** por **1.000 MM€** con el objetivo de reducir la pobreza y crear empleo
- >> **725 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019

2020

- >> Inclusión en DJSI por **9º año consecutivo**
- >> Emitidos **3.000 MM€ en bonos ODS**
- >> **1.625 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019-2020 acumulado

Objetivo 2021

- >> Mantener la inclusión en el DJSI
- >> Emisión de **1.500 MM€ de bonos ODS**
- >> **≈2.181 MM€ nueva concesión** MicroBank (2019-2021)



Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa

>> EL COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SE APOYA EN UN SÓLIDO MARCO DE GOBERNANZA

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprueba la política y estrategia de Sostenibilidad / RSC y supervisa su implantación



La **Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio.

A través de la Política, CaixaBank 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; y la innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas e inversores, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.

La Política tiene vocación de Grupo constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza), cuenta con 5 ejes que funcionan como guía, y contribuyen a poner en el foco en las prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable.



PLAN DE DIFUSIÓN

PLAN DE DIÁLOGO

>> PRIORIDADES 2019-2021

<p>INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y DIVERSIDAD</p>	<p>>> Impulso iniciativas de transparencia con clientes</p>	<p>>> Reforzar la actitud íntegra</p>	<p>>> Mantener respaldo a la difusión en temas de diversidad y consolidar programa Wengage</p>
<p>GOBERNANZA</p>	<p>>> Consolidar la gobernanza de la responsabilidad corporativa con visión Grupo</p>	<p>>> Medir producción con impacto social o ambiental positivo e incorporar criterios ASG en el negocio y medir producción con impacto social o ambiental positivo</p>	<p>>> Consolidar la gestión, medición y seguimiento del riesgo reputacional</p>
<p>MEDIOAMBIENTE</p>	<p>>> Impulsar la producción verde y emitir bonos sostenibles</p>	<p>>> Avanzar en la medición y gestión del riesgo medioambiental y climático</p>	<p>>> Implantar el plan de Gestión Ambiental y Energética y renovar las certificaciones</p>
<p>INCLUSIÓN FINANCIERA</p>	<p>>> Impulsar la inversión con impacto social</p>	<p>>> Reforzar y desarrollar el plan de Cultura Financiera</p>	<p>>> Mantener posicionamiento en proximidad y reforzar accesibilidad</p>
<p>ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO</p>	<p>>> Mantener la promoción de la Obra Social Descentralizada, con foco en la capilaridad</p>	<p>>> Consolidar el plan de Voluntariado Corporativo</p>	<p>>> Estrechar la colaboración con programas de "la Caixa"</p>

Adhesiones y alianzas

Para CaixaBank es fundamental formar parte de la red de alianzas e iniciativas que se tejen a nivel global, nacional y local. CaixaBank aporta su visión, como banco comprometido con la sociedad desde su creación en 1904 y contribuye a la divulgación y concienciación sobre estos principios y valores, exigiéndose, en todo momento, incorporar en su actuación los más altos estándares de gestión que emanan de ellas.

>> TRANSVERSALES ASG



Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas (2012).



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del *Spanish National Advisory Board* (2019).



Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).



Principios Banca responsable. Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).



Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas (2019).



Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).



La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.



Organismo de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable y accesible para todos (2019).



VidaCaixa es signataria del PSI para desarrollar y ampliar las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica (2020).



Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas. Creado por "la Caixa" en colaboración con la Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).



ODS 17

Un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.



Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).



Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).



Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> AMBIENTAL



Compromiso de evaluación de riesgos ASG+ en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).



Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



Iniciativa de la Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).



Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).



Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).

>> SOCIAL



Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.



Institución de financiación a largo plazo de la Unión Europea cuyos accionistas son sus Estados miembros (2013).



Su misión principal es apoyar a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas europeas (pymes) ayudándolas a acceder a la financiación (2018).



Su misión es promover la cohesión y fortalecer la integración social en Europa financiando proyectos con un fuerte componente social. (2008).



Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.



Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).

>> GOBERNANZA



Promovido por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva (2020)



Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).



Índices y ratings de sostenibilidad

Amplio reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de ratings de sostenibilidad.

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

		Peor << Escala >> Mejor	Destacados
85	 MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM	Puntuación en sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> > DJSI World, DJSI Europe. > Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización noviembre 2020. > 7º banco de 25 incluidos en el DJSI World. > Analista SAM ESG / S&P Global.
AA (Líder)	 MSCI 2018 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes	Rating ASG 	<ul style="list-style-type: none"> > Primera inclusión en 2015. Última actualización noviembre 2020. > Analista MSCI ESG. > Líder en las categorías de Desarrollo de Capital Humano y Financiación con Impacto Ambiental.
4.4	 FTSE4Good	Rating ASG 	<ul style="list-style-type: none"> > FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX. > Primer inclusión en 2011. Última actualización en junio 2020. > Rating global (4,4) por encima del sector (2,9) y también para todas las dimensiones: ambiental (5 vs. 2,8 sector), social (4,3 vs. 2,3 sector) y gobernanza (4,1 vs. 3,3 sector). > Analista Evalueserve.
Riesgo medio (22.6)	 STOXX ESG LEADERS INDEXES SUSTAINALYTICS a Morningstar company	Rating riesgo ASG 	<ul style="list-style-type: none"> > STOXX Global ESG. > Primera inclusión en 2013. Última actualización en mayo 2020. > Situado en la posición 41 entre 389 bancos. Exposición significativamente por debajo de la media sectorial y de los comparables en España (Banco Santander y BBVA). > Analista Sustainalytics.
A- (Liderazgo)	 CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES	Rating cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> > Analista Bureau Veritas. > Primera inclusión 2012. Última actualización diciembre de 2020. > Puntuación por encima de la media europea de CDP (C) y también por encima de la media del sector financiero (B). > Categoría Leadership.

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Otros reconocimientos

Sustainability Yearbook 2020

- > Incluido en el Sustainability Yearbook 2020 por noveno año consecutivo.
- > Categoría de bronce SAM por cuarto año consecutivo.

Brand Finance

The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

- > Posición 80 en el ranking global.
- > Rating AA+



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

El índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) se impulsa como un proyecto de mejora continuada de las organizaciones. Para CaixaBank la inclusión en el DJSI es una métrica de primer nivel del Plan Estratégico.

En el ejercicio 2020 CaixaBank se sitúa entre los 10 primeros bancos del índice. Ha experimentado una mejora destacada en las dimensiones de *Governance* y Medioambiental. En los siguientes ámbitos, CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: gestión de riesgos, estrategia fiscal, protección de la privacidad, desarrollo del capital humano.

+18p

GRAN SUBIDA EN FINANZAS SOSTENIBLES



CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2020¹

7º Banco (de 25) en DJSI World | **2º Banco (de 10) en DSJI Europa**

	CaixaBank en 2020			Mejor en bancos DJSI World
	Puntuación	Mejora vs 2019	Media Bancos DJSI World	
Puntuación global	85	+4p	83	89
Dimensión económica	80	+4p	78	86
Dimensión medioambiental	90	+4p	92	99
Dimensión social	89	-1p	87	93

¹ 3.517 empresas elegibles (307 seleccionadas) y 254 bancos elegibles (25 seleccionados).



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Reputación

Índice Global de Reputación (IGR)

CaixaBank ha desarrollado un sistema continuado de medición y análisis de la reputación de la Entidad, a través de aspectos cualitativos y cuantitativos, que permiten hacer un seguimiento y gestión de la reputación corporativa, reportando su estado y evolución a los Órganos de Gobierno de forma periódica.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN

1

NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿Cómo somos percibidos?
- ¿Qué aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

3

NOS LLEVA A:

- Diagnosticar problemas de reputación
- Fijar objetivos en este ámbito
- Medir la evolución de la Entidad
- Establecer comparativas

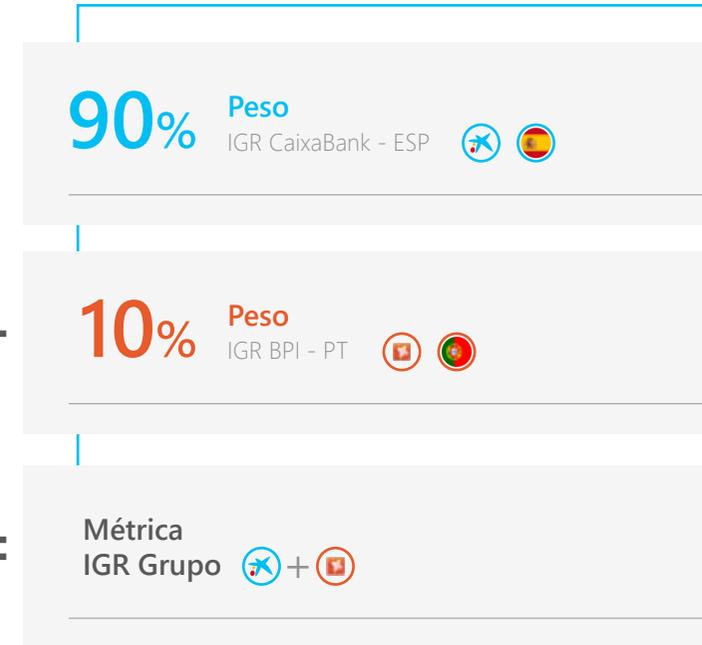
2

SE BASA EN:



El IGR es una métrica del Plan Estratégico, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre la Entidad en una escala 0-1000 y es considerada como una *best practice* por su enfoque *multistakeholder*. El IGR, junto con el Estudio de Materialidad, permiten captar la sensibilidad de los diferentes grupos de interés sobre diferentes aspectos que pueden resultar críticos para CaixaBank, y que podrían implicar un estrés en su rentabilidad y sostenibilidad futuras.

De cara a mejorar la medición de la reputación se ha aumentado la frecuencia de las encuestas de reputación a clientes y accionistas, pasando de encuestas anuales a trimestrales. Ello permitirá contar con mayor información y más actualizada sobre la percepción de los stakeholders más relevantes para CaixaBank.





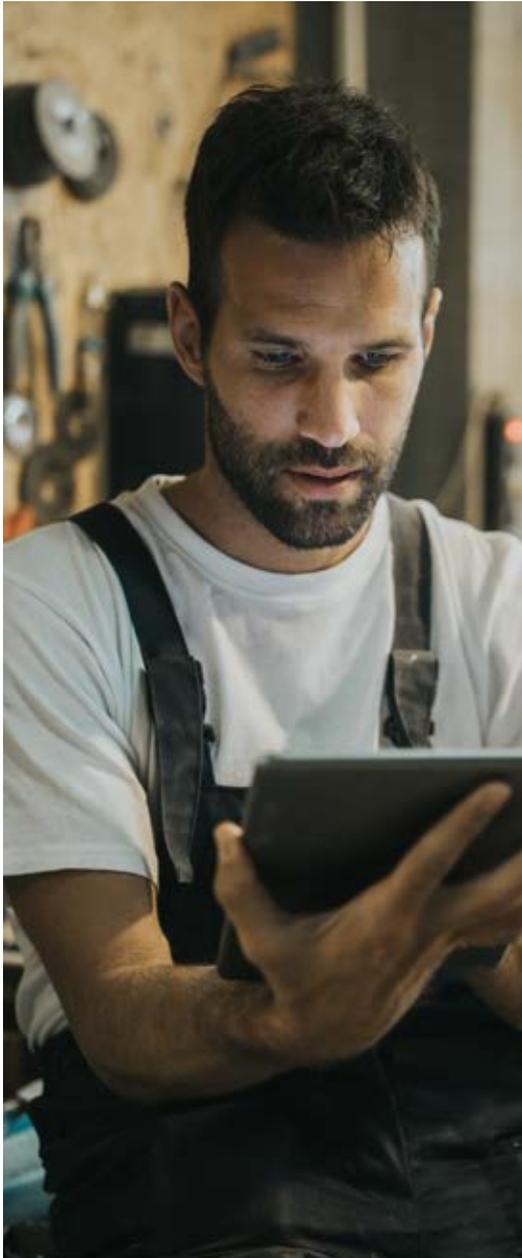
Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

El Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR) contribuye al cumplimiento de las políticas responsables (Derechos Humanos, Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa y Defensa, entre otras) y a la gestión del riesgo reputacional, prestando apoyo a la red comercial, y a otros departamentos corporativos (Riesgos y Compliance). El SARR analiza consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta o que puedan tener un impacto en la reputación de la Entidad. Para el análisis se utilizan herramientas externas provistas por proveedores de análisis de riesgo reputacional.

Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, y se elevan para su sanción en el Comité aquellos temas que se considera que requieren de una decisión a más alto nivel. Durante el 2020 se han elevado 6 operaciones al Comité para su sanción.

En 2020, se han resuelto 279 consultas (310 en 2019), de las cuales el 37% han estado relacionadas con el sector Defensa y el resto con otras políticas responsables o con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.





Diálogo con los Grupos de Interés

El Grupo CaixaBank mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos **canales de comunicación, participación y diálogo**, y se comprometerá a darles la máxima difusión posible.

Estos canales podrán ser, entre otros: teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de atención al cliente, al accionista e inversor y al proveedor; oficinas de atención al cliente y al accionista; plataformas de participación online para clientes y empleados y empleadas; encuentros y jornadas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación.

Cientes

Se busca 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.

La voz del cliente se recoge principalmente a través del **Modelo VOZ360°**, del que se desprenden índices que permiten medir su experiencia y la calidad del servicio. El **Índice Global de Reputación** y el **Estudio de Materialidad** son dos herramientas de diálogo a través de las cuales se recoge, a su vez, la voz de cliente sobre temas específicos, su percepción de la reputación y su visión sobre los aspectos prioritarios para CaixaBank en cuanto a impacto y sostenibilidad futuro, respectivamente. Finalmente los **Contact Center Clientes** y el **Servicio de Atención al Cliente** son los principales canales que la Entidad pone a disposición de los clientes para atender sus consultas y reclamaciones.

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ser referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020Mayor detalle véase
apartado
Modelo de VOZ360°Mayor detalle véase
apartado
Materialidad

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contact Centers Clientes

Durante el año 2020 el Contact Center Clientes (CCC) ha consolidado su modelo de visión global 360° del cliente, potenciando la interacción con las diferentes áreas de negocio para hacerles llegar la voz del cliente y anticipar cualquier cambio, con el objetivo de mejorar la atención y experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

A partir del mes de marzo, el contexto sanitario requirió de la revisión de procedimientos y gestión de los servicios para adaptarnos a un incremento de más de un 30% de gestión no presencial sobre la volumetría prevista en algunos meses.

El servicio CCC gestiona consultas, peticiones, sugerencias e insatisfacciones de clientes y no clientes que llegan por canal telefónico, por canales escritos (chat, whatsapp, email y carta) y también las interacciones a través de redes sociales (Twitter y comentarios Apps). La unificación de la mayoría de los teléfonos de asistencia en un teléfono único (900 40 40 90), tiene el objetivo de facilitar a los clientes y no clientes su comunicación con el Grupo.

Desde 2019 se está trabajando en incorporar la inteligencia artificial de bots para eficientar la gestión de llamadas. Un 75% de las llamadas que se reciben a través del teléfono único se derivan correctamente al servicio correspondiente, utilizando la tecnología Cognitive.

Adicionalmente, los clientes usuarios de banca digital CaixaBank Now tienen a su disposición un asistente virtual (Neo) a través del cual se han realizado, en 2020, 5.087.191 interacciones que se resuelven en un 98,6% sin derivación a agente gracias a la estructura Cognitive.

La calidad del servicio de CCC se evalúa de forma continuada a través de auditorías, tanto de forma interna como por parte de empresas externas, para garantizar la correcta atención y resolución con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad y excelencia que marca CaixaBank.

En los servicios de Contact Center específicos de BPI y de Consumer Finance se han gestionado en 2020 1.035.254 y 1.321.413 interacciones, respectivamente.

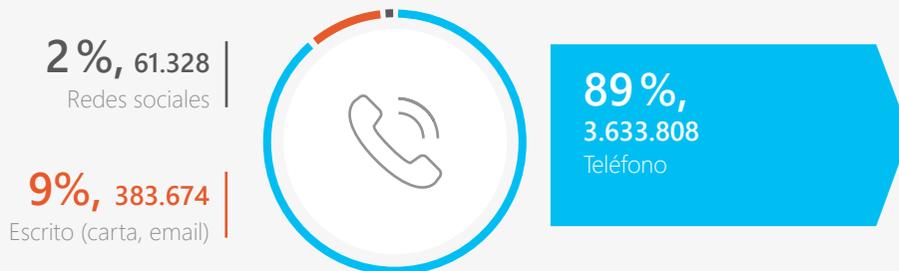
> 4 MM

de interacciones en CCC durante el 2020

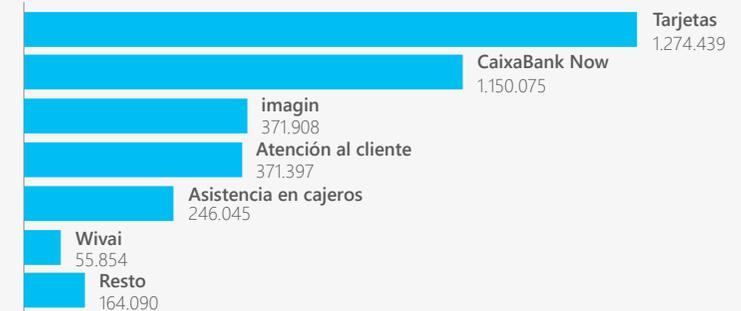
+ 23%

de interacciones respecto de 2019

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2020



>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

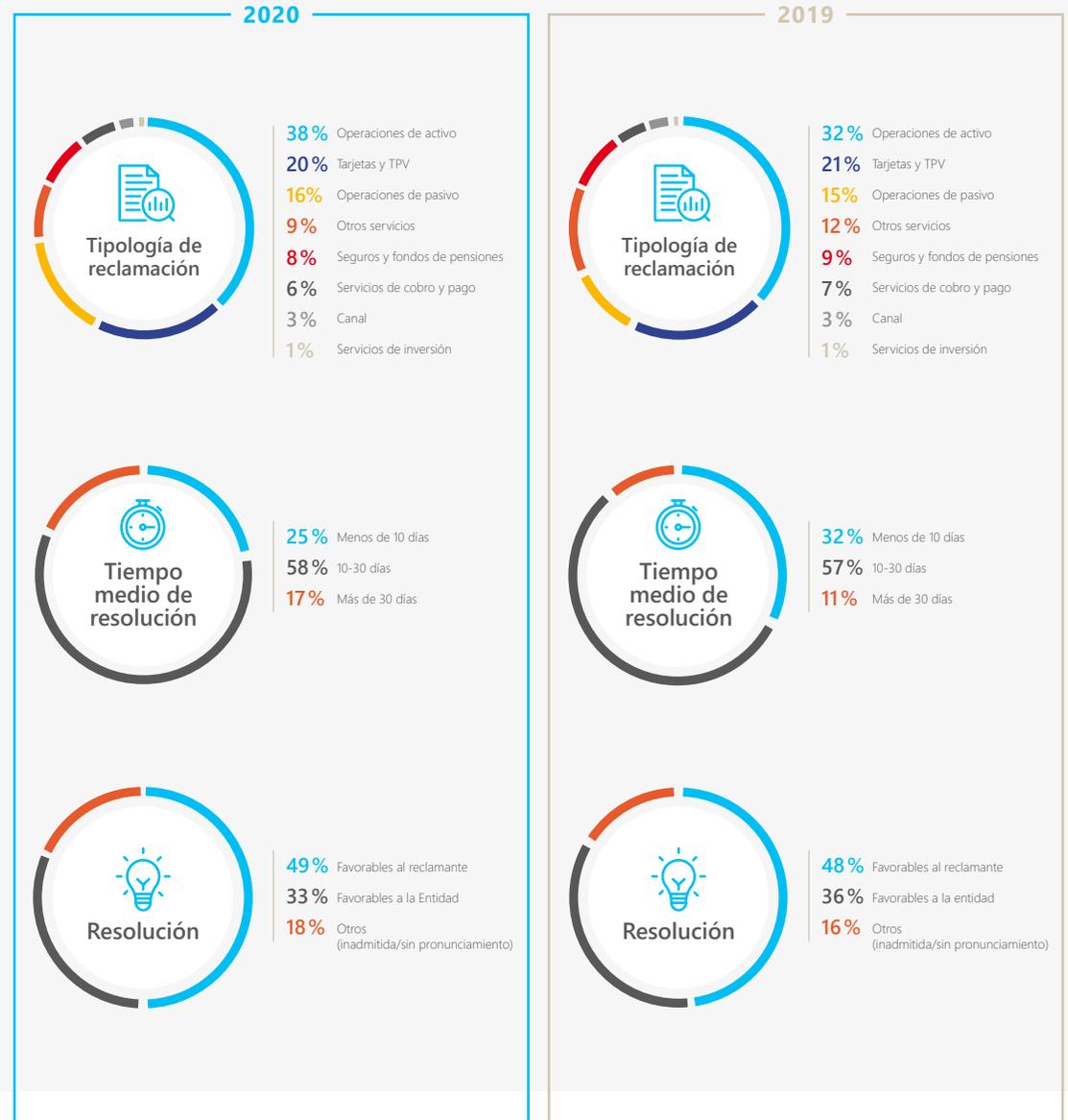
Reclamaciones recibidas ¹	2020	2019
Servicio de Atención al Cliente	119.361	75.766
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	1.598	1.322
Banco de España	1.350	1.116
Comisión Nacional del Mercado de Valores	82	85
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	166	121

En el año 2020 se ha registrado un incremento del 57,6% de las reclamaciones recibidas en el SAC. En gran medida, este incremento tiene su origen en factores coyunturales como nuevos pronunciamientos judiciales del Tribunal Supremo (Sentencias sobre usura o gastos hipotecarios) la prescripción de las acciones civiles por aplicación de la reforma del Código Civil de 2015 o, en menor medida, el Covid-19 (moratorias legales y sectoriales, financiaciones con garantía pública) que han provocado un aumento de reclamaciones, sobretudo relacionadas con hipotecas.

En 2020, BPI ha implementado una nueva Política de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones (excluye de este canal las insatisfacciones), el total de reclamaciones ha ascendido a 5.181 (3.967 en 2019), con un 22% de reclamaciones concluidas a favor del cliente (14% en 2019).

¹ Mayor información en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifirmo (266 recibidas en 2020 y 1 alta en Banco de España) con un 10% de resolución favorable al cliente.

>> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Accionistas e inversores

En CaixaBank se trabaja para corresponder a la confianza que accionistas e inversores han depositado y, en la medida de lo posible, atender sus necesidades y expectativas. Para ello, se busca ofrecer herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación en el Grupo, así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

Es clave ofrecer información clara, completa y veraz a los mercados y accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del negocio, y favorecer la **participación informada en las Juntas Generales de Accionistas**.

A través del Servicio de **Atención al Accionista y el Servicio de Atención a Inversores Institucionales y Analistas**, de acuerdo con la Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, se ofrece atención personalizada.

CaixaBank, mejor atención al accionista por cotizada 2019 en los V Premios Rankia

CaixaBank desarrolla diferentes iniciativas de **formación e información a los accionistas** y se recoge su voz, también, a través de **encuestas anuales de opinión** (Índice Global de Reputación y Estudio de Materialidad, entre otros). La información a accionistas se estructura a través de la Newsletter mensual e emails de eventos corporativos (con alcance de más de 200.000 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.

Accionistas

Juntas Generales de Accionistas de 2020 (JGA2020)

Como consecuencia de la evolución de la situación de riesgo para la salud derivada de la propagación del Covid-19, y de las limitaciones a la movilidad y a la imposibilidad de celebrar reuniones con asistencia de múltiples personas, la JGA2020 se celebró de forma exclusivamente telemática a través de una plataforma habilitada en la web corporativa de CaixaBank.



66,3%

Cuórum sobre el capital social con un

95,9%

de aprobación promedio en la Junta General de Accionistas del 22 de mayo de 2020



70,3%

Cuórum sobre el capital social con un

99,6%

de aprobación promedio en la Junta General Extraordinaria de Accionistas del 3 de diciembre de 2020

Comité Consultivo de accionistas

Órgano consultivo no vinculante creado para conocer de primera mano la valoración que hacen sus miembros sobre las iniciativas dirigidas a la base accionarial y contribuir a la mejora continuada de la comunicación y la transparencia.



12

Miembros



3

Reuniones



3

Encuentros

2.315

Asistentes

Servicio de atención al accionista (teléfono, correo electrónico y videollamada)



1.437

Contactos

1.600 en 2019





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Programa Aula

Es el programa de formación sobre economía y finanzas dirigido a la base accionarial.

**12**

Cursos para accionistas

6.084

Asistentes

**+18.000**

Accionistas han participado en el programa desde su lanzamiento en 2010

Inversores

Roadshows y conferencias con inversores institucionales

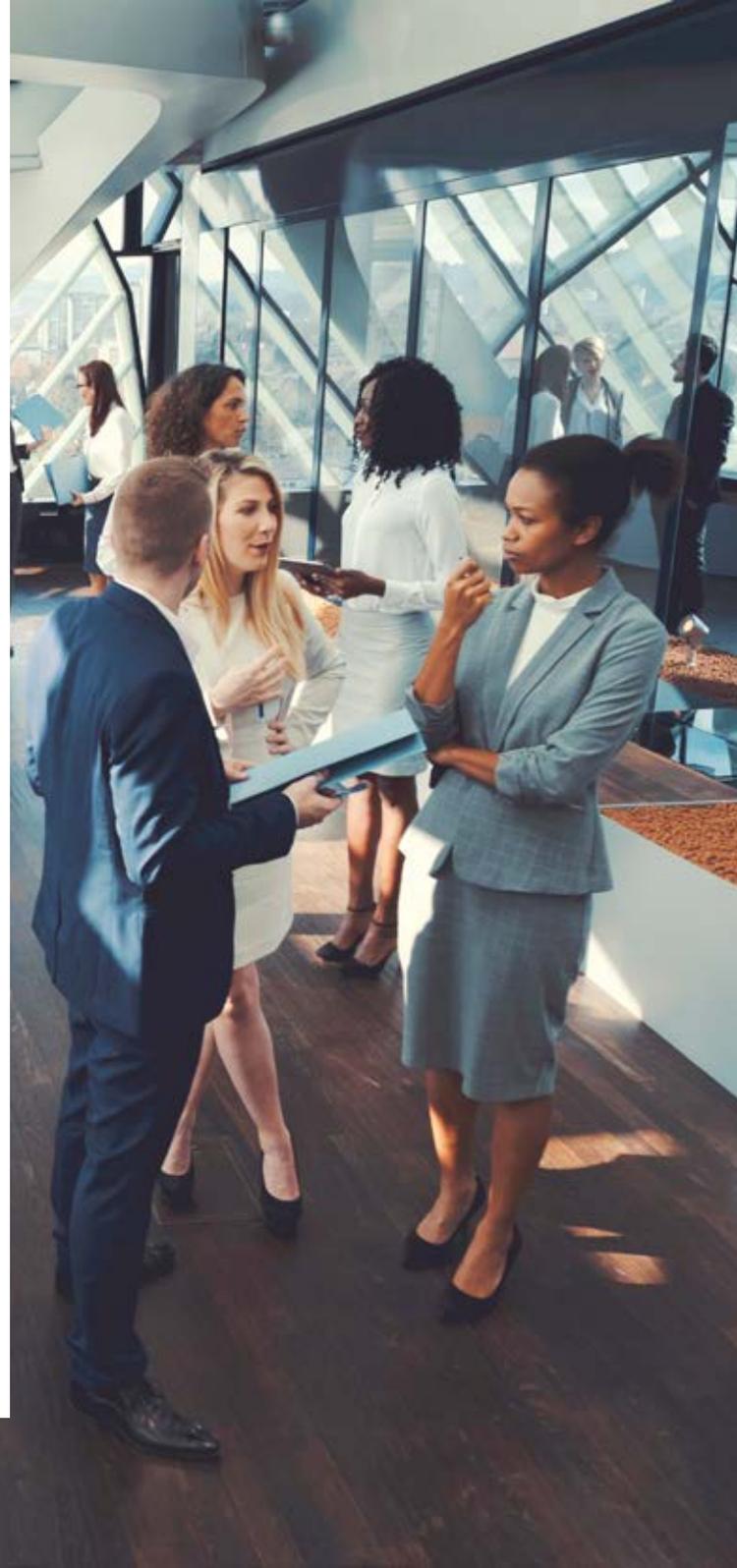
**> 520**

reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras

Encuentros con analistas (financieros y sostenibilidad)

**348**

informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales con análisis sobre CaixaBank



Proveedores - Compras Corporativas

CaixaBank cuenta con una función de compras corporativas organizada y especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión y gestión transversal de todas las compras del Grupo¹. Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para nuestro negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

Durante 2020 BPI se ha adherido a los Principios de Compras de CaixaBank y al Código de Conducta de Proveedores.

>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

Establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con nuestros valores.

01. Eficiencia

Optimizar los impactos derivados de las compras haciendo hincapié en la calidad, el servicio, los costes, la seguridad del suministro, la sostenibilidad y la innovación.

02. Sostenibilidad

Difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en la red de proveedores y colaboradores de CaixaBank, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo.

03. Integridad y transparencia

Garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de selección objetivos, transparentes, imparciales y no discriminatorios. **Evidenciar un rechazo absoluto con cualquier forma, directa o indirecta, de corrupción.**

04. Cumplimiento

Formalizar por medio de un contrato que busque el justo equilibrio entre los derechos de CaixaBank y del proveedor, las condiciones de la compra para asegurar su cumplimiento en tiempo y forma por las dos partes.

05. Proximidad y seguimiento

Implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores y fomentar el diálogo, por medio de un canal de comunicación institucional.



¹ Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Código de Conducta de Proveedores y Política de compras

- El **Código de Conducta de Proveedores**, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.
- En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

La **política de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf
² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_de_Conducta_Proveedor_ESP.pdf

>> PROCESO DE COMPRAS



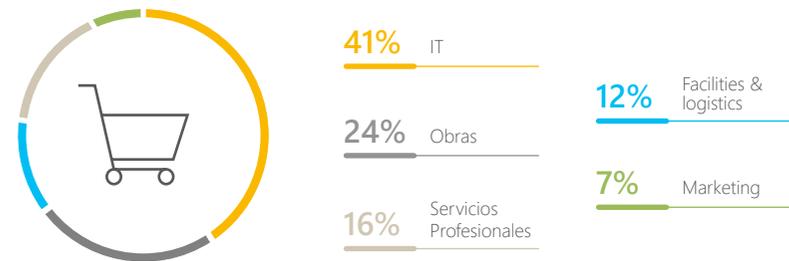
En 2020 se ha implantado una nueva herramienta de gestión integral del ciclo proveedor, negociación y gestión contractual.

>> INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS¹

	2020	2019
Número de proveedores de gestión	2.393	3.006
Volumen facturado (MM€)	2.120	2.183
Proveedores homologados nuevo procedimiento	688	584
Plazo medio de pago a proveedores (días)	21,0	22,5
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	642	574
Procesos negociados a través de negociación electrónica	540	n.d.
% volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	97%	95%

¹ Todos los indicadores hacen referencia a la gestión de Compras Corporativas. No se incorporan BPI, BuildingCenter y Grupo VidaCaixa. Se incluyen proveedores cuya facturación en 2020 sea superior a 30.000€. Se han excluido los organismos oficiales y las comunidades de propietarios.

>> % DE PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍA DE COMPRAS





5,4 MM€

DE VOLUMEN ADJUDICADO A CEE (CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO)

4,6 MM€ EN 2019



En 2019 se inició el Plan de Auditorías a Proveedores, el cual, mediante un proceso de validación in-situ busca recopilar evidencias para que en CaixaBank dispongamos de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgo de nuestros principales proveedores. Simultáneamente a la reducción del riesgo, con la evaluación in-situ, buscamos la mejora continua en la gestión de nuestros proveedores y proporcionarles un valor añadido colaborando en su desarrollo.

En 2020 se han realizado 16 auditorías incluyendo todas las categorías de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Se han definido medidas correctoras.

Adicionalmente, la gestión de procesos de compras a través de negociación electrónica muestra el esfuerzo de CaixaBank por garantizar la trazabilidad y la integridad en el proceso de contratación. La negociación electrónica comienza con la homologación de todos los proveedores que participan en el proceso y garantiza que durante el mismo la información será homogénea a todos los participantes y la selección se basará en criterios objetivos.

Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de responsabilidad social corporativa: certificación OHSAS18001/ISO45000 y certificación y/o auditoría social SA8000 /BSCI /Responsible Business Alliance.

Adicionalmente los contratos con proveedores incluyen una cláusula específica de Derechos Humanos.

1.226

proveedores con certificación ISO14001
(858 en 2019)



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Inclusión financiera

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una de las prioridades estratégicas. Desde CaixaBank se entiende la inclusión desde la siguiente perspectiva:

- > Canalizar fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.
- > Productos y servicios para colectivos vulnerables. Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda.
- > Acceso a los servicios financieros a través de microfinanzas y del banco social MicroBank.
- > Presencia en la mayor parte de los municipios del país a través de una amplia red de oficinas.
- > Adopción de medidas de accesibilidad física y tecnológica para colectivos con dificultades físicas o cognitivas.
- > Contribución a la mejora de la cultura financiera.

Desde el inicio del Plan Estratégico 2019-21 CaixaBank ha emitido, dentro de su **Marco de emisión de bonos ligados a los ODS**¹ (agosto de 2019), dos bonos sociales, cuyos fondos se destinan exclusivamente a operaciones nuevas de financiación o refinanciación que contribuyan a la lucha contra la pobreza, el trabajo digno y la creación de empleo. El contexto de emergencia sanitaria derivado de la Covid-19 se ha acentuado la necesidad de trabajar en esta línea, dando soporte a los colectivos vulnerables y focalizando los esfuerzos en las regiones más afectadas, contribuyendo a construir una sociedad más igualitaria.



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
- Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

BONO SOCIAL

Septiembre 2019

1.000

MM€

>> **Se financian préstamos para luchar contra la pobreza**, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España. Los fondos se destinarán a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión o con posterioridad).



Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias que viven en

España cuya suma de ingresos disponibles sea igual o inferior a 17.200 euros, con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.



Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.



Mención de bono social del año (bancos) por Environmental Finance

En octubre de 2020 se publicó el **PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO**^{1,2}:



160.945 créditos concedidos



147.868 a familias



13.077 a autónomos y pequeñas empresas



87%

de los beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en su bienestar y les ha ayudado a conseguir sus objetivos



1.480 MM€ de contribución al PIB español



8.207 lugares de trabajo creados

² Impactos calculado a través de encuestas utilizando el modelo input-output, con la colaboración de un consultor externo independiente.

BONO SOCIAL COVID-19

Julio 2020

1.000

MM€



El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia. Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.



¹ A través del siguiente enlace, se puede acceder a la información detallada del Marco de emisión, el Informe de seguimiento del Bono Social y las presentaciones de cada una de las emisiones <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-crenta-fija.html>



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Respuesta al contexto Covid-19

La apuesta clara por la inclusión financiera, se ha traducido en 2020, en la puesta en marcha de amplias y decididas medidas para hacer frente a la crisis Covid-19.

>13.000 MM€

de producción de créditos con garantías estatales en el marco de la Covid-19

388.641

moratorias concedidas en España por 11.097 MM€

108.612

moratorias concedidas en Portugal por 6.127 MM€

>4.700

arrendatarios beneficiados por la condonación de alquileres de inmuebles propios



Véase mayor detalle sobre estas medidas

>> MONITOR DE DESIGUALDAD



CaixaBank Research y la Universitat Pompeu Fabra han impulsado en 2020 el Monitor de Desigualdad, un proyecto pionero a nivel internacional que tiene como objetivo seguir en tiempo real la evolución de la desigualdad y el papel del estado del bienestar en España, mediante el uso de técnicas de big data.

El Monitor de Desigualdad pretende dar a conocer el impacto que está teniendo la crisis de la Covid-19 en los hogares españoles y, especialmente, en los colectivos más vulnerables de la sociedad, así como contribuir al debate sobre la efectividad de los mecanismos de protección del sector público.



Cuenta Social

CaixaBank tiene en un catálogo de productos la Cuenta Social, se trata de un paquete de servicios bancarios esenciales gratuitos para colectivos vulnerables. Se ofrece a aquellas personas que perciben el Ingreso Mínimo Vital (IMV) o las rentas mínimas de inserción de las Comunidades Autónomas y otras personas que cumplan unos requisitos estipulados. En 2020 se ha realizado una alta automática de Cuenta Social a todos aquellos clientes perceptores de del IMV (25.912 altas automáticas).

125.878

Cuentas sociales a 31 de diciembre de 2020

+50%

Respecto de 2019

62.377

Cuentas sociales abiertas en 2020 17.622 en 2019



1



10

¹ <http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/>

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

CaixaBank mantiene una **política activa de ayudas a problemas de primera vivienda** que se estructura en dos ejes:

- i. Por un lado la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades,
- ii. Y por el otro, el impulso de programas de vivienda social.

La Entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

CaixaBank cuenta con un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, y desde 2013 tiene habilitado un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

El Grupo CaixaBank dispone de un programa de vivienda social con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Los destinatarios del alquiler social son personas que no han podido hacer frente a sus deudas y han sufrido una ejecución hipotecaria o una dación en pago o aquellos que en algún momento han tenido un alquiler con el Grupo CaixaBank y se encuentran con dificultades para hacer frente a las rentas. Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración con: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad, unidades familiares con algún miembro en situación dependencia o enfermedad que le incapacite oficialmente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral y unidades familiar en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

Además este año el Grupo CaixaBank ha tenido una especial consideración con los inquilinos que como consecuencia de la Covid-19 han perdido el empleo, han estado o están en ERTE y trabajadores autónomos o profesionales que han cerrado el negocio o han visto reducida su facturación en un 40%. A todas las personas afectadas por la pandemia que lo solicitaron, se les condonó el 100% del alquiler de los inmuebles durante los meses de abril-mayo-junio y 50% en julio.

Asimismo, se procedió a prorrogar automáticamente todos los contratos de arrendamiento con vencimiento hasta el 1 de octubre de 2020 por un período de 1 año, sin perjuicio de lo que estableciera la ley en cada momento.



4.786

Contratos beneficiarios de las medidas de soporte relacionadas con la crisis Covid-19

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el Fondo Social de Viviendas del Gobierno y ha firmado acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda, poniendo a su disposición un total de 2.629 viviendas.

En 2020, lanzamiento de un **nuevo modelo de gestión mediante la colaboración de un Orientador Social** con las familias, que actuará de interlocutor con los arrendatarios, ayudará en la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de "la Caixa") y acompañamiento social de la unidad familiar.



14.455

Viviendas **programa de alquiler social** (incluye 1.325 contratos del programa centralizado de la Obra Social "la Caixa")



7.568

viviendas **sin subvención**

4.335
Alquiler inferior a 285 €

2.534
Alquiler entre 285 y 428 €

699
Alquiler superior a 428 €



5.562

viviendas **con subvención**

4.087
Con subvención
50% inferior a la renta

1.475
Con subvención
50% superior a la renta





MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos. MicroBank compagina la aportación de valor en términos sociales, satisfaciendo necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional, con la generación de los recursos necesarios para que el proyecto pueda seguir creciendo al ritmo que requiere la demanda existente, siguiendo los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria. De esta manera, se materializa un modelo de banca social que facilita el acceso al crédito a través de servicios financieros de calidad, con los siguientes objetivos:



La creación de empleo, mediante la puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y a empresas sociales.



La inclusión financiera, favoreciendo el acceso igualitario al crédito, especialmente de aquellas personas que carecen de garantías, así como el acceso a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la red comercial de CaixaBank



El fomento de la actividad productiva, concediendo apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas como instrumento dinamizador de la economía, que fomenta el inicio y la consolidación de negocios.



La generación de impacto social y medioambiental, dando apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.



El desarrollo personal y familiar, dando respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a través de los microcréditos y facilitando la superación de dificultades temporales.



La contribución directa, indirecta e inducida a la economía española en cuanto al **impacto en el PIB** y en la **generación de empleo**

MICROBANK EN 2020

900 MM€
concedidos en 2020

725MM€ en 2019

105.378

microcréditos concedidos y otros préstamos con impacto social

99.328 en 2019

8.737

puestos de trabajo creados con el apoyo de los microcréditos

20.174 en 2019

5.416

nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos

9.002 en 2019

1.832 MM€

saldo vivo en cartera a 31 diciembre de 2020

+15,7% respecto de 2019

0,33%

ROA

2,3% en 2019

6,04%

acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido

5,4% a 31 dic en 2019

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

¿Qué es un microcrédito?

Los microcréditos son préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real, dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

Distribución de los clientes de MicroBank



Apoyo institucional

El apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa es clave para la consecución de los objetivos de MicroBank.



FONDO EUROPEO DE INVERSIONES (FEI)
2008 inicio de la colaboración



BANCO DE DESARROLLO DEL CONSEJO DE EUROPA (CEB)
2008 inicio de la colaboración



BANCO EUROPEO DE INVERSORES (BEI)
MicroBank se convirtió en 2013 en el primer banco europeo en recibir financiación para conceder microcréditos





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



8

Microcrédito negocios

Drigido a: emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

Características principales:

- > Préstamo con garantía personal a tipo fijo.
- > El Microcrédito Negocios se concede en base a la confianza en el solicitante y en su proyecto empresarial, y sin garantía real.
- > El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia opcional de 6 meses.

2019

16.812

operaciones

204 MM€

importe de las operaciones

12.110 €

importe medio

2020

32.331

operaciones (incluyen líneas específicas Covid-19)

374 MM€

importe de las operaciones

11.571 €

importe medio



#PRÉSTAMO NEGOCIOS FEI-COVID19



Se ha puesto a disposición de emprendedores y microempresas una **nueva línea específica para atender las necesidades de circulante** derivadas de la crisis: Préstamo Negocios FEI-Covid19. Esta línea se ha llevado a cabo gracias al subprograma de la Comisión Europea COSME COVID19, y ofrece:

Una línea de préstamos de

» **310 MM€**

para aquellos negocios que tengan problemas de liquidez y que no puedan acceder a una línea ICO o necesiten complementarla.

El importe máximo del préstamo puede llegar a los 50.000 € y permite solicitar una carencia de capital de hasta 12 meses.

3.424

préstamos otorgados con un volumen de

54 MM€

MicroBank y el FEI han acordado prorrogar la vigencia de este producto hasta el 30 de junio de 2021.

Una pieza esencial son las 302 entidades activas, con las que se ha firmado un acuerdo de colaboración para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a los emprendedores y contribuyen a ampliar la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank.



136

ayuntamientos



80

organizaciones no lucrativas



44

otras AAPP



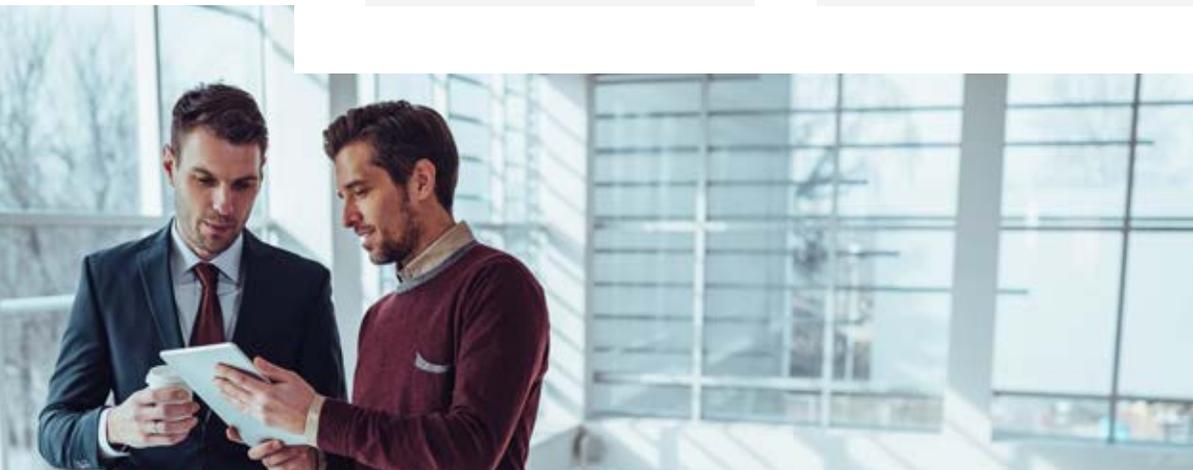
7

universidades y escuelas de negocios



35

cámaras de comercio





Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Microcrédito familias

Dirigido a: personas con ingresos limitados, hasta 19.300 euros/año¹, que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

El criterio de ingresos se revisa periódicamente con el fin de mantener siempre el foco en aquellos colectivos que siguen teniendo mayores dificultades de acceso al crédito, asumiendo en muchas ocasiones el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento, el perfil de riesgo de la cartera y la generación de resultados.

Características principales:

- > Préstamo personal a tipo fijo.
- > El Microcrédito Familiar se concede sin garantía real.
- > El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia de hasta 12 meses.

2019

79.789

operaciones

422 MM€

importe de las operaciones

5.172 €

importe medio

2020

67.764

operaciones

373 MM€

importe de las operaciones

5.497 €

importe medio



#MICROCRÉDITO FAMILIAR

Se ha ampliado el acceso a los microcréditos familiares a titulares con ingresos conjuntos inferiores a

» **19.300 €** (anteriormente 17.200 €)

Esta cifra corresponde al resultado de aplicar 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

#ICO ALQUILERES

Nueva línea de financiación para clientes y no clientes en situación de vulnerabilidad que no pudieran hacer frente al pago del alquiler de su vivienda habitual.

» **2.110 hogares**
se han beneficiado de la medida

+7,6 MM€
de importe total concedido

PROYECTO CONFIANZA



MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de extrema vulnerabilidad.

En este ejercicio 2020 se han concedido 133 préstamos por un importe conjunto de unos 354.000 euros dirigidos a personas en situación de extrema vulnerabilidad, que previamente han recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a comentar la autoestima y dignidad de sus miembros.

MicroBank realiza cada año un estudio con el fin de medir el impacto de su financiación en la mejora del bienestar de las familias, el desarrollo económico y la contribución a toda la sociedad en general.



¹ Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el umbral de pobreza del INE para una familia con dos hijos y el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

² https://www.microbank.com/impacto-social_es.html



Nuestra Identidad

Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Otra financiación con impacto social

Préstamos dirigidos a proyectos que generan un impacto social positivo en la sociedad, en sectores como la economía social, la salud, la educación y la innovación.

2019

2.727

operaciones

109 MM€

importe de las operaciones

39.802 €

importe medio

2020

5.283

operaciones

154 MM€

importe de las operaciones

29.059 €

importe medio

Destacan:

>> PRÉSTAMO INNOVACIÓN

Características diferenciales:

- > **Importe:** hasta 50.000 euros.
- > **Finalidad:** inicio o ampliación de proyectos empresariales de carácter innovador.
- > **Plazo:** el periodo máximo de devolución es de 7 años, con una carencia de 24 meses.

>> PRÉSTAMO EASI EMPRESA SOCIAL

Características diferenciales:

- > **Importe:** hasta 500.000 euros.
- > **Finalidad:** financiación para la constitución y desarrollo de empresas sociales. Se consideran empresas sociales aquellas que están especializadas en la inserción laboral, así como las que desarrollan su actividad en sectores como la promoción de la autonomía personal y la atención a la discapacidad y a la dependencia, la lucha contra la pobreza, la exclusión social, la interculturalidad y la cohesión social.
- > **Plazo:** hasta 10 años (con carencia opcional de capital de hasta 12 meses).

>> PRÉSTAMO EDUCACIÓN

Dirigido a: estudiantes que quieran financiar los gastos que se deriven de la realización de un máster o estudios de postgrado. Son productos creados específicamente para cada una de estas finalidades y tienen características adaptadas a cada uno de ellos.

- > **Finalidad:** cubren el coste de inscripción y los gastos de manutención derivados.

>> PRÉSTAMO SALUD

Dirigido a: préstamo para financiar tratamientos médicos y asistencia temporal a personas que padecen alguna patología de salud mental (trastornos alimentarios, de conducta, etc.), con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida y autonomía personal.

Características diferenciales:

- > **Importe:** hasta 25.000 euros.
- > **Finalidad:** gastos derivados del tratamiento de estas personas.
- > **Plazo:** hasta 6 años.



3



9



Nuestra Identidad

Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca próxima y accesible

CaixaBank entiende la inclusión financiera también como una banca próxima y accesible, manteniendo inalterable su compromiso de estar cerca de los clientes.

Proximidad

CaixaBank apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en poblaciones con menos de 10.000 habitantes para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.



100%
Poblaciones españolas > 10.000 habitantes con presencia de CaixaBank
(100% en 2019)



94%
Poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank
(94% en 2019)



215
Poblaciones españolas CaixaBank es la única entidad bancaria
(229 en 2019)



91%
Ciudadanos (en España) disponen de una oficina en su municipio
(91% en 2019)



83%
Poblaciones portuguesas >10.000 habitantes con presencia BPI
(85% en 2019)

La reducción del número de oficinas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria es consecuencia de la implantación del modelo Ofibus, de trata de una ofimóvil tematizada que atiende a varias poblaciones según una ruta establecida. Así, CaixaBank cubre un 33% de la población española en municipios pequeños (menos de 5.000 habitantes).



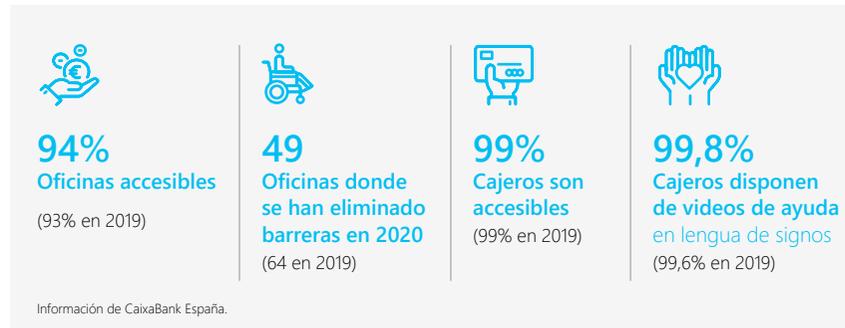
1



11

Accesibilidad

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, trabaja para la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad. CaixaBank basa su modelo de accesibilidad en el Proyecto APSIS4all, un proyecto de la Unión Europea, que tiene como objetivo establecer un estándar de interoperabilidad sea cual sea el dispositivo que se utilice.



>> ACCESIBILIDAD CAJEROS

Los cajeros de CaixaBank son accesibles para:

- > **Personas con movilidad reducida:** personas con movilidad reducida: la pantalla se sitúa a una altura e inclinación, que facilitan su visión. La posición del teclado numérico facilita el uso y el Sistema Contactless, facilita la operativa para personas con dificultad demovilidad en las extremidades superiores.
- > **Personas con dificultad visual y auditiva:** dispone de una entrada Jack de audio, para poder seguir las instrucciones del cajero y de un sistema de guía de voz. Todas las bocas de las unidades y los teclados (numérico y alfabético), disponen de lenguaje braille. Además disponen de una operativa especial con contraste de pantalla y simplificación de la operativa, y de un avatar que ayuda a través del lenguaje de signos.
- > **Personas mayores:** el Menú Fácil presentan botones más grandes, con las operaciones habituales de los clientes.



>> ACCESIBILIDAD DIGITAL (PORTAL WEB Y APP CAIXABANK NOW)

La página web comercial de CaixaBank, cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI (único portal de los principales bancos competidores españoles acreditado con este nivel). Este protocolo de accesibilidad se tiene en cuenta en todos los nuevos contenidos del portal comercial de CaixaBank para seguir garantizando el mejor servicio a todos los usuarios en el entorno online.

CaixaBank Now, en la versión web y móvil, tienen en cuenta, entre otros:

- > Posibilidad de aumentar el tamaño del texto en la web y permitir la lectura a través de software lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (JAWS).
- > Se ha validado el contraste de colores para que sean accesibles y permitan una correcta lectura a personas con visibilidad reducida.
- > Se ha facilitado métodos de firma y autenticación distintos adaptados a las discapacidades de nuestros clientes.
- > La App está diseñada bajo los estándares de accesibilidad móvil y aprovechando todas las posibilidades técnicas que ofrecen hoy en día los sistemas operativos IOS y Android. Se incluye en la definición el diseño de navegación con VoiceOver (iOS) y TalkBack (Android) de forma que nuestras apps permiten la locución de toda la información y acciones de pantalla.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasSer referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Cultura financiera

CaixaBank es consciente de la importancia de reforzar el conocimiento financiero de la población para que las personas puedan tomar las mejores decisiones y así aumentar su bienestar. Para ello se han desarrollado diferentes iniciativas que tienen como objetivo reforzar el conocimiento financiero sociedad en general y, particularmente, de los colectivos más vulnerables.

En el contexto excepcional de 2020, como consecuencia de la crisis Covid-19, hemos hecho un especial esfuerzo para llegar a todos los colectivos a pesar de la imposibilidad de realizar las actividades presenciales tradicionales.

  Plataforma única que integra iniciativas de cultura financiera y concienciación social con formatos innovadores en medios y redes sociales. A lo largo de todo el año se realizan acciones de sensibilización en redes sociales con formatos innovadores.

> mucho por hacer

Lanzamiento del programa **#muchoporhacer** de contenidos digitales de educación financiera basado en un contenido emocional que conecta con los conceptos financieros vitales de la sociedad: emprendeduría, jubilación, inversión.

67 MM

impresiones
número de impactos
en medios digitales

8,3 MM

visualizaciones
de los contenidos
audiovisuales



> Nuevos contenidos para Accionistas.

3

**Aulatalks -
Cursos para accionistas**
con 30.668 visualizaciones

12

Cursos para accionistas
con 6.084 asistentes



Este año también se ha publicado un **nuevo comic Operación Junta**, donde se explica la Junta de Accionistas

> Realización de talleres de finanzas básicas en formato presencial y webinar dirigidas a diferentes colectivos y realizadas por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank:

Personas con
discapacidad intelectual

112

talleres
y 1.191 asistentes

Jóvenes

866

talleres
y 12.667 asistentes

Adultos en riesgo
de exclusión

213

talleres
y 3.048 asistentes

Charlas de
educación financiera

162

talleres
y 2.020 asistentes

> CaixaBank Research ha realizado:

82

conferencias
realizadas

690

artículos
publicados

4.603

seguidores de
@CbK_Research
en Twitter

+123%

incremento usuarios
en la web de CABK
Research

> Encuentros CaixaBank Talks sobre la jubilación, protección para autónomos, protección y ahorro para empresarios y herencias.

32

conferencias
realizadas

5.007

asistentes

> Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa con el IESE Business School. Generación y divulgación de contenidos sobre tendencias en el ámbito de responsabilidad corporativa dirigidas al sector empresarial: medición impacto social, empresas socialmente responsables ante la COVID-19, smart cities y reputación corporativa.

9.380

visualizaciones
de los webinars

4

cuadernos
publicados

4

webinars
emitidos

Desde el 2018 CaixaBank forma parte del Programa de Estimulo de Educación financiera de la Fundación Funcas.

¹ <https://www.caixabank.es/particular/cultura-financiera.html>

Inversión socialmente responsable

CaixaBank está comprometida con la inversión sostenible, entendida como aquella que no sólo ofrece rentabilidad económica para los inversores, sino que también promueve una gestión coherente con la creación de valor para toda la sociedad.

La iniciativa **Principios de Inversión Responsable (PRI)** es una red internacional de inversores que trabajan juntos para llevar a la práctica seis Principios para la Inversión Responsable. Su objetivo es difundir las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) para los inversores y prestar apoyo a los firmantes para que incorporen estas consideraciones a sus procesos de inversión y decisión. Aplicando estos principios, los firmantes contribuyen al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible. PRI cuenta con el apoyo de Naciones Unidas.

Los 6 principios de ISR

Principio 1:	Las entidades adheridas a los principios aceptan incorporar las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
Principio 2:	Las entidades se comprometen a actuar como propietarios activos incorporando las cuestiones ASG en sus políticas de inversión (por ejemplo, siendo activos en las juntas de las empresas en las que inviertan).
Principio 3:	Los inversores exigirán a las entidades en las que inviertan que publiquen la información apropiada sobre las cuestiones ASG.
Principio 4:	Los inversores se comprometen a promover la aceptación y aplicación de los Principios de ISR entre la comunidad inversora.
Principio 5:	Las entidades se comprometen a colaborar entre sí para mejorar la eficacia de la aplicación de los Principios.
Principio 6:	Las entidades se obligan a informar sobre los progresos que obtengan en la aplicación de los Principios.

»» VidaCaixa y CaixaBank Asset Management revalidan su calificación A+ por su gestión destacada en Estrategia y Buen Gobierno.

»» BPI Gestão de Activos se adherió a PRI en 2019, y en 2020 ha conseguido la valoración más elevada (A+) en estrategia y gobernanza.

¿Cómo nos aproximamos a la ISR?

1) Integrando criterios ASG en la construcción de la cartera de inversiones

Integración	Incluir criterios ASG en el análisis y la toma de decisiones encaminadas a mejorar la gestión de los riesgos y la rentabilidad.
Seguimiento	Disponer de información completa en las materias ASG de las compañías, en colaboración con partners, para asegurar la transparencia en la gestión y la posibilidad de establecer criterios y filtros de inversión.

Impacto	Líneas concretas de actuación buscando maximizar la rentabilidad con específicos de impacto social o medioambiental.
---------	--

2) Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros

Compromiso - <i>Engagement</i>	Diálogos y acciones con empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.
--------------------------------	---

Proxy voting	Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.
--------------	--

La implementación de los requerimientos normativos derivados del Plan de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea, ha concentrado los esfuerzos de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management y también de CaixaBank, y lo seguirá haciendo en 2021, fomentando, a su vez, avances importantes en el papel del Grupo como agente de cambio.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas

Ser referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedad



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



Entidad líder en el sector asegurador en España



29,3%

CUOTA DE MERCADO SEGUROS DE VIDA¹

28,1% EN 2019



26,3%

CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES

25,5% EN 2019



>> 100% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG²

>> VidaCaixa recibe la calificación A+ en la categoría Estrategia y Gobernanza, máxima posible por parte de PRI, por tercer año consecutivo.

La puntuación ha mejorado en los apartados de renta variable directa y propiedad activa, incrementando los diálogos con compañías y a través de la participación en las Juntas Generales de Accionistas de las empresas en las que invierte.

¹ Provisiones técnicas.

² No incluye información de BPI Vida e Pensoes (4.045 MM€ de cartera propia y activos bajo a 31/12/20). La filial portuguesa está en un proceso avanzado de integración, aunque este no alcanza la totalidad de los activos a cierre del ejercicio. En adelante los indicadores que se presenten incluyen BPI Vida y Pensiones.



4,0MM Clientes individuales
4,2 MM en 2019

1,1MM Grandes empresas y colectivos
1,1 MM en 2019

0,3MM Pymes y autónomos
0,3 MM en 2019



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasSer referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020>> INDICADORES DE ISR¹

4

EXCLUSIONES

4 EN 2019

452 MM€

EXPOSICIÓN A BONOS
SOCIALES O SOSTENIBLES²

152 MM€ EN 2019

852 MM€

EXPOSICIÓN A BONOS
VERDES²

321 MM€ EN 2019

3,0%

EXPOSICIÓN DE LAS
CARTERAS A ACTIVIDADES
ECONÓMICAS CONSIDERADAS
INTENSIVAS EN EMISIONES
DE CO₂³

Engagement

63

NÚMERO DIÁLOGOS
CON GESTORAS POR
MOTIVOS ASG

20

COMPAÑÍAS SUJETAS A
PROCESOS DE ENGAGEMENT
(DE FORMA DIRECTA)

10 EN 2019

6

ENGAGEMENTS COLECTIVOS
(A TRAVÉS DE GRUPOS DE
INVERSORES, EJ.: PRI)

6 EN 2019

Proxy Voting

380

JUNTAS GENERALES DE
ACCIONISTAS VOTADAS
DURANTE EL EJERCICIO

325 EN 2019

52

JUNTAS DONDE SE HA
VOTADO A FAVOR DE PRO-
PUUESTAS DE LOS ACCIONIS-
TAS EN MATERIA ASG

67 EN 2019

12

JUNTAS DONDE SE HA
VOTADO EN CONTRA
MIEMBROS DEL CONSEJO
POR MOTIVO ASG

13 EN 2019

Con carácter general, VidaCaixa manifiesta su oposición a la inversión en empresas o estados que incurran en prácticas reprobables que vulneran los tratados internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, VidaCaixa no realiza inversiones en el sector armamentístico inspirándose en su política en materia de defensa.

¹ Incluye BPI Vida e Pensoes.

² La exposición de 2020 incluye las carteras de fondos de pensiones, mientras en 2019 solo se consideraban las carteras de VidaCaixa Aseguradora.

³ Basado en la definición sugerida por el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), y para carteras de VidaCaixa Aseguradora (no incluye los fondos de pensiones).



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Líderes en gestión de activos



- >> CABK AM, por segundo año consecutivo, ha recibido la máxima valoración A+ en Estrategia y Gobernanza, por parte de PRI. Mejorando respecto al año anterior en el apartado de renta variable cotizada
- >> BPI Gestão de Activos ha conseguido la valoración más elevada (A+) en estrategia y gobernanza en 2020
- >> 88,2% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG ²



>> INDICADORES DE ISR



Engagement



Proxy Voting



En 2020 se ha continuado el Plan de formación en ASG (2019-2020) con el objetivo de alcanzar un tercio de la compañía formada con el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.

¹ Datos agregados de CaixaBank Asset Management, S.A., BPI Gestão de Activos y CaixaBank Asset Management Luxembourg.

² Calculado sobre los fondos de inversión en España (efectivo).

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ser referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

>> PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

> **CaixaBank Selección Futuro Sostenible**, invertirá un mínimo del 75% en instituciones de inversión colectiva que siguen criterios de inversión sostenible gestionadas por sociedades de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la inversión con criterios ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

509,1 MM€

DE VOLUMEN CAIXABANK
SELECCIÓN FUTURO
SOSTENIBLE

136,1 MM€ EN 2019



> **MicroBank Fondo Ético FI**, se trata de un fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social. Tiene además un componente solidario, ya que MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas, mientras que la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.

116,0 MM€

DE VOLUMEN
MICROBANK FONDO
ÉTICO

91,2 MM€ EN 2019

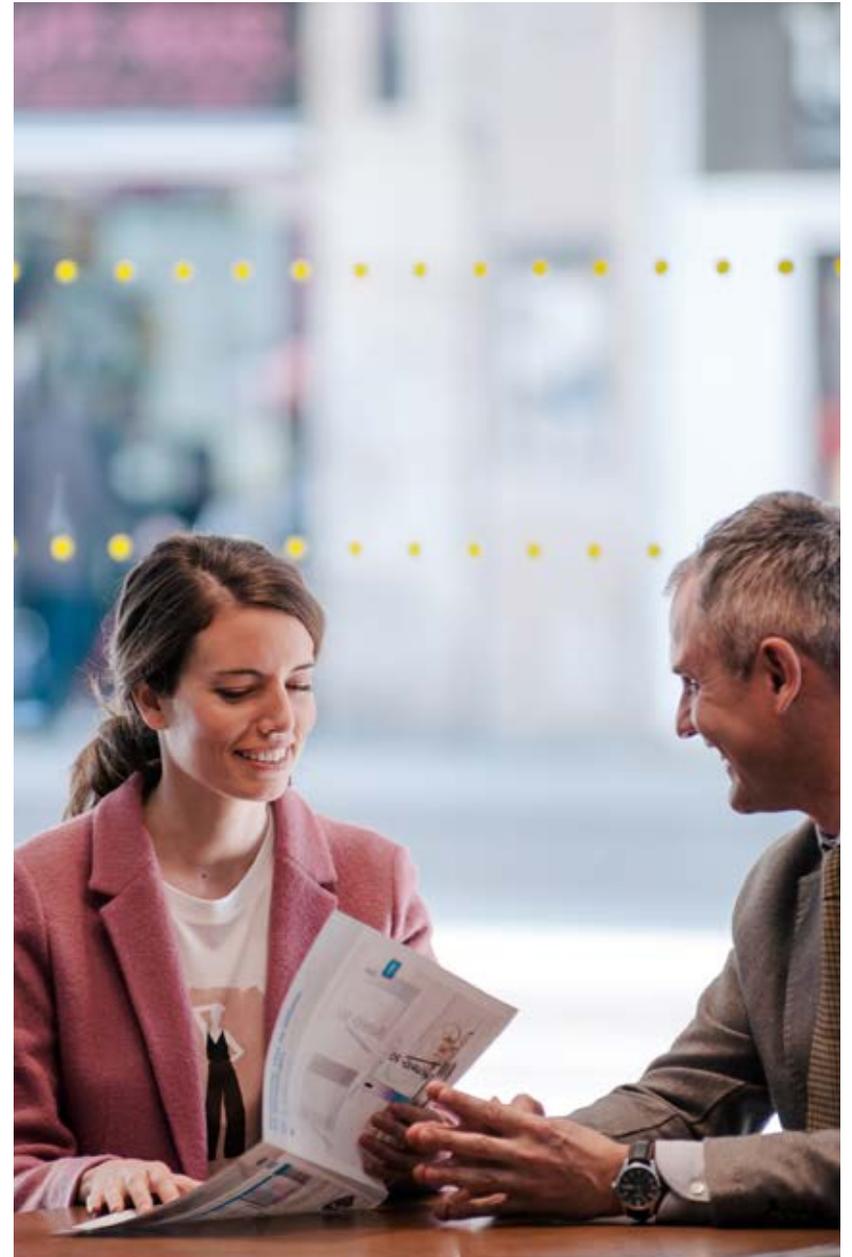


> **MicroBank Fondo Ecológico**, se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.

61,5 MM€

DE VOLUMEN
MICROBANK FONDO
ECOLÓGICO

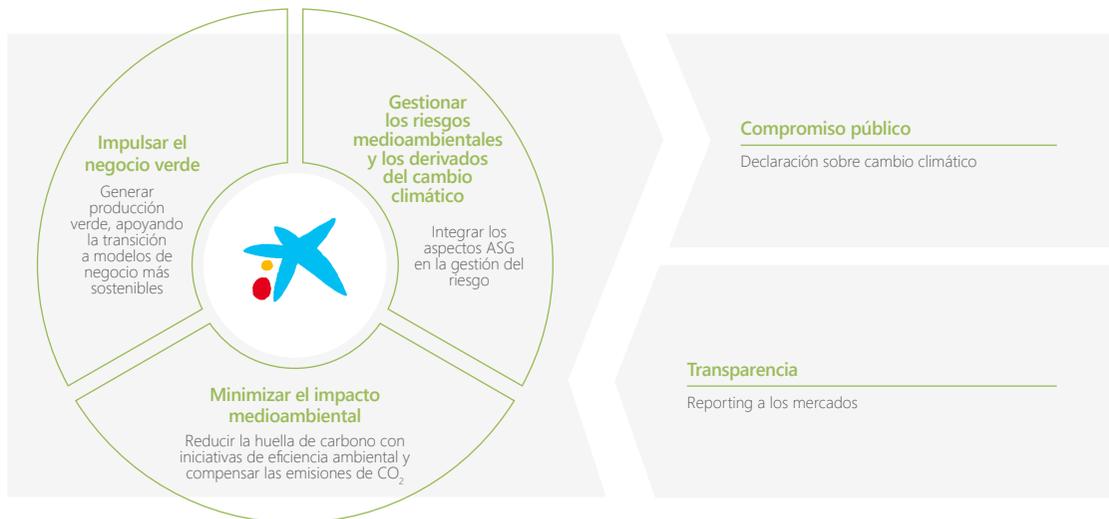
32,7 MM€ EN 2019



Estrategia medioambiental

La protección del medioambiente es una de las prioridades estratégicas de CaixaBank y uno de los cinco ejes del Plan de Banca Socialmente Responsable. La Estrategia Medioambiental aprobada por el Comité de Dirección, coherente con las políticas y normas internas, está compuesta, a su vez, por cinco líneas de acción:

ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL: Líneas de acción



CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva del entorno.

01. En febrero de 2019, CaixaBank hizo pública la **Declaración sobre cambio climático**, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. La Declaración sobre el cambio climático es una declaración de intenciones basada en las cinco líneas de la Estrategia Medioambiental.



La Declaración considera que el cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta el planeta, con impactos para el entorno físico, la sociedad y la economía. Se trata de una fuente de riesgos físicos y de transición, así como de oportunidades para los países, los negocios y las personas.

02. En diciembre de 2019, CaixaBank se adhirió al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática**. El acuerdo, creado en el marco de los Principios de Banca Responsable, pretende alinear las carteras de entidades financieras de todo el mundo para financiar una economía baja en carbono, con el objetivo de que el calentamiento global se mantenga por debajo de los dos grados centígrados.

CaixaBank, además, ha suscrito el Compromiso por el Clima que CECA y la AEB han promovido para la banca española.

03. En 2020 CaixaBank se ha adherido al **Manifiesto por una recuperación económica sostenible**. El manifiesto dirigido a la Comisión de Reconstrucción Social y Económica que se ha creado en el Congreso de los Diputados, solicita que las políticas de estímulo derivadas del Covid-19, además de ser efectivas desde el punto de vista económico y social, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y con el Pacto Verde Europeo. La iniciativa ha sido promovida, entre otros, por el Grupo Español de Crecimiento verde, del que CaixaBank forma parte.

04. En el mismo sentido, CaixaBank se ha adherido a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, promovida en el Parlamento Europeo, y que busca el alineamiento de los planes de recuperación económica en Europa con los Acuerdos de París y con un futuro sostenible.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf

Con el medioambiente como una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, en 2020, se ha seguido desarrollando intensamente la Hoja de Ruta 2019-2021 para avanzar en la implantación de la estrategia medioambiental del banco.

La **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental, alineada con el Plan Estratégico de la Entidad y presentada a la Comisión de Riesgos, incluye los siguientes ámbitos de actuación:

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

Implantar la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y revisar el procedimiento de concesión de riesgos, recogiendo los cambios regulatorios y de mercado.

Definición y despliegue de la Gobernanza

Implantar un modelo de gobierno de gestión de los riesgos medioambientales y de cambio climático coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank como marco para gestionar el riesgo climático y medioambiental.

Métricas de Riesgo

Medir y asegurar que el Grupo CaixaBank cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable en materia de gestión de riesgos medioambientales y de cambio climático y las expectativas de los grupos de interés.

Reporting Externo

Establecer un modelo de reporting externo que garantice la publicación de información en materia de medioambiente y cambio climático de acuerdo a la normativa y la regulación aplicable en cada momento.

Taxonomía

Estructurar y categorizar a los clientes y a los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.

Oportunidades de Negocio

Asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas la emisión de bonos sociales y/o verdes.



Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos medioambientales y riesgos derivados del cambio climático de acuerdo con el marco regulatorio, las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (*Guidelines on non-financial reporting*).

Durante 2020 se ha ampliado el marco regulatorio para la gestión del riesgo climático y medioambiental, el impulso del negocio verde y el reporting, destacando las siguientes iniciativas:

- > *EBA Guideline Loan origination and monitoring* de 6/2020 con requerimientos específicos a la consideración del riesgo medioambiental y climático en los procesos de admisión y seguimiento de préstamos.
- > *ECB Guide on climate-related and environmental risks* de 11/2020, en el que se recoge el entendimiento de dicho organismo sobre la gestión segura y prudente de los riesgos relacionados con el clima en el marco prudencial vigente.

Adicionalmente, la EBA ha publicado (10/2020) el documento consultivo *Management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms* en el que se presenta una propuesta sobre la forma en que los factores y riesgos ESG podrían incluirse en el marco de regulación y supervisión financiera.

En este sentido, CaixaBank ha establecido proyectos transversales dentro de la entidad para asegurar el alineamiento de sus procesos con el nuevo marco regulatorio y supervisor.

Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), interrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía).

Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

CaixaBank gestiona activamente los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático a través de las diferentes líneas de actuación de su Hoja de Ruta.

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

En febrero de 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental. Las filiales más afectadas (BPI, Vidacaixa y CaixaBank Asset Management) han aprobado sus propias políticas, alineadas con la de CaixaBank, recogiendo sus particularidades.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. La gestión de los riesgos medioambientales se integra en los riesgos ASG (ambiental, social y buen gobierno corporativo) y constituye una de las líneas de actuación principales de la Estrategia de Gestión del Riesgo Medioambiental y Climático definida en CaixaBank.

Con relación a los procesos de alta de clientes y de admisión de operaciones, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece una serie de exclusiones generales y sectoriales referidas a aquellas actividades que podrían tener un impacto ambiental relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito.

Los sectores a los cuales aplican las exclusiones específicas de ciertas actividades son los siguientes:



De acuerdo con la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental, el análisis del riesgo medioambiental se ha integrado en los procesos crediticios de clientes empresa y corporativos mediante un cuestionario de evaluación y clasificación de clientes y operaciones. Las operaciones más complejas son evaluadas por analistas especializados de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental.

Adicionalmente, durante 2020 se ha lanzado un plan de formación para los Centros de Admisión de Riesgo (CARs) y las Sucursales Internacionales con el objetivo de que los analistas de estos centros puedan también clasificar a los clientes gestionados en su ámbito y analizar las operaciones correspondientes en términos de riesgo medioambiental, definiéndose unas facultades que les permitan sancionar de forma autónoma, elevándose al equipo de analistas especializados de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DCGRMA) aquellas que superan dicho nivel de facultad. El plan de formación incluye sesiones focalizadas en análisis de riesgo medioambiental y tiene prevista su finalización en 2021.

En este proceso de análisis y en el marco de la aplicación de los Principios de Ecuador, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2007, se revisan también las cuestiones relativas a la categorización y cumplimiento de dichos principios.



630 solicitudes

evaluadas entre la DCGRMA, CARs y BPI



Principios de Ecuador

Alcance

- > Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MM US\$.
- > Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 100 MM US\$ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MM US\$ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- > Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 10 MM US\$.
- > Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- > Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a operaciones sindicadas, con plazo superior o igual a 3 años y cuando el compromiso individual de CaixaBank sea de entre 7 MM€ y 35 MM€. Adicionalmente, el procedimiento aplica a otras operaciones para financiar proyectos de inversión con un plazo mínimo de 3 años e importe mínimo de 5 MM€ cuando el titular sea una persona jurídica mediana-grande, grande o muy grande.

Desde el 1 de octubre de 2020 ha entrado en vigor la V.4 de Principios de Ecuador, cuyos cambios más significativos son:

- > Ampliación del alcance de aplicación, reduciendo el importe para Préstamos corporativos vinculados a proyectos a 50 MM US\$, se añaden las refinanciacines y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original fue financiado bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto y todavía no ha entrado en explotación).
- > Se añaden nuevos aspectos relacionados con Derechos Humanos y Cambio Climático.

A cierre del presente informe, CaixaBank ya está aplicando estos nuevos criterios.

Aplicación

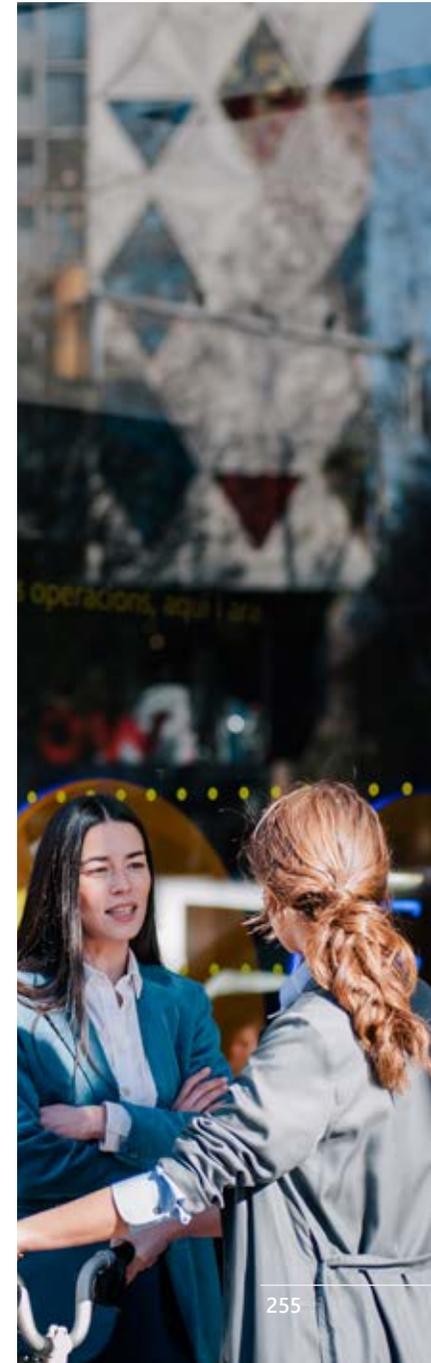
- > Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- > En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de due diligence, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos.
- > Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

En este sentido, en 2020 la Entidad ha financiado 19 proyectos (18 CaixaBank y 1 BPI) por una inversión total de 17.930 MM€ (17.818 MM€ CaixaBank y 112 MM€ BPI), con una participación de 1.430 MM€ (1.376 MM€ CaixaBank y 54 MM€ BPI).

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.

Operaciones financiadas

	2019		2020	
	unidades	MM€	unidades	MM€
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	2	313	2	225
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	13	1.099	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)
Categoría C (proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos)			3	163
Total	15	1.412	19	1.430





Nuestra Identidad

Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estado de Información No Financiera

Glosario y estructura del Grupo

Informe de verificación independiente

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo medioambiental y de cambio climático

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo medioambiental y climático es el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental**, cuya creación fue aprobada en febrero de 2019 por el Consejo de Administración. El Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental (CGRMA) funciona con una frecuencia trimestral. Depende del Comité de Dirección, está presidido por el Director General de Riesgos y la vicepresidencia recae en la Dirección Ejecutiva de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa. El Comité es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la Entidad en el ámbito de la Gestión del Riesgo Medioambiental y Climático, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

A finales de 2018 se creó la **Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental** (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, como responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático. La DGRMA coordina la ejecución de la Hoja de Ruta para el despliegue de la Estrategia Medioambiental y supervisa el análisis del riesgo medioambiental dentro de los procesos de concesión de riesgos.

El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental. Estos objetivos están enfocados a contribuir al alineamiento de la cartera crediticia de CaixaBank con una economía baja en carbono y resistente al cambio climático de acuerdo con los compromisos adquiridos por la Entidad en el marco del United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEP FI) - *Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*. A nivel más general, también se fijan objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental.

En 2020 el riesgo climático se ha incorporado en el Catálogo Corporativo de Riesgos como un riesgo de nivel 2 del riesgo de crédito. Asimismo, desde 2018 el riesgo medioambiental se mantiene como un riesgo de nivel 2 del riesgo reputacional.

Métricas de Riesgo

La gestión de la cartera crediticia busca alinear el impacto indirecto en el cambio climático con el apetito al riesgo y con el compromiso con los objetivos de sostenibilidad. Para ello, desde 2018 se mide la exposición crediticia a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO₂.

La métrica principal se basa en la definición sugerida por el TCFD para facilitar su comparabilidad e incluye la exposición en activos ligados a los sectores de energía y suministros, excluyendo agua y energías renovables (*carbon related assets*, según se define en *Implementing the Recommendations of the TCFD*). En 2018, 2019 y 2020 representa en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros.

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.

CaixaBank está realizando análisis de escenarios de riesgo climático de transición cualitativos y cuantitativos. El análisis cualitativo se centra en los sectores de Energía, Transporte y Construcción y permitirá identificar los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición mediante el estudio de las principales varia-

bles y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040 y 2050), geografías y escenarios climáticos, teniendo en cuenta las características de la cartera crediticia de CaixaBank.

El análisis cuantitativo todavía en curso se centra en el sector de Energía, diferenciando entre *Oil & Gas* y *Power Utilities*. El sector de la Energía se considera uno de los más afectados por riesgo de transición. A partir de la participación en el grupo de trabajo de UNEP FI, el ejercicio piloto evalúa cómo el riesgo climático de transición se puede trasladar a las principales magnitudes financieras de una muestra de empresas de dichos sectores en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030, 2040) bajo el escenario de transición más estricto, el de 1,5°C, que limita el aumento de la temperatura global media a 1,5°C por encima de los niveles pre-industriales. Para ello, se toman como base las predicciones del modelo REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra modelos climáticos con modelos macroeconómicos. El estudio implica un análisis pormenorizado de las estrategias de transición hacia una economía baja en carbono de una muestra de los principales clientes de CaixaBank en el sector de Energía (análisis *bottom-up*). El análisis se complementa con un proceso de involucración (*engagement*) a través de reuniones con los clientes incluidos en la muestra incorporando sus posicionamientos en materia de cambio climático.

El ejercicio piloto se está ampliando para diferentes escenarios de temperatura y al resto de la cartera de energía (análisis *top-down*).





Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El piloto y los ejercicios posteriores en proceso de realización son el primer paso para desplegar el análisis de escenarios de forma recurrente. Sobre la base del estudio de la cartera de energía, se está preparando la extensión del análisis a los demás sectores relevantes en términos de riesgos climáticos de transición. Asimismo, se ha empezado a monitorizar la senda de descarbonización en base a los planes estratégicos de las principales compañías de los sectores analizados para asegurar la resiliencia de la estrategia de la Entidad. También se ha planificado extender el proceso de *engagement* a los clientes más relevantes de la Entidad de los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático.

En relación con la evaluación de los riesgos físicos derivados del cambio climático, el foco inicial de análisis es la cartera hipotecaria en España. A tal efecto, se ha realizado un análisis cualitativo preliminar que identifica la exposición por áreas geográficas de riesgo bajo varios escenarios climáticos para los principales riesgos físicos que afectan a la cartera (aumento del nivel del mar, inundaciones derivadas de precipitaciones e incendios derivados del incremento de temperatura). A partir del análisis cualitativo se prevé realizar un análisis cuantitativo de estos riesgos.

Asimismo, desde julio de 2020 CaixaBank está participando en el ejercicio voluntario EBA 2020 *Pilot Sensitivity Exercise on climate risk*, anticipado en el Plan de Acción de la EBA de 2019, para realizar una evaluación preliminar de las exposiciones de los bancos en relación al riesgo climático. Está previsto que el ejercicio finalice durante 2021.

El análisis de escenarios de riesgo climático constituye también uno de hitos para poder cumplir con los compromisos adquiridos en el marco del *Collective Commitment to Climate Action* (CCCA). La firma de este acuerdo en diciembre 2019 implica establecer objetivos de alineamiento de las carteras crediticias con el Acuerdo de París no más tarde de 2022 y empezar a tomar medidas ya durante los primeros doce meses del acuerdo. Siguiendo estas directrices, durante 2020 CaixaBank ha participado activamente en el grupo de trabajo establecido por UNEP FI para avanzar y reportar colectivamente sobre los avances del acuerdo. El primer informe publicado incluye una declaración que expresa la voluntad de los firmantes del CCCA de trabajar para ir más allá de los objetivos del Acuerdo de París, en línea con la iniciativa que ambiciona alcanzar emisiones globales netas cero en 2050 y que se enmarca en la COP 26 de Glasgow. Las medidas específicas adoptadas por CaixaBank durante los primeros doce meses son públicas.

miento de las carteras crediticias con el Acuerdo de París no más tarde de 2022 y empezar a tomar medidas ya durante los primeros doce meses del acuerdo. Siguiendo estas directrices, durante 2020 CaixaBank ha participado activamente en el grupo de trabajo establecido por UNEP FI para avanzar y reportar colectivamente sobre los avances del acuerdo. El primer informe publicado incluye una declaración que expresa la voluntad de los firmantes del CCCA de trabajar para ir más allá de los objetivos del Acuerdo de París, en línea con la iniciativa que ambiciona alcanzar emisiones globales netas cero en 2050 y que se enmarca en la COP 26 de Glasgow. Las medidas específicas adoptadas por CaixaBank durante los primeros doce meses son públicas.

Reporting Externo

CaixaBank está comprometido con el cumplimiento de las recomendaciones de transparencia del TCFD, grupo de trabajo del *Financial Stability Board* cuyo objetivo es incrementar la relevancia de los riesgos y oportunidades climáticos a través del reporting, con la finalidad de fomentar su consideración por parte de los participantes en mercados financieros.

Durante 2019 y 2020 CaixaBank ha participado activamente en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II*). El caso de estudio elaborado por CaixaBank en el marco del piloto se ha incluido en el informe "*Pathways to Paris. A practical guide to transition scenarios for financial professionals*", en la página web de UNEP FI.

CaixaBank ya ha confirmado su participación en la fase 3 del programa de TCFD de UNEP FI que está planificado en 2021.

¹ <https://www.unepfi.org/publications/banking-publications/collective-commitment-to-climate-action-year-one-in-review/>

² https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/CaixaBank_CCCA-report_website092020.pdf

³ <https://www.unepfi.org/climate-change/tcf/tcf-for-banks/>





Taxonomía

La Unión Europea (UE) está desarrollando un estándar europeo de clasificación de actividades económicas en función de su riesgo medioambiental. La Taxonomía es el estándar europeo para determinar si una actividad económica contribuye significativamente a la mitigación o adaptación al cambio climático sin dañar los otros objetivos medioambientales de la UE. CaixaBank ambiciona aplicar este estándar una vez se apruebe y sea de aplicación. En este sentido, CaixaBank está trabajando en las siguientes líneas:

- > En noviembre de 2019 CaixaBank se adhirió al grupo de trabajo de UNEP FI para definir una guía de adaptación para la banca de la taxonomía UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). En el marco de este grupo de trabajo durante el año 2020 se han analizado conjuntamente los retos de la aplicación de la Taxonomía a los productos bancarios y se han realizado casos de estudio. Las conclusiones y recomendaciones se incluyen en el siguiente informe "*Testing the application of the EU Taxonomy to core banking products: High level recommendations*".
- > En alineación con el informe de Taxonomía del *Technical Expert Group (Taxonomy Technical Report – March 2020)*, se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de los sectores más relevantes en la cartera de CaixaBank, incluyendo los proyectos de energías renovables y el sector inmobiliario. Los criterios establecidos se revisarán con la publicación de la versión definitiva de la Taxonomía de la UE.
- > Ya se han adaptado los sistemas informáticos de CaixaBank para poder recoger la información relativa a los certificados de eficiencia energética de las operaciones de financiación de adquisición de inmuebles.

Adicionalmente, durante 2020, CaixaBank ha participado en un caso de estudio de la EBA sobre métricas de alineamiento taxonómico en el marco de la encuesta sobre la divulgación de los riesgos ASG en el Pilar 3 (*Survey: Pillar 3 disclosures on ESG risks under Article 449a CRR*).

A la espera de que se apruebe la Taxonomía de la Unión Europea de actividades medioambientalmente sostenibles, CaixaBank ya ha aprobado internamente los criterios para considerar préstamos como medioambientalmente sostenibles que incluyen las siguientes categorías:

- > Activos elegibles para un Bono Verde, según el Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank. Incluye las siguientes tipologías de financiación para, entre otros objetivos, mejorar el medioambiente y/o contribuir a una reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero:
 - > Energías renovables y eficiencia energética
 - > Inmuebles certificados como energéticamente eficientes
 - > Acceso a sistemas de transporte masivo limpio
 - > Eficiencia en el uso y calidad del Agua
 - > Actividades que contribuyen a la prevención, minimización, recolección, gestión, reciclaje, reutilización o procesamiento de residuos para su recuperación (economía circular)
 - > Protección de ecosistemas saludables y mitigación del cambio climático en el sector Agrícola (bosques y leñosos)
- > Activos certificados por un tercero conforme cumplen con los estándares de mercado comúnmente aceptados como LMA o ICMA.
- > Operaciones indexadas a índices ASG.
- > Líneas de Ecofinanciación de productos de Consumo (electrodomésticos, reformas y vehículos energéticamente eficientes).

¹ <https://www.ef.europa.eu/wp-content/uploads/2021/01/Testing-the-application-of-the-EU-Taxonomy-to-core-banking-products-EBE-UNEPFI-report-January-2021.pdf>



Impulsar el negocio sostenible

El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigar el cambio climático o a la adaptación al mismo. CaixaBank apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales y sostenibles e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank ya cuenta con personal especializado en algunas de las actividades económicas más sensibles desde un punto de vista de riesgo climático y medioambiental. Cuenta con equipos especializados en los segmentos de banca corporativa e internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, así como en el negocio inmobiliario, agrario, banca de empresas y banca privada. En este sentido, se busca facilitar la transición hacia una economía baja en carbono para todos los clientes (*engagement*). Las principales acciones de *engagement* con clientes se han realizado en el marco del ejercicio de análisis de escenarios de cambio climático, así como en el proceso de análisis de riesgo medioambiental establecido en la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental.



Financiación medioambiental sostenible

>> PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

Son préstamos vinculados a criterios ASG donde las condiciones variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad. Un asesor externo realiza la evaluación y fijación de los objetivos cumpliendo con los *Sustainability Linked Loan Principles*. En este ámbito CaixaBank ha liderado transacciones destacadas como las de Naturgy o El Corte Inglés, y ha destacado por la innovación en la incorporación de criterios ASG en financiaciones a corto plazo como con los factorings sostenibles con Endesa y Siemens Gamesa.

>> PRÉSTAMOS "VERDES"¹

Se trata de préstamos con un impacto medioambiental positivo cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, reducción de emisiones y edificación sostenible, que cumplen con los principios de los Green Loan Principles (GLP) emitidos por la Loan Market Association. En esta tipología de financiación destacan operaciones de energía renovable (Seagreen), inmobiliario o logístico con certificación (Montepino), así como una precursora línea de avales verdes a Siemens Gamesa.

¹ Dentro de esta categoría se incluyen algunas operaciones incluidas en financiación de inmuebles energéticamente eficientes y energías renovables- Project Finance.

Ranking sobre financiación sostenible 2020

REFINITIV 
Refinitiv reconoce a CaixaBank en su *League Table* como:

9º
banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

5º
banco en EMEA² - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

² Europa, Oriente Medio y África.

Bloomberg
Bloomberg reconoce a CaixaBank en sus *League Table* como:

7º
banco a nivel global - "Sustainability Linked Loans"

6º
banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*



32
operaciones firmadas
11 en 2019

por **2.997** MM€
919 MM€ en 2019



24
operaciones firmadas

por **2.021** MM€



Nuestra Identidad



Lineas Estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



>> ENERGÍAS RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático, CaixaBank apoya iniciativas respetuosas con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir y mitigar el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono, principalmente a través de la financiación de proyectos de energías renovables.

Durante 2020 CaixaBank ha registrado una financiación récord en iniciativas de generación de energías renovables, participado en la financiación de 39 proyectos con un importe de 3.163 millones de euros. Las iniciativas fotovoltaicas han supuesto más del 60% del total de la inversión de este año, consolidando la distribución de la cartera de energía renovable. La energía eólica, tanto onshore como offshore, sigue representando más del 50% de la cartera de energías renovables.

La Entidad ha participado además en dos operaciones destacadas. En Reino Unido ha financiado el proyecto

Dogger Bank, que consta de dos parques eólicos marinos con una capacidad instalada conjunta de 2.400 MW, galardonada como "Global Green Deal of the Year", y en Francia se ha financiado el parque eólico marino Fecam, con una capacidad instalada de 497 MW, que ha sido reconocida como "EMEA Green Deal of the Year". Ambos reconocimientos los ha otorgado Project Finance International.



39
proyectos financiados
28 en 2019

por **3.163 MM€** que se traducen en **5.730 MW** de potencia de energía renovable instalada
2.453 MM€ / 8.322 MW en 2019

Exposición cartera energía renovable

representa un **81%** de la cartera de proyectos de energía de *project finance*



2020

55% Eólico

38% Fotovoltaico

6% Termosolar

1% Otras

2019

58% Eólico

31% Fotovoltaico

10% Termosolar

1% Otras

>> FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. CaixaBank captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.



1.001 MM€
promociones formalizadas con calificación prevista A o B
938 MM€ en 2019

306 MM€
financiación de Real Estate Comercial
248 MM€ en 2019

>> ECOFINANCIACIÓN

CaixaBank dispone de líneas específicas de financiación para la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el entorno, la inversión en eficiencia energética de viviendas y fomentar las inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Desde 2013, CaixaBank cuenta con una línea de ecofinanciación específica para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética y en el

uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.


788
 préstamos
 concedidos
 505 en 2019

por **54** MM€
 10,2 MM€ en 2019

>> BPI

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables. En 2020 el total de financiación concedida asciende a 226 MM€, por tipologías:

En millones de euros

	2019		2020	
	Concedido en 2019	Exposición cartera	Concedido en 2020	Exposición cartera
Energías renovables	38	332	70	231
Rehabilitación urbana				
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	80	202	45	150
Línea Jessica	8	259	16	156
BEI - Eficiencia energética empresa	7	9,4	5	12
Bonos verdes/ASG	50	50	90	140



2



7



13



Nuestra Identidad

**Líneas Estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Bonos verdes y sostenibles

El pasado noviembre de 2020 CaixaBank emitió su Bono Verde inaugural, dentro del Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank.

La información detallada del Bono Verde inaugural se incluirá en el Informe de Impacto que se emitirá en el primer semestre de 2021.



Con esta emisión se financian préstamos para alcanzar los Objetivos 7 (energía asequible y no contaminante) y 9 (industria, innovación e infraestructuras).

CaixaBank ha emitido en febrero de 2021 su segundo **Bono Verde por importe de 1.000 MM€**. Se destinará a financiar proyectos de energía renovable y edificios energéticamente eficientes.

A fecha de la emisión del Bono Verde se identificaron 2.300 MM€ de activos, principalmente Project Finance, que cumplen con los requisitos establecidos en el Marco ODS.

Por otra parte, CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (*Green Bond Principles*) establecidos por la *International Capital Markets Association* (ICMA). Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

En 2020, la Entidad ha participado en la colocación de 6 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles con un volumen total de 4.700 MM€ (4 emisiones por 2.500 MM€ en 2019). Asimismo, participó en la colocación de 4 emisiones de bonos sostenibles por 1.700 MM€ (2 emisiones por 1.600 MM€ en 2019).

BONOS VERDES

CaixaBank

Inaugural Green Bond

1.000 MM€

Vencimiento 2026-XS2258971071

Telefónica

Green Bond

500 MM€

Vencimiento Perpetual NC7-XS2109819859

REE

Green Bond

700 MM€

Vencimiento 2028-XS2103013210

BPCE SFH

Green Bond

1.250 MM€

Vencimiento 2030-FR0013514502

Prologis

Green Bond

500 MM€

Vencimiento 2032-XS2187529180

EDP

Green Bond

750 MM€

Vencimiento 2080-PTEDPLOM0017

BONOS SOSTENIBLES

Gobierno Vasco

Sostenible

600 MM€

Vencimiento 2031-ES0000106684

Xunta de Galicia

Sostenible

500 MM€

Vencimiento 2027-ES0001352592

Gobierno Vasco

Sostenible

500 MM€

Vencimiento 2030-ES0000106643

Caja Rural de Navarra

Sostenible

100 MM€

Vencimiento 2025-ES0415306069

1 Véase presentaciones de las emisiones de los Bonos verdes en el siguiente enlace

¹ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-reta-fija.html>

Plan de Gestión Ambiental

CaixaBank desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001, el reglamento europeo EMAS de gestión ambiental y la norma ISO 50001 de gestión energética tal y como se establece en los **Principios de Gestión Ambiental y Energética de CaixaBank, S.A.** (actualizados en mayo de 2020).

CaixaBank monitoriza de forma regular una serie de indicadores de actuación ambiental que miden la eficiencia del banco con relación a sus consumos e impactos principales. Asimismo, cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021 que, en el marco de un proceso de mejora continua, incluye objetivos de reducción de impactos basados en la innovación y la eficiencia, líneas de trabajo prioritarias e iniciativas de difusión y promoción de buenas prácticas.

Debido al impacto del Covid-19 sobre la Entidad y sus consecuencias sobre las variables ambientales (reducción de la movilidad, incremento de las necesidades de ventilación, instauración del teletrabajo, etc.), el Plan de Gestión Ambiental ha sido actualizado durante el 2020.¹

>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019-2021

01. **Estrategia *Carbon Neutral***
Minimización y compensación de todas las emisiones de CO₂ calculadas que no hayan podido eliminarse.
02. **Medidas de *eficiencia ambiental* y certificaciones**
Minimización del impacto del banco, implantación de nuevas medidas de ahorro energético y renovación de certificaciones y compromisos ambientales.
03. **Extensión del *compromiso ambiental* a la cadena de valor**
Planes de acción para que los proveedores asuman nuestros valores ambientales como propios y cumplir con los compromisos adquiridos.
04. **Impulso de la *movilidad sostenible***
Acciones de fomento de la movilidad sostenible para minimizar las emisiones de la empresa, la plantilla y los proveedores.
05. **Compromiso, *transparencia* y *engagement***
Acciones de *engagement* con empleados y refuerzo del compromiso y la información ambiental pública.

Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ser referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020Mayor detalle véase
apartado **Covid-19**

¹Desde 2020, los indicadores ambientales se calculan des de 1 de octubre del año anterior a 30 de septiembre del año en curso, para asegurar la publicación de datos certificados en el presente informe.



El Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 establece objetivos cuantitativos para todos los años de duración del plan, que permiten medir el grado de éxito de su ejecución:

Objetivo	Indicadores	2018		2019		2020		2021
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real	objetivo
Proyecto Carbon Neutral								
Minimización y compensación de la huella de carbono	Emisiones de CO ₂ reducidas (vs. 2015)	10%	38%	11,5%	50%	20%	63%	34%
	Alcance 1			11,5%	71%	20%	81%	40%
	Alcance 2			11,5%	82%	75%	87%	75%
	Alcance 3			11,5%	30%	15%	46%	25%
	Emisiones de CO ₂ compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100% de contratación de energía renovable	Energía de origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiencia ambiental y certificaciones								
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida (vs. 2015)	5,5%	9%	7%	13%	10,5%	18,8%	15%
Cadena de valor								
Plan Ambiental de Compras (criterios ambientales en compras y contratación de servicios y extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor)	Categorías de compras ambientalizadas / Categorías de compras ambientalizadas totales	n/a	n/a	50%	50%	75%	75%	100%

>> OTRAS INICIATIVAS



Plan de movilidad sostenible



Sistema de domótica en la red de oficinas



Compromiso, transparencia y engagement

Certificaciones ambientales



CaixaBank publica de forma anual un informe auditado por una firma externa e independiente donde se recogen las principales actuaciones en materia ambiental. Este informe, *la Declaración ambiental*, está disponible en la web corporativa junto con los principios de gestión ambiental y energética.



¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html>

Principales iniciativas ambientales

Electricidad

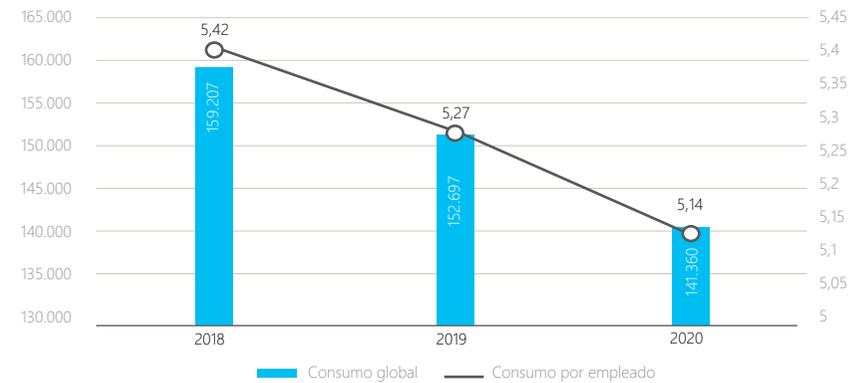
- > CaixaBank ha implantado un proyecto de domótica que le permite monitorizar el consumo de energía en edificios corporativos y la red de oficinas, evaluar el ahorro energético de las medidas implantadas y definir nuevas iniciativas de eficiencia.



- > En los últimos años se han implantado varias iniciativas de reducción de consumos en la red de oficinas en función del potencial de ahorro: sustitución de la iluminación fluorescente por iluminación LED, sustitución de equipos de climatización por equipos más eficientes, sensores de presencia y apagado de luces, interruptores únicos de apagado asociados a la conexión de alarmas, regletas de hibernación para periféricos, sustitución de equipos informáticos, etc.
- > Los dos Centros de Procesamiento de Datos (CPD) cuentan con la certificación-LEED, con categoría silver y gold respectivamente.
- > En 2020, el consumo de electricidad se ha reducido en un 7,4% respecto de 2019. Esta reducción ha sido consecuencia tanto de las medidas de gestión y ahorro energético implantadas como del incremento del teletrabajo del personal de los servicios corporativos. Cabe destacar que las medidas de seguridad a nivel sanitario van en detrimento del objetivo de reducción, puesto que se debe climatizar más superficie en relación al número de trabajadores y las necesidades de renovación de aire son mayores.



>> CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA - CaixaBank, S.A. (MWh)



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
- Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

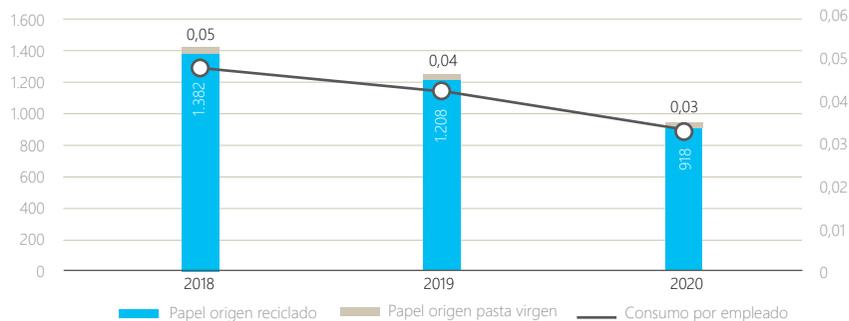
Papel

- > Se han implantado varias iniciativas que han permitido la reducción del consumo de papel en los últimos años:
 - > El proyecto de digitalización permite la firma digital para el 100% de los procesos.
 - > Los cajeros permiten ingresos sin sobre y ofrecen la opción de ver información en pantalla y no imprimir comprobante.
 - > La facturación se realiza por vía electrónica.
 - > Se ha reducido el envío de comunicados a clientes en un 55% en los últimos 5 años.
 - > Reducción y centralización de impresoras en equipos multifuncionales con sistema de identificación de usuario.
- > Apuesta por el uso preferencial de papel reciclado.
- > Las publicaciones se elaboran en papel con certificado FSC y PEFC.

Agua

- > El agua consumida en la red de oficinas es para uso sanitario, a pesar de no ser un consumo significativo, se sustituyen los grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se cambian las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga.
- > En edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración: los Centros de Procesamiento de Datos utilizan tecnología *free cooling* sin agua y, en el centro corporativo de Barcelona, fueron sustituidas las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.
- > La reducción del consumo de agua en 2020 (-14% vs 2019) se asocia en gran medida a la implantación de teletrabajo.

>> CONSUMO DE PAPEL - CaixaBank, S.A. (toneladas)



97,5%

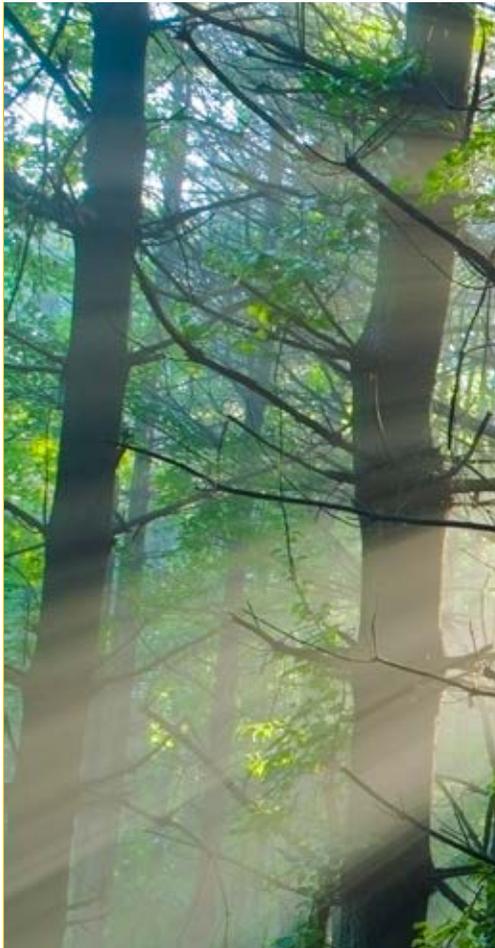
papel reciclado respecto el total de papel consumido. 97,2% en 2019



-24%

reducción de consumo de papel en 2020 941.907 kg consumidos



Nuestra
Identidad**Líneas
Estratégicas**Ser referentes en
gestión responsable
y compromiso con
la sociedadEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Residuos y economía circular

- > La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.
- > En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de los Servicios Corporativos son centros libres de plásticos de un solo uso.
- > En la red de oficinas, se recogen los residuos de tóner y de las operaciones de mantenimiento para ser reciclados. Para el resto de residuos se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales.
- > CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización de la plantilla para reducir la generación de residuos.
- > Recogida de tarjetas obsoletas en la red de oficinas para su posterior reciclaje.
- > Comercialización de tarjetas fabricadas a partir de material biodegradable (33.192 unidades en 2020).
- > CaixaBank cuenta con Reutilízame, un nuevo plan para la red de oficinas con el objetivo de donar tanto material informático como mobiliario a entidades sociales solidarias. El programa está abierto también a clientes y en 2020 se han donado 36.634 artículos, han participado 13 empresas y se han beneficiado 159 entidades.

Movilidad sostenible

- > Despliegue de herramientas de trabajo en remoto y opciones de comunicación online con clientes (como el Muro) que permiten reducir el número de desplazamientos.
- > Instalados puntos de recarga de vehículos eléctricos (50 nuevos puntos dobles en 2020) y aparcamiento privado de bicicletas en varios centros corporativos.
- > Reducción de la flota de vehículos propios y transición hacia el coche híbrido.
- > Programa de car-sharing interno en los centros territoriales.
- > Entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.
- > Inclusión de criterios ambientales de reducción del impacto asociado a la movilidad en eventos y viajes con el objetivo de que sean sostenibles (priorización del transporte colectivo, uso de medios de transporte más sostenible, cercanía entre hotel y evento, etc).



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Huella de carbono

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Cálculo de la huella de carbono de la Entidad

CaixaBank realiza anualmente un inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas como consecuencia de su actividad corporativa para calcular la huella de carbono y establecer acciones dirigidas a reducirla progresivamente



Reducción de las emisiones de CO₂

Mediante la implantación de mejoras tecnológicas y buenas prácticas ambientales



Consumo de energía de origen renovable certificado 100% renovable



Compensación de las emisiones no evitadas

Tanto las procedentes de los edificios corporativos como del conjunto de la red comercial (alcances 1, 2 y 3)

Desde 2009, CaixaBank S.A. calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y compensar las emisiones de CO₂ de la Entidad.

La huella de carbono de CaixaBank S.A. se verifica por una firma externa e independiente según la norma ISO 14064.

CaixaBank S.A. es carbon neutral desde 2018, año en que se compensó la totalidad de las emisiones de 2017. En 2020, la compensación de las emisiones que no han podido ser eliminadas se ha realizado mediante la participación en un proyecto en India, reconocido por Verified Carbon Standard (VCS), consistente en la instalación y puesta en marcha de aerogeneradores eólicos, así como a través de dos proyectos propios de absorción de CO₂ reforestando zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejule, en Teruel.

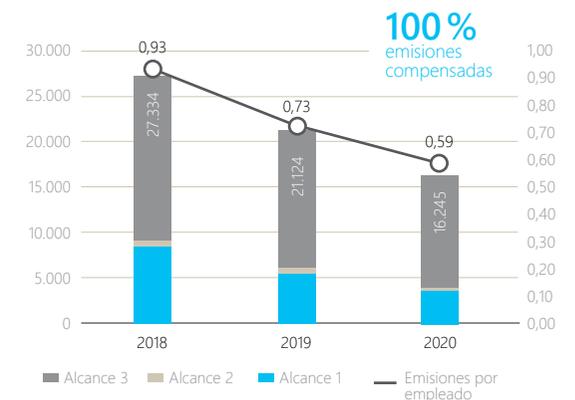
Durante 2020 se ha trabajado con las filiales del Grupo para calcular sus principales impactos ambientales y su huella de carbono, con el objetivo de unificar las metodologías de cálculo y hacer públicos los datos en 2021, tras la integración con Bankia (de forma que se facilite la comparación interanual).

>> EVOLUCIÓN EMISIONES GENERADAS

En 2020 se han reducido las emisiones un 23% respecto al año anterior. Las variaciones en las emisiones han sido debidas tanto al efecto del impacto del COVID-19 en nuestra actividad (reducción de las emisiones asociadas a los desplazamientos corporativos o incremento de las mismas debido a la dotación de equipos informáticos necesarios para cubrir las nuevas necesidades de teletrabajo) como a las mejoras implantadas en los últimos años (reducción de las emisiones de fugas de gases refrigerantes por la renovación de los equipos de clima o reducciones en el consumo de materiales como el papel).

>> HUELLA DE CARBONO DE CAIXABANK, S.A. (T CO₂ EQ)

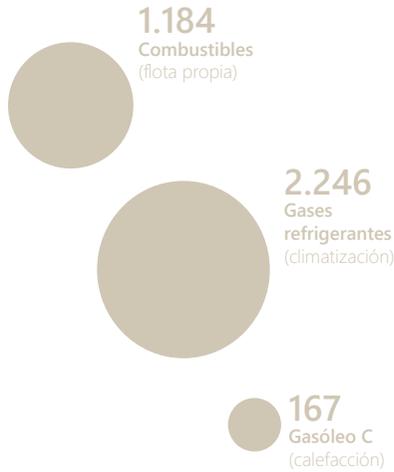
	2018	2019	2020
t CO ₂ eq Alcance 1	8.576	5.573	3.597
t CO ₂ eq Alcance 2	403	459	287
t CO ₂ eq Alcance 3	18.355	15.092	12.361
t CO ₂ eq por empleado	0,93	0,73	0,59



>> DETALLE HUELLA DE CARBONO CaixaBank, S.A. 2020

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

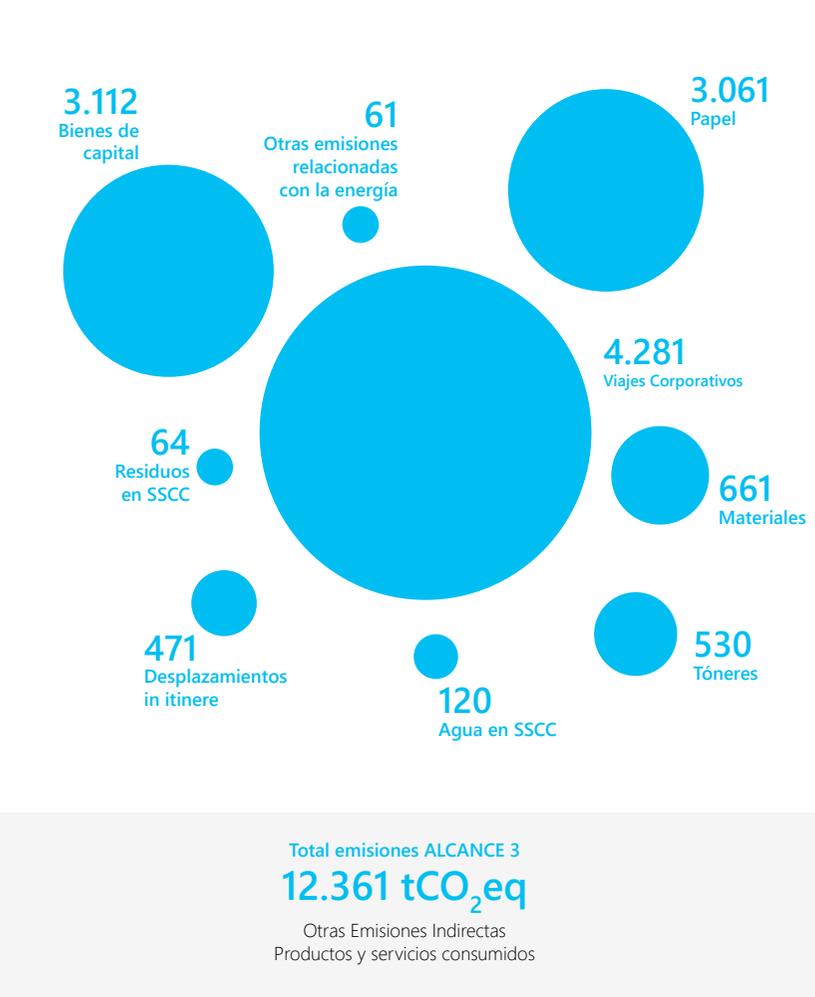
Total emisiones
16.245 tCO₂eq
-23% respecto de 2019



Total emisiones ALCANCE 1
3.597 tCO₂eq
Emisiones Directas
Combustibles y refrigerantes

Componente	Emisiones (tCO ₂ eq)
Energía eléctrica	287

Total emisiones ALCANCE 2
287 tCO₂eq
Emisiones Indirectas
Compra de energía para uso propio



Acción social y voluntariado

Obra Social Descentralizada

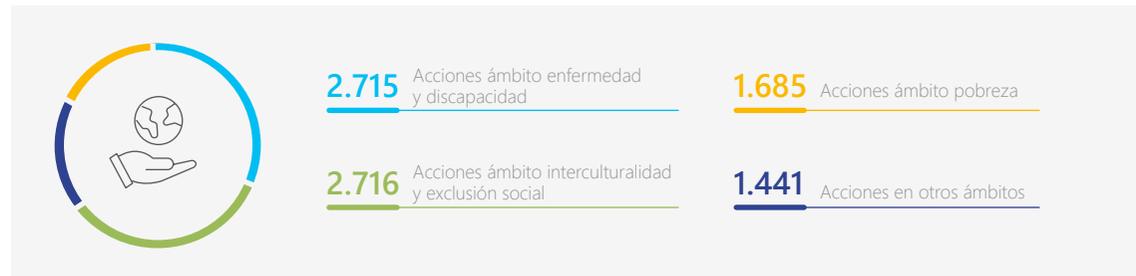
La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de "la Caixa" con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

44,8 millones de euros de presupuesto de "la Caixa" han llegado a multitud de entidades sociales locales gracias a la red de oficinas de CaixaBank

8.557 acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

6.904 entidades beneficiarias

>> TIPOLOGÍA DE LOS PROYECTOS QUE HAN RECIBIDO FONDOS DE LA OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



Semana Social Digital

En las Semanas Sociales se propone participar a empleados y clientes en actividades de voluntariado locales vinculadas, mayoritariamente, a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada. En 2020 se ha adaptado el formato a la situación provocada por la Covid-19.

>> PARTICIPANTES EN LA SEMANA SOCIAL DIGITAL

177 actividades desarrolladas en 111 entidades locales

17.017 horas de voluntariado



- Nuestra Identidad
- Lineas Estratégicas**
- Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

- 1
- 2
- 10

Voluntariado

4.594 VOLUNTARIOS CON COMPROMISO¹

1.825 VOLUNTARIOS RECURRENTE²

4.257 ACTIVIDADES REALIZADAS EXCLUYENDO LA SEMANA SOCIAL

859 ENTIDADES CON LAS QUE SE COLABORA

¹ Voluntarios que realizan una acción en el año separada de la Semana Social.
² Voluntarios que han realizado al menos 4 actividades en los últimos 12 meses.

Fundación "la Caixa"

La alianza de CaixaBank con Fundación Bancaria "la Caixa", su principal accionista, se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que contribuyen a dar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno.

CaixaBank promueve iniciativas y programas entre sus clientes, empleados y accionistas, a la vez que difunde e impulsa los de la Fundación Bancaria "la Caixa".

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas**
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acciones solidarias

#Ningún hogar sin alimentos

Acción de recogida de alimentos en colaboración con el Banco de Alimentos.

2,4 MM€
de recaudación

El árbol de los sueños

Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta de los Reyes Magos.

23.946
niños en España que han recibido un regalo

6.946
niños en Portugal que han recibido un regalo

Programas "la Caixa" y BPI

En 2020 "la Caixa" y BPI han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación, por un valor global de 28,9 millones de euros, un 33% más que en 2019, y con el objetivo de alcanzar un presupuesto de 50 millones de euros en 2022.

>> DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO



53%
Programas Sociales

A través de los Premios BPI Fundación "la Caixa" se financian proyectos implementados por instituciones privadas dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad.

18%
Cultura y ciencia

Apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian.

16%
Investigación y salud

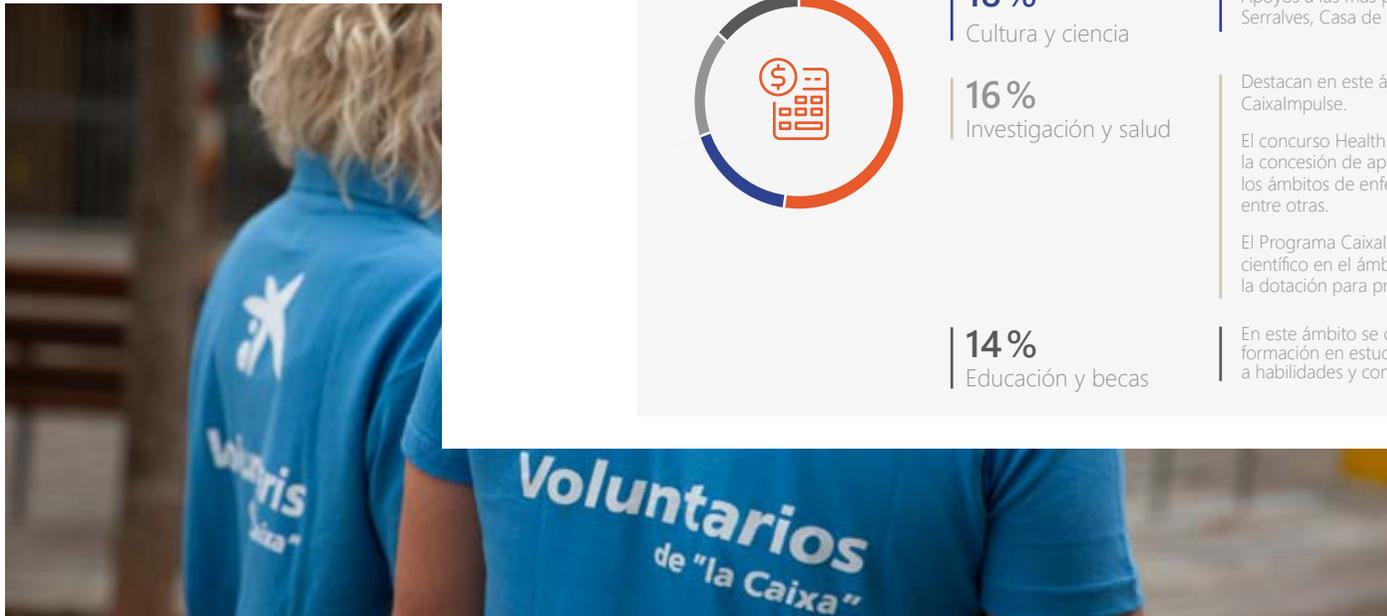
Destacan en este ámbito los concursos Health Research y CaixaImpulse.

El concurso Health Research lanzado en 2020 tiene como objetivo la concesión de apoyo a proyectos de centros de investigación en los ámbitos de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, entre otras.

El Programa CaixaImpulse busca promover el conocimiento científico en el ámbito de las ciencias de la salud. Destaca en 2020 la dotación para proyectos vinculados con la Covid-19.

14%
Educación y becas

En este ámbito se destacan el apoyo a estudiantes para seguir su formación en estudios avanzados y el apoyo en la docencia relativa a habilidades y competencia emprendedoras.



1



2

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Glosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

03

Estado de Información No Financiera

- Tabla de contenidos Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad y GRI_273
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_296
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, CaixaBank presenta en el Estado de Información No Financiera, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal.

La siguiente detalle muestra los requerimientos de contenidos a divulgar especificados en la Ley y su concordancia con los contenidos del Informe de Gestión Consolidado de 2020.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Descripción del modelo de negocio y estrategia		
Descripción del modelo de negocio	Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020)	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 220 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Estructura del Grupo" IGC 2020	102-7
Objetivos y estrategias	La prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 son la guía para estructurar el presente informe en su apartado 02 Líneas Estratégicas. Al inicio de cada uno de ellas se detalla algunos de los objetivos más relevantes y se desarrollan con mayor profundidad en cada uno de los capítulos.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020	
Descripción de las políticas que aplica el grupo, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la responsabilidad corporativa" IGC 2020	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social
Los resultados de las políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Asimismo, los indicadores específicos de cada ámbito no financiero se detallan a continuación en los sucesivos apartados de esta tabla.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques
Los principales riesgos a corto, medio y largo plazo vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020	102-15



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020	406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Acción social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	413-1
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición y Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa

Equivalencia indicador GRI

Cuestiones medioambientales

Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente

Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020

103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
201-2

Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental

Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2020

103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020

201-2

Aplicación del principio de precaución

Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020

102-11

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Dadas las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2020

307-1

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos

El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

303-1

Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

103 Enfoque de gestión de Materiales
301-1 / 301-2

Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables

Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank

103 Enfoque de gestión de Energía
302-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020	201-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones
Protección de la biodiversidad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Diálogo con las comunidades locales y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020	102-43
Medidas adoptadas para promover el empleo. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Acción social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Alianzas y adhesiones" IGC 2020	102-12 / 102-13
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad. Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020</p> <p>Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020</p> <p>Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020</p> <p>Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2020</p>	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Diálogo social; Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa
Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato	<p>Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Tabla Perfil empleados del Grupo CaixaBank" IGC 2020</p> <p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Empleo</p> <p>102-8 / 405-1</p>
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional	<p>Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante.</p> <p>Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.</p>	102-8 / 405-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades</p> <p>405-2</p>
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020</p> <p>Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020</p>	401-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Brecha salarial	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantación de políticas de desconexión laboral	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2020	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2020	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	Enfoque de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregados por sexo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2020	403-9
Tipo de enfermedades profesionales y desagregadas por sexo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.	403-10

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	102-41
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza
	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2020	404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020	404-1
Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
	Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020	
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente
Número de quejas recibidas por parte de los clientes y resolución de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes - Servicio de Atención al Cliente" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	03 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en clientes
Importe de los beneficios obtenidos país por país	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 6.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 adjuntas	201-4

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Contenidos Generales		
GRI 101: Fundamentos		
Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2020 (CAC 2020)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2020
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2020
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2020 Apartado "La Propiedad - Capital social / Accionistas significativos / Detalle de la participación indirecta" IGC 2020 IGC 2020
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2020" IGC 2020 Balances consolidados CAC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2020
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores - Compras corporativas" IGC 2020
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2020 Nota 1.9 CAC 2020
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Adhesiones y alianzas" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2020
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto regulatorio y perspectivas - Contexto Regulatorio" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico y perspectivas" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020
Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2020
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020 Apartado "Materialidad" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa -Reputación" IGC 2020 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés " IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese" IGC 2020
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Gobierno Corporativo - Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020 Apartado "La Propiedad - Estructura accionarial" IGC 2020
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Formación del Consejo de Administración / Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese / Evaluación del Consejo" IGC 2020
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2020
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección - Principales Comités" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2020, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No Financiera que agrupa la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "La Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección" IGC 2020
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2020
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2020
GRI 102: Contenidos Generales	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2020
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas" IGC 2020
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020 Política corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.1)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Apartado "Materialidad" IGC 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Índice Global de Reputación" IGC 2020 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2020
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2020
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2020 Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2020
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 1.4 CAC 2020
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2020 en la lista de temas materiales no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2020
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2019, elaborado según el marco GRI standards e incorporando los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre fue registrado en la CNMV en febrero de 2020
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Prácticas para la elaboración de informes		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
GRI 102: Contenidos Generales	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2020
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de información No Financiera - Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre e Índice de contenidos GRI" IGC 2020
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2020
Temas materiales		
Tema material: Ciberseguridad y confidencialidad de datos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
GRI 418: Privacidad del cliente		
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2020 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos.

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Solidez de balance y rentabilidad		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2020
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2020
GRI 201: Desempeño económico		
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020
GRI 201: Desempeño económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2020
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 6.F CAC 2020
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020

GRI, índice de contenidos



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 204: Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores - Compras corporativas" IGC 2020
Tema material: Visión a largo plazo y anticipación al cambio		
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020 Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020
Tema material: Conducta íntegra, responsable y sostenible		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento / Reputacional" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
GRI 205: Anticorrupción		
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020 Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2020
GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Ética e integridad - Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas" IGC 2020
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2020
GRI 206: Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero de 2019 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2020, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia.

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 207: Impuestos		
	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
GRI 207: Impuestos	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Ética e integridad - Debita diligencia y assessment en Derechos Humanos" IGC 2020
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto regulatorio" IGC 2020
Tema material: Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros		
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Nota 3 CAC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/Regulatorio" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/Regulatorio" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/Regulatorio" IGC 2020
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento socio-económico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC. No se ha producido ningún incumplimiento del que se derive una sanción que superen el umbral considerado significativo para su comunicación en el marco del GRI (>50 MM€).
Tema material: Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020
Tema material: Difusión de información comprensible y transparente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1
Tema material: Buenas prácticas de gobierno corporativo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
Tema material: Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
Tema material: Servicio cercano y asesoramiento especializado		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Seguridad: salud y bienestar de los empleados		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Enfoque de gestión del sistema de salud y seguridad	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-2 Identificación y evaluación de los riesgos e investigación de incidentes	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-4 Participación, consulta y comunicación con los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones laborales	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad ocupacional	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-9 Accidentes relacionados con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible - Entorno laboral en cifras" IGC 2020
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.
Tema material: Gestión del talento y desarrollo profesional		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
GRI 401: Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos.
	401-3 Permiso parental	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de igualdad" IGC 2020
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2020 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos
GRI 404: Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2020
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020

GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraTabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
Tema material: Soluciones para clientes con dificultades económicas e Inversión con impacto social y microfinanzas		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
Tema material: Diversidad: igualdad y conciliación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado "Gobierno Corporativo - La Administración - Diversidad Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020

GRI, índice de contenidos



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación Bancaria "la Caixa"		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
GRI 413: Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
Tema material: Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios / Desarrollo de canales de atención digitales y remotos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020



GRI, índice de contenidos

Nuestra
IdentidadLíneas
Estratégicas**Estado de
Información
No Financiera**Tabla de
contenidos
Ley 11/2018 de
información
no financiera y
diversidad y GRIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

El 22 de septiembre 2019 CaixaBank ratificó su adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, promovidos por UNEP FI, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero. La firma y cumplimiento de los Principios están alineados con el compromiso de “Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad”, línea estratégica establecida en el Plan Estratégico de la Entidad 2019-2021.

Los objetivos de los Principios de Banca Responsable son:

- > Establecer un marco para las finanzas sostenibles del S.XXI.
- > Alinear la industria bancaria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.
- > Permitir a los bancos demostrar y comunicar su contribución a la sociedad.
- > Promover la vinculación con clientes, el establecimiento de objetivos concretos y la transparencia a través de reporte público.

Firmar los Principios implica alinear la estrategia y gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París, establecer objetivos y reportar anualmente sobre el grado de avance en su cumplimiento. A continuación se reporta el grado de avance respecto al cumplimiento de los Principios de Banca Responsable.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
<p>1. ALINEACIÓN</p> <p>Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>1.1 <i>Describe</i> (alto nivel) el modelo de negocio del banco, incluidos los principales segmentos de clientes a los que se atiende, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales áreas territoriales en las que el banco opera o proporciona productos y servicios.</p> <p>1.2 <i>Describe</i> cómo el banco ha alineado o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento. El Grupo opera principalmente en España y, a través de BPI, en Portugal.</p> <p>CaixaBank dispone de un 30,9% de cuota de penetración de clientes particulares en España. Es líder en banca online, con una cuota de penetración del 34,4% entre clientes digitales en España. Asimismo, a través de MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social. La actividad del negocio asegurador la desarrolla a través de VidaCaixa, entidad líder en el sector asegurador en España, y cuenta con CaixaBank Asset Management, la sociedad gestora de activos del Grupo, con una cuota de mercado del 17,5% en fondos de inversión en España.</p> <p>La misión de CaixaBank es "contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de la sociedad". De forma coherente, su Plan Estratégico 2019-2021 incluye como una de sus cinco líneas prioritarias el "ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad". Para avanzar en esta línea, la entidad cuenta con un Plan de Responsabilidad Corporativa.</p> <p>En este marco, el banco trabaja para contribuir a la consecución de todos los ODS, tanto de forma directa, a través de su actividad y la de sus filiales (como MicroBank, el banco social dedicado a las microfinanzas y finanzas con impacto social) como mediante alianzas estratégicas con entidades como la Fundación Bancaria "la Caixa". En este sentido, CaixaBank pone especial foco en cuatro ODS prioritarios (ODS1, ODS8, ODS12 y ODS17), que están interrelacionados con los restantes objetivos, con medidas específicas para contribuir al cumplimiento de objetivos en todos ellos.</p> <p>Adicionalmente, es firmante del Collective Commitment to Climate Action y, como tal, se ha comprometido a alinear su cartera con los objetivos de los Acuerdos de París. En este sentido, la Entidad cuenta con una Hoja de ruta 2019-2021 para implantar la Estrategia Medioambiental y que contribuirá a cumplir con este compromiso.</p>	<p>Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020)</p> <p>Apartado "Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible"</p> <p>Informe Socioeconómico y Contribución a los ODS 2020 de CaixaBank (https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html)</p> <p>Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020</p>



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Principios de Banca Responsable- UNEP FI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto

Demuestre que el banco ha identificado las áreas en las que tiene sus impactos positivo y negativo más significativos (potenciales) a través de un análisis de impacto que cumpla con los siguientes elementos:

- Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos y servicios en las principales áreas territoriales en las que opera el banco descritos en el punto 1.1 se ha considerado para el alcance del análisis.
- Exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde se encuentran su negocio principal y sus principales actividades en términos sectoriales, tecnológicos y geográficos.
- Contexto y Relevancia: El banco ha tenido en cuenta los retos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países y regiones en los que opera.
- Magnitud e intensidad y relevancia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado la magnitud e intensidad y relevancia de los impactos sociales, económicos y ambientales (potenciales) resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Demuestre que, basándose en este análisis, el banco ha:

- > Identificado y divulgado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativas (potenciales).
- > Identificado oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de impactos positivos y la reducción de impactos negativos.

CaixaBank ha identificado 5 áreas donde focalizar sus prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable: integridad, transparencia y diversidad; gobernanza; medio ambiente; inclusión financiera y acción social. Estas prioridades, identificadas a través de un estudio de contexto, un análisis de impactos según la actividad y presencia geográfica de la entidad y un proceso de debate interno, se recogen en el Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración.

Asimismo, CaixaBank realiza anualmente un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las cuestiones financieras, económicas, sociales y medioambientales prioritarias para sus grupos de interés y su negocio. Este análisis, que parte de múltiples fuentes externas e internas, sirve para detectar nuevas prioridades o cambios en las prioridades existentes como, por ejemplo, las derivadas de la crisis sanitaria y económica provocada por la Covid-19. En 2020 se ha utilizado un listado más extenso de temas relevantes con el objetivo de obtener una priorización más exhaustiva de los asuntos.

Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020

Apartado "Materialidad" 2020

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de Impacto.

CaixaBank cuenta con diversos mecanismos de análisis del entorno, *engagement* con grupos de interés (clientes, inversores y accionistas, empleados, regulador, proveedores, etc.) y herramientas de trabajo transversal interno que le permiten identificar y actualizar sus prioridades en materia de sostenibilidad a partir de los potenciales impactos positivos y negativos en el entorno. Más concretamente, el desarrollo del Plan de Banca Socialmente Responsable, el análisis de materialidad, la relación con los grupos de interés y la participación en iniciativas globales y sectoriales. Como ejemplo, destaca la participación en el grupo de trabajo impulsado por UNEPFI para el desarrollo y aplicación de la *Impact Analysis tool*, una herramienta de medición de impacto de la actividad.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Principios de Banca Responsable- UNEP FI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

2.2 Establecimiento de objetivos

Demuestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos **Específicos, Medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Temporales (SMART, por sus siglas en inglés)**, que abordan al menos dos de las áreas de impacto más significativas identificadas, resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Demuestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible correspondientes, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de partida (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS, respecto al cambio climático u objetivos de la sociedad y que ha establecido las acciones pertinentes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.

CaixaBank cuenta con metas para 2021 reflejadas en el Plan Estratégico para el periodo 2019-2021 que reflejan su compromiso de ser un paradigma en banca socialmente responsable y de contribuir a los ODS.

Objetivos sociales, de inclusión y de gobernanza para 2021: el banco dispone de programas e iniciativas específicas que le permiten avanzar en la consecución de los objetivos, como Wengage para impulsar la diversidad; MicroBank, un banco social especializado en microfinanzas o el programa de voluntariado corporativo. Entre los objetivos, destacan:

- > 2.181 millones de euros en volumen de nuevos microcréditos concedidos (periodo 2019-2021) – ODS 1, 8 y 12
- > Mantener la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI
- > 43% de mujeres en puestos directivos en 2021 – ODS 5

Objetivos ligados a finanzas sostenibles y cambio climático: CaixaBank cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental y una y una Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la estrategia medioambiental, con objetivos como:

- > 34% de reducción de las emisiones de CO₂ (2021 vs. 2015) – ODS 12
- > 100% emisiones compensadas - ODS 12, 13
- > 15% de ahorro en el consumo de energía (2021 vs. 2015) – ODS 12
- > Emisión de 1.500 MM€ en bonos sociales, verdes o sostenibles ligados a los ODS (periodo 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13, 15
- > Publicación de objetivos de alineamiento de la cartera crediticia del banco con los objetivos de los Acuerdos de París en Q42022 – ODS 12, 13

Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2020

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Establecimiento de Objetivos.

CaixaBank ha definido objetivos de sostenibilidad en su Plan Estratégico 2019-2021, en el Plan de Banca Socialmente Responsable y en los programas que de él se derivan. Estos objetivos se refieren a las áreas de trabajo prioritario definidas por la entidad y son monitorizados para evaluar su grado de cumplimiento y revisados de forma periódica para garantizar su relevancia.

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

2.3 Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos

Demuestre que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Demuestre que el banco ha implementado los medios para medir y monitorear su progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de partida deben ser transparentes.

El seguimiento y monitorización de los programas y objetivos establecidos corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por el banco. Más concretamente, al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación (CRCR) y el Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental, dos comités de primer nivel que reportan a Comité de Dirección y, en el primer caso, la Comisión de Nombramientos delegada del Consejo de Administración.

Respecto de los objetivos sociales, de inclusión y gobernanza:

- > MicroBank el banco social dedicado a las microfinanzas y las finanzas con impacto social ha definido su propio plan estratégico y cuenta con sus propios órganos de gobierno.
- > CaixaBank cuenta con Wengage, un programa específico con objetivos y acciones para impulsar la diversidad tanto dentro como fuera de la Entidad y cuyos avances monitoriza el Comité de Diversidad.
- > Los equipos que coordinan los programas de acción social y voluntariado cuentan con planes de *engagement* con empleados y trabajan para detectar las necesidades sociales más urgentes y las entidades con las que colaborar para contribuir a dar una respuesta.
- > La digitalización y la ciberseguridad se incluyen entre las acciones prioritarias para el banco, con equipos especializados.

Respecto de los objetivos relacionados con las finanzas sostenibles y el medioambiente, CaixaBank ha definido una Estrategia Medioambiental que se impulsa a través de equipos especializados y dos grandes planes de acción:

- > Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la Estrategia Medioambiental. Esta hoja de ruta busca impulsar el negocio sostenible y avanzar en la gestión de los riesgos medioambientales y los derivados del cambio climático.
- > Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021: reducción del consumo de energía y compensación de la huella de carbono de la Entidad.
- > Asimismo, tanto VidaCaixa como CaixaBank Asset Management cuentan con sus propios planes estratégicos para impulsar la inversión socialmente responsable.

Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020

Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2020

Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos.

CaixaBank cuenta con procedimientos de monitorización y supervisión del Plan de Banca Socialmente Responsable, de forma que se garantice el seguimiento periódico de las acciones y objetivos establecidos – que se hacen públicos en el Informe de Gestión Consolidado y se verifican de forma externa e independiente- y se introduzcan medidas correctivas en caso de desviación. Asimismo, los planes se revisan de forma periódica por equipos transversales para garantizar su vigencia y relevancia. Finalmente, la entidad cuenta con un modelo de tres líneas de defensa, que permite anticipar, identificar y gestionar los riesgos a los que se enfrenta, incluidos los ASG, y favorecer la creación de valor sostenible.

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

2.4 Progreso de la Implementación de Objetivos

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.

Progreso en aspectos sociales, de inclusión y gobernanza (en 2020):

- > 900 millones de euros en microcréditos y otras finanzas con impacto social a través de MicroBank.
- > Renovada la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI por noveno año consecutivo.
- > 94% oficinas accesibles y 100% cajeros accesibles (CaixaBank España).
- > 41,6% de mujeres en posiciones directivas (CaixaBank, S.A.) en 2020 y adhesión a la iniciativa Target Gender Equality, impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- > 18.710 profesionales certificados en formación obligatoria MIFID II.
- > Emisión de 1.000 millones de euros en el bono social Covid-19 y publicación del Informe del Impacto de la emisión inaugural de bono social ligado a los ODS de 2019.
- > Más de 50 millones de euros invertidos en seguridad de la información.
- > Obtención de la certificación Bcorp por Imagin.

Por otra parte, la crisis provocada por la pandemia de COVID-19 impulsó acciones adicionales para apoyar a clientes y sociedad tales como:

- > Más de 17.000 millones de euros concedidos en moratorias
- > Más de 13.000 millones de euros de producción de créditos con garantía estatales en el marco de la Covid-19.
- > Emisión de 200.000 tarjetas sociales.

Respecto del medioambiente y las finanzas sostenibles:

- > Reducción del 23% en las emisiones de CO₂ y compensación 100% emisiones calculadas.
- > Reducción 7,4% consumo de electricidad respecto de 2019.
- > Emisión de un bono verde ligado a los ODS 7 (energía limpia) y ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) por 1.000 millones de euros.

Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020

Apartado "Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Principios de Banca Responsable- UNEP FI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
<p>2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</p> <p>Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.</p>	<p>2.4 Progreso de la Implementación de Objetivos</p> <p>Para cada objetivo por separado:</p> <p>Demuestre que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>Informe sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Participación en la financiación de 39 proyectos de energías renovables con un importe de 3.163 millones de euros. > Firmadas 32 operaciones de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad por 2.997 millones de euros. > Concesión de 788 préstamos por 54 millones de euros vinculados a las líneas de ecofinanciación. > Renovación categoría liderazgo (A-) en CDP. > Adhesión al Collective Commitment to Climate Action promovido por UNEPFI y al Compromiso por el Clima impulsado por CECA y AEB. > Adhesión a la Green Recovery Call to Action. > Primer análisis cualitativo del riesgo de transición climática en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030 y 2040) a través del análisis de para el sector de la energía, diferenciando entre <i>oil & gas</i> y eléctricas. > 88,2% (+2,9 pp respecto de 2019) de inversiones que tienen en consideración criterios ASG de CaixaBank Asset Management. > Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) por VidaCaixa. <p>La pandemia, por otra parte, supuso la replanificación de algunas acciones previstas para 2020 como la implantación de algunas medidas del Plan de movilidad sostenible y de engagement presencial con empleados en los Servicios Corporativos (dada la situación de teletrabajo).</p>	<p>Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020</p> <p>Apartado "Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020</p> <p>Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020</p>

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de Objetivos.

Durante 2020, se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2019-2021 y el Plan de Banca Socialmente Responsable y definido nuevos objetivos para mitigar las consecuencias derivadas de la pandemia por Covid19. Asimismo, se ha iniciado un proceso de revisión del Plan de Banca Socialmente Responsable y sus programas para asegurar su adecuación al nuevo contexto socioeconómico y organizativo de la entidad.



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera

Principios de Banca Responsable- UNEP FI



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

3. CLIENTES

Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.

3.1 *Proporcione una descripción general* de las políticas y prácticas que el banco tiene implementadas o pretende implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Se debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (o planificados), su magnitud y, cuando sea posible, sus resultados.

La entidad cuenta con un Código Ético y de Principios de Actuación y otras políticas responsables para promover la actitud íntegra y responsable de todos sus miembros, incluyendo entre otras la Política Anticorrupción, Política Corporativa de Sostenibilidad/Responsabilidad Social Corporativa, la Política Corporativa de Derechos Humanos, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y la Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa. Estas políticas son objeto de formación obligatoria y se revisan con una periodicidad mínima bianual.

En 2020, se ha realizado un proceso de debida diligencia y *assessment* para evaluar el grado de cumplimiento de la Política Corporativa de Derechos Humanos, previo a su actualización en 2021.

Por otra parte, la entidad cuenta con un Comité de Producto, encargado de analizar cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice, incluyendo una perspectiva de responsabilidad corporativa y medioambiental. Este Comité ha analizado 246 productos y servicios durante 2020.

Además, desde 2018, CaixaBank desarrolla el Proyecto de contratos transparente para simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. De forma complementaria, CaixaBank cuenta con el Plan de Cultura financiera con iniciativas de educación financiera destinadas a todo tipo de públicos.

Por otra parte, ha creado nuevos equipos especializados con el objetivo de impulsar la transición a una economía más sostenible e inclusiva. Destacan los equipos de finanzas sostenibles en banca corporativa y de empresas; el equipo de riesgo medioambiental y el equipo de propuesta de valor social en Banca Privada.

Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020

Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020

Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2020



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

3. CLIENTES

Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.

3.2 *Describe* cómo el banco ha trabajado pretende trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Se debe incluir información sobre las acciones planificadas o implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos alcanzados.

CaixaBank cuenta con equipos de finanzas sostenibles y equipos especializados en algunos de los segmentos de negocio más sensibles desde el punto de vista del riesgo climático y medioambiental, incluido el sector inmobiliario, proyectos de infraestructuras y energía y agricultura. Estos trabajan con los clientes para identificar nuevas operaciones de negocio sostenibles y para avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono.

En la oferta de productos y servicios, destacan los préstamos verdes y préstamos ligados a índices ASG u objetivos de sostenibilidad; la financiación de proyectos de energías renovables y de inmuebles energéticamente eficientes; la participación en el mercado de bonos verdes; las tarjetas de crédito de plástico reciclado o los fondos de inversión socialmente responsables.

Por otra parte, se analizan aquellos clientes y operaciones con potenciales riesgos ambientales, sociales y/o reputacionales para asegurar que cumplen con los criterios marcados por la entidad. En este sentido, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece criterios para la aceptación de nuevos clientes y operaciones crediticias basados en exclusiones de ciertas actividades que puedan tener un impacto medioambiental significativo. Adicionalmente, la entidad aplica también los Principios de Ecuador en la evaluación de proyectos.

Asimismo, las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan el diálogo y acciones con empresas en cartera y gestoras para impulsar mejoras ASG en su gestión y divulgación.

Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2020

Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2020



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

4.1 **Describe** los grupos de interés (grupos o tipos de grupos de interés) a los que el banco ha consultado, con quien ha establecido relaciones, colaborado o asociado con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos del banco. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo el banco ha identificado a los grupos de interés relevantes, qué problemas se han solucionado y qué resultados se han alcanzado.

CaixaBank recoge activamente las expectativas de los principales grupos de interés recogidos en su informe de materialidad e identificados también en la construcción del Plan de Banca Socialmente Responsable y del mapa de riesgos reputacionales.

Engagement y colaboración con el regulador, *peers*, ONG y otras entidades:

- > Participación en grupos de trabajo de UNEPFI para avanzar en medición de impacto; implantación de la taxonomía sostenible a los productos bancarios; inclusión financiera e implantación de las recomendaciones de la TFCD (foco análisis de escenarios de cambio climático).
- > Reuniones regulares con otras organizaciones, *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación.
- > Colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa" y el Observatorio de los ODS para impulsar la implantación de los ODS entre las empresas españolas.
- > Adhesión al Manifiesto por la recuperación económica sostenible y a la iniciativa Green Recovery Call to Action.
- > Seguimiento y participación en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de finanzas sostenibles, fiscalidad, innovación y digitalización, protección al consumidor y transparencia, estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero

Engagement con clientes, inversores, empleados y sociedad en general:

- > Participación en reuniones en materia de ASG con inversores institucionales para compartir las prioridades y conocer sus expectativas, así como con los principales analistas de sostenibilidad.
- > Procesos de *engagement* en materia ASG realizados por VidaCaixa y CaixaBank Asset Management.
- > Reuniones específicas para promover y acompañar a nuestros clientes en el mayor conocimiento de las finanzas sostenibles, así como difusión a través de las cátedras promovidas por CaixaBank.
- > Despliegue de la escuela de sostenibilidad para empleados.
- > Participación en eventos como ponentes para difundir la importancia de los ODS y el Acuerdo de París.

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromisos con la sociedad - Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020

4. GRUPOS DE INTERÉS

Consultaremos, estableceremos relaciones y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020



UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

5. GOBERNANZA Y CULTURA

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

5.1 *Describe* las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que el banco tiene implementados o pretende implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

En CaixaBank, la definición, seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Principios de Banca Responsable corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por el banco. Más concretamente, al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación (CRCR) y el Comité de Gestión de Riesgos Medioambientales, dos comités de primer nivel que reportan a Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y de Riesgos respectivamente y al Consejo de Administración.

Adicionalmente, existen otros comités y órganos con responsabilidad sobre determinadas materias transversales y que buscan incrementar los impactos positivos y evitar, mitigar o reducir los impactos negativos de la actividad. Entre ellos destacan el Comité de Diversidad, el Comité de Transparencia y el Comité de Producto. Asimismo, la entidad cuenta con equipos especializados en materias tales como microfinanzas, finanzas sostenibles, acción social y voluntariado, inversión socialmente responsable y gestión del riesgo ambiental y climático.

Destacan también las políticas responsables en materia de integridad, social y ambiental definidas por la entidad y que rigen su actividad. Estas políticas se integran, a su vez, en el Plan de Banca Socialmente Responsable, con cinco grandes líneas de actuación en materia de responsabilidad corporativa.

Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
<p>5. GOBERNANZA Y CULTURA</p> <p>Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.</p>	<p>5.2 <i>Describe</i> las iniciativas y medidas que el banco ha implementado o pretende implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.</p>	<p>En materia de cultura y formación, CaixaBank cuenta con un programa de cultura corporativa, "Somos CaixaBank", para fortalecer los principios y valores corporativos, incluyendo el compromiso social y el impulso de acciones con impacto positivo en las personas y la sociedad; la proximidad; la responsabilidad y exigencia, y la honestidad y transparencia.</p> <p>Asimismo, destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> > La escuela de Sostenibilidad con módulos formativos sobre temas como el cambio climático o la inversión socialmente responsable. > Módulos didácticos específicos para asegurar el cumplimiento de las políticas responsables. > Formación obligatoria en temas regulatorios ligada a la remuneración variable. > Canal de consultas y denuncias relativo al Código ético y principios de actuación, la Política Anticorrupción y otras políticas responsables. <p>Respecto de las políticas de remuneración, CaixaBank establece la Política de Remuneraciones de sus consejeros en base a políticas generales de retribución, comprometidas con una posición de mercado que le permita atraer y retener el talento necesario, y fomentar comportamientos que garanticen la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. El componente a largo plazo de la remuneración está ligado también al Índice Global de Reputación</p>	<p>Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2020</p> <p>Apartado "Remuneración" IGC 2020</p>
	<p>5.3 Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios</p> <p>Demuestra que el banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación del PRB, incluyendo:</p> <p>a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos</p> <p>b) acción correctiva en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.</p>	<p>La implementación de estos principios se ha integrado como uno de los ejes transversales del Plan de Banca Socialmente Responsable, por lo que cuenta con la misma gobernanza que la responsabilidad corporativa, descrita en el apartado 2.3. Asimismo, el establecimiento, implantación y revisión de los planes de mejora, objetivos de avance y acciones de remediación se han integrado de forma transversal entre los equipos y comités existentes en la entidad.</p>	<p>Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020</p>
	<p>Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios.</p> <p>El Grupo cuenta con un modelo de gobierno definido con el objetivo de asegurar la definición, implementación y seguimiento de políticas, planes y objetivos que contribuyan a desarrollar su actividad de forma responsable y sostenible, ser referente en banca socialmente responsable y afrontar los retos de futuro contribuyendo al progreso de toda la sociedad.</p>		

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraPrincipios
de Banca
Responsable-
UNEP FIGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable

Requisitos de Informes y Evaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco

6. TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables con respecto a nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable

Demuestra que el banco ha progresado en la implementación de los seis Principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de haber establecido e implementado objetivos como mínimo en dos áreas (véanse puntos 2.1 y 2.4).

Demuestra que el banco ha considerado las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y objetivos para alinearse con las buenas prácticas.

Demuestra que el banco ha implementado o está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y alinearse con las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue y que ha progresado en la implementación de estos Principios.

La información ASG de CaixaBank se encuentra en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que está alineado también con la directiva europea de información no financiera, las directrices de reporting de GRI, SASB y TFCF. Este informe se presenta para su aprobación por la Junta General de Accionistas y está verificado por un experto externo independiente según el estándar ISAE3000. El informe también cumple como Informe de Progreso relativo al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Asimismo, CaixaBank y sus empresas filiales hacen públicos otros informes anuales que responden a buenas prácticas reconocidas internacionalmente. Destacan, entre otros, los cuestionarios de CDP y PRI, el informe sobre la aplicación de los Principios de Ecuador y el informe sobre los avances respecto del Collective Commitment on Climate Action. Asimismo, la entidad publica un estudio de Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS, una declaración ambiental que sigue la certificación EMAS y el detalle sobre su huella de carbono.

Este compromiso con la rendición de cuentas externa así como las adhesiones adoptadas impulsan la mejora continua de las entidades del Grupo. Asimismo, la también incorpora buenas prácticas y recomendaciones de los principales organismos reguladores, como la CNMV y su Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas o la OCDE y sus Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los criterios de valoración establecidos por las principales agencias de rating sostenible.

Apartado "GRI" - IGC 2020

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Cuestionario CDP en el Apartado "Gestión Medioambiental" - Web corporativa <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html>

Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS - <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

Apartado <https://equator-principles.com/members-reporting/>

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable.

CaixaBank apuesta por la transparencia y la máxima rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Para ello, hace públicos sus avances a través de informes verificados externamente y alineados con los principales estándares en materia de información no financiera, tanto regulatorios como voluntarios.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Principios
de Banca
Responsable-
UNEP FI



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

TCFD

El *Financial Stability Board* (FSB) encargó al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los *stakeholders*.

La iniciativa recomienda que la divulgación de la información financiera relacionada con el cambio climático aborde 4 categorías principales.

En el apartado del **Estrategia medioambiental** del Infor-

me de Gestión Consolidado de 2020 se refleja la estrategia y posicionamiento de CaixaBank en esta materia.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de avances de la iniciativa a 31 de diciembre del 2020.

Recomendación TCFD

Resumen respuesta

1. GOBERNANZA

Reportar la gobernanza de las organizaciones en lo que respecta a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima

- > El Consejo de Administración de CaixaBank es el máximo responsable de la **Política de Gestión del Riesgo Medioambiental** de aplicación a CaixaBank, S.A., aprobada en febrero de 2019 por el mismo Consejo de Administración.
- > La supervisión de todas las iniciativas de gestión del riesgo medioambiental recae en el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental**, dependiente del Comité de Dirección.
- > La Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, es la unidad responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático.
- > El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen **objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental**.

2. ESTRATEGIA

Reportar los impactos actuales y potenciales de los riesgos y las oportunidades climáticas en el negocio, estrategia y planificación financiera de la organización donde esta información es material

- > Alineada con el Plan Estratégico y como parte de la Estrategia Medioambiental de la Entidad, en 2019 CaixaBank estableció una **Hoja de Ruta 2019-2021** para la gestión del riesgo medioambiental, centrada en 6 líneas de actuación: oportunidades de negocio, definición y despliegue de la gobernanza, política de gestión del riesgo medioambiental, taxonomía, métricas de riesgo y reporting externo.
- > Se ha realizado un **piloto de análisis de escenarios de riesgo de transición derivado del cambio climático** para el sector de Energía.
- > Se han realizado heatmaps de riesgo de transición para los sectores de Energía, Transportes y Construcción y evaluar los riesgos a los que están expuestos estos sectores en el corto, medio y largo plazo en diferentes geografías en el escenario de 2°C.
- > **Se ha emitido el Bono Verde** inaugural dentro del Marco de emisión de bonos ligados a los ODS.

3. GESTIÓN DE RIESGOS

Reportar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima

- > En la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental se establecen **exclusiones generales y sectoriales** referidas a aquellas actividades con un impacto medioambiental potencialmente relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito.
- > Se ha integrado operativamente la **evaluación del riesgo medioambiental en el proceso de admisión de clientes corporativos** mediante un cuestionario.
- > En 2007, CaixaBank se adhirió a los **Principios de Ecuador**, a través de los cuales se establece una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG de determinados servicios.
- > **El riesgo climático se ha incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos**.
- > Se han definido internamente las actividades medioambientalmente sostenibles y se está desplegando la Taxonomía de la Unión Europea.

4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Reportar las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar riesgos y oportunidades relevantes relacionadas con el clima

- > Exposición en cartera medioambientalmente sostenible.
- > Operaciones financiadas bajo el marco de Principios de Ecuador.
- > Opiniones emitidas sobre el riesgo medioambiental de operaciones crediticias.
- > Métrica de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono.
- > En el marco del *Collective Commitment to Climate Action* se ha adquirido el compromiso de fijar objetivos de alineamiento al Acuerdo de París.
- > Huella de carbono de CaixaBank S.A.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera

Task Force on
Climate-related
Financial
Disclosures
(TCFD)



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

2020

Informe de Gestión Consolidado



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



04

Glosario y estructura del Grupo

Glosario y estructura del Grupo

Información no financiera

A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la información no financiera que se presentan en el informe de gestión consolidado.

Cuotas de mercado (%) - A diciembre 2020 si no se especifica otro período

España

- > **Cuota de mercado en crédito a empresas:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.
- > **Cuota de penetración de clientes particulares en España:** porcentaje del mercado que la entidad domina en términos de clientes. Se considera el universo como las personas mayores de 18 años bancarizadas y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Fuente: FRS Inmark.
- > **Cuota de penetración digital:** media 12 meses de clientes digitales sobre el total de clientes. Fuente: ComScore.
- > **Cuota Trade:** Cuota de mercado en trade (remesas, créditos documentarios y avales). Fuente: Swift – Traffic Watch.
- > **Cuota de mercado en facturación TPV's:** Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).

Portugal

- > **Cuota de mercado en crédito al consumo:** contratación acumulada del año de acuerdo a la instrucción nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. **Cuota de mercado en depósitos:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- > **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- > **Cuota de mercado en crédito hipotecario:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- > **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente: INE (Instituto Nacional de Estatística).
- > **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Generales

- > **Aportación al Producto Interior Bruto (%):** la aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB de los negocios del Grupo en España y Portugal se calcula como el margen bruto (excluyendo las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros) menos los gastos generales. El VAB para los negocios (excluido el de participaciones) se multiplica por el multiplicador fiscal a efectos de incluir la aportación indirecta. Fuente: CaixaBank Research.
- > **Cartera intensiva en carbono:** cociente entre exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono sobre el total de instrumentos financieros de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables.
- > **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** población total España en municipios dónde CaixaBank tiene una oficina Retail o ventanilla dependiente.
- > **Clientes digitales:** clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. Red España.
- > **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5 € en la Entidad que haya

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.

- > **Consumo de energía eléctrica:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en MWh. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.
- > **Consumo de papel:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en toneladas. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.
- > **Consumo de agua:** estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa de la red de CaixaBank, S.A.
- > **Free Float de gestión (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
- > **Inversión (contexto modelo de negocio):** saldo de créditos gestionados excluyendo inversiones a comisión, activos adjudicados y efectivo.
- > **Inversión en desarrollo y tecnología:** importe total invertido en conceptos identificados como tecnología e informática, teniendo en cuenta tanto gasto corriente como elementos activables, se incluyen, entre otros, mantenimiento de la infraestructura y software, proyectos de desarrollo (canales digitales, ciberseguridad, desarrollo de negocio, regulatorios), telecomunicaciones, adquisición de equipos y software, licencias y derechos de uso.
- > **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores rela-

cionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

- > **Negocios creados con el apoyo de los microcréditos:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud del microcrédito se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.
- > **Número de puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos:** en base a una encuesta, elaborada por STIGA, a emprendedores que han solicitado un microcrédito a MicroBank para abrir o consolidar un negocio durante el año 2020.
- > **Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores:** Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del cuarto trimestre. Fuente: CaixaBank Research.
- > **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas retail y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.
- > **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.
- > **Proveedores de gestión:** profesional o empresa que establece una relación comercial con CaixaBank, regulada a través de un contrato, para proveer o abastecer de todo lo necesario para un fin relacionado

con la actividad del banco. A efectos de gestión se reportan los proveedores con importe anual superior a 30.000 euros. Se excluye acreedores los cuales su puesta en competencia no aporta valor a la compañía o no es posible, estarían incluidos en este concepto ayuntamientos, asociaciones, comunidades de propietarios, notarios, etc. Se facilita para filiales incluidas en el modelo de compras corporativas.

- > **Recursos y valores gestionados (contexto modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

Experiencia cliente y calidad

- > **Cientes comprometidos:** porcentaje sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10. Se calcula para clientes en España.
- > **Índice de experiencia (IEX):** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Se trata de índice sintético de los índices de Experiencia de los 8 principales negocios de CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negocios, BusinessBank, Empresas, Instituciones y Corporativa; ponderados en base a la aportación al Margen Ordinario del banco, por parte de cada uno de estos negocios, que se obtiene mensualmente.
- > **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6). Se ofrece para el segmento retail de clientes CaixaBank España así como para momentos puntuales de experiencia.

Recursos Humanos

- > **Accidentes de trabajo (número):** número total de accidentes con baja y sin baja laboral, ocurridos en la empresa durante todo el ejercicio.
- > **Accidente grave:** aquellas lesiones que presentan un riesgo de ocasionar la muerte o puedan ocasionar unes escuelas que supongan una incapacidad permanente para su profesión habitual (I.P. Parcial o I.P. Total).
- > **Brecha Salarial (%):** cociente del coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija y variable, sobre el género y otros factores relevantes –edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional) y el salario promedio de la empresa. Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 50 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.
- > **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.
- > **Horas de absentismo gestionable:** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente).
- > **Horas de formación por empleado:** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido sobre la plantilla media.
- > **Inversión en formación por empleado (€):** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido por la plantilla media.
- > **Índice de absentismo gestionable (%):** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente) sobre el total de horas laborables.

- > **Índice de frecuencia de accidentes:** cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes “in itinere”, ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.
- > **Mujeres en posiciones directivas (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.
- > **Nuevas incorporaciones:** total acumulado de las nuevas contrataciones realizadas durante el ejercicio (aunque ya no permanezcan en la empresa).
- > **Número de profesionales certificados:** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.

- > **Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.
- > **Remuneraciones medias:** remuneración total promedio (fijo anualizado más variable pagado en el año) segmentando si procede según requerimientos.
- > **Remuneración media de los consejeros:** remuneración media del Consejo de Administración, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.
- > **Rotación no deseada:** cociente entre el total de bajas con motivo “despido” dividido por la plantilla media del ejercicio multiplicado por 100.
- > **Total empleados:** perímetro de plantilla activa o estructural a cierre de ejercicio. No se consideran los absentismos ni tampoco jubilados parciales, personal no computable, personal en centros pendientes de destino, becarios ni ETTs.



-  Nuestra Identidad
-  Líneas Estratégicas
-  Estado de Información No Financiera
-  **Glosario y estructura del Grupo**
-  Informe de verificación independiente
-  Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados NIIF. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.

Medidas Alternativas de Rendimiento del Grupo

Rentabilidad y eficiencia

a) Diferencial de la clientela

Explicación: diferencia entre:

- > Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del trimestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo estanco, trimestral).
- > Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del trimestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos del periodo estanco, trimestral, excluyendo los pasivos subordinados).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

		2019	2020
Numerador	Ingresos del trimestre anualizados cartera de crédito	4.745	4.352
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	214.376	229.195
(a)	Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)	2,21	1,90
Numerador	Costes del trimestre anualizados recursos minoristas en balance	44	16
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	217.239	240.052
(b)	Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)	0,02	0,01
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		2,19	1,89

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

b) Diferencial de balance

Explicación: diferencia entre:

- > Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses en el trimestre anualizados y los activos totales medios del periodo estanco, trimestral).
- > Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del trimestre anualizados y los recursos totales medios del periodo estanco, trimestral).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre los ingresos y gastos por intereses que generan de los activos y pasivos del balance del Grupo.

		2019	2020
Numerador	Ingresos financieros del trimestre anualizados	7.038	6.863
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral	407.407	456.953
(a)	Tipo medio rendimiento de los activos (%)	1,73	1,50
Numerador	Gastos financieros del trimestre anualizados	2.154	1.878
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral	407.407	456.953
(b)	Tipo medio coste de los recursos (%)	0,53	0,41
Diferencial de balance (%) (a - b)		1,20	1,09

c) ROE

Explicación: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381
(b)	Cupón Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	1.572	1.238
(c)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406
(d)	Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)
Denominador	Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)	24.732	24.759
ROE (%)		6,4%	5,0%
ROE (%) excluyendo Acuerdo Laboral		9,0%	-



d) ROTE

Explicación: cociente entre:

- > Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios).
- > Fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381
(b)	Cupón additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	1.572	1.238
(c)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406
(d)	Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)
(e)	Activos intangibles medios 12 M	(4.248)	(4.295)
Denominador	FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12M (c+d+e)	20.484	20.463
ROTE (%)		7,7%	6,1%
ROTE (%) excluyendo Acuerdo Laboral		10,8%	-

e) ROA

Explicación: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

		2019	2020
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382
(b)	Cupón additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	1.575	1.238
Denominador	Activos totales medios 12M	403.842	433.785
ROA (%)		0,4%	0,3%
ROA (%) excluyendo Acuerdo Laboral		0,6%	-



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

f) RORWA

Explicación: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

		2019	2020
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382
(b)	Cupón Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	1.575	1.238
Denominador	Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M	148.114	146.709
RORWA (%)		1,1%	0,8%
RORWA (%) excluyendo Acuerdo Laboral		1,5%	-

g) Ingresos Core

Explicación: suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de *SegurCaixa* Aedlas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Relevancia de su uso: muestra la evolución de los ingresos procedentes del negocio tradicional (bancario y asegurador) del Grupo.

		2019	2020
(a)	Margen Intereses	1.231	1.253
(b)	P. Equivalencia SCA	37	67
(c)	P. Equivalencia BPI Banca seguros	4	4
(d)	Comisiones netas	694	671
(e)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros	149	156
Ingresos Core (a+b+c+d+e)		2.115	2.152

h) Ratio de eficiencia

Explicación: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos *core* para el ratio de eficiencia *core*), de los últimos doce meses.

Relevancia de su uso: ratio habitual en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

		2019	2020
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	5.750	4.579
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409
Ratio de eficiencia		66,8%	54,5%

		2019	2020
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.579
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios		55,4%	54,5%

		2019	2020
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.479
Denominador	Ingresos core 12M	8.316	8.310
Ratio de eficiencia core		57,4%	55,1%

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Gestión del riesgo

a) Coste del riesgo

Explicación: cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

		2019	2020
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M	376	1.915
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M	243.143	255.548
Coste del riesgo (%)		0,15%	0,75%

El coste del riesgo de los nueve meses anualizado (0,84 %) corresponde al total de dotaciones para insolvencias de los nueve meses anualizadas dividido por el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes de los nueve meses, con criterios de gestión.

b) Ratio de morosidad

Explicación: cociente entre:

- > Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- > Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterio de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar y seguir la evolución de la calidad de la cartera crediticia.

		2019	2020
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	244.262	260.794
Ratio de morosidad (%)		3,6%	3,3%

c) Ratio de cobertura

Explicación: cociente entre:

- > Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- > Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar la cobertura vía provisiones de los créditos dudosos.

		2019	2020
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes	4.863	5.755
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601
Ratio de cobertura (%)		55%	67%

d) Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta

Explicación: cociente entre:

- > Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario.
- > Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Relevancia de su uso: refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

		2019	2020
(a)	Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613
(b)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930
Numerador	Cobertura total del activo adjudicado (a - b)	618	683
Denominador	Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613
Ratio cobertura inmuebles DPV (%)		39%	42%



e) Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta

Explicación: cociente entre:

- > Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados.
- > Valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Relevancia de su uso: indicador de cobertura de los activos adjudicados disponibles para la venta vía provisiones contables.

		2019	2020
Numerador	Provisión contable de los activos adjudicados	414	488
(a)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930
(b)	Cobertura contable del activo adjudicado	414	488
Denominador	Valor Contable Bruto del activo adjudicado (a + b)	1.372	1.418
Ratio cobertura contable inmuebles DPV (%)		30%	34%



Liquidez

a) Activos líquidos totales

Explicación: suma de HQLAs (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Relevancia de su uso: indicador de la liquidez de la entidad.

		2019	2020
(a)	Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	55.017	95.367
(b)	Disponible en póliza BCE no HQLA's	34.410	19.084
Activos Líquidos Totales (a + b)		89.427	114.451

b) Loan to deposits

Explicación: cociente entre:

- > Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).
- > Recursos de la actividad de clientes en balance.

Relevancia de su uso: métrica que muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

		2019	2020
Numerador	Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)	218.420	234.877
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	227.406	2413.924
(b)	Fondos para insolvencias	4.704	5.620
(c)	Crédito de mediación	4.282	3.426
Denominador	Recursos de la actividad de clientes en balance	218.532	242.234
Loan to Deposits (%)		100%	97%

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura
del GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Ratios bursátiles

a) BPA (Beneficio por acción): cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y el número medio de acciones en circulación.

Nota: El número medio de acciones en circulación se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera. Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	1.705	1.381
(b)	Cupon Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado (a+b)	1.572	1.238
Denominador	Número medio acciones en circulación netas de autocartera	5.978	5.978
BPA (Beneficio por acción)		0,26	0,21

b) PER (Price-to-earnings ratio): cociente entre el valor de cotización y el beneficio por acción (BPA).

		2019	2020
Numerador	Valor de cotización a cierre del periodo	2,798	2,101
Denominador	Beneficio por acción (BPA)	0,26	0,21
PER (Price-to-earnings ratio)		10,64	10,14

c) Rentabilidad por dividendo: cociente entre los dividendos pagados (en acciones o en efectivo) en el último ejercicio y el valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

		2019	2020
Numerador	Dividendos pagados (en acciones o efectivo) último ejercicio	0,17	0,07
Denominador	Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	2,798	2,101
Rentabilidad por dividendo		6,08%	3,33%

d) VTC (Valor teórico contable) por acción: cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

Las acciones en circulación fully diluted se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), más el número de acciones resultantes de la hipotética conversión/canje de los instrumentos de deuda convertibles/canjeables emitidos, a una fecha determinada.

VTCT (Valor teórico contable tangible) por acción: cociente entre:

- > Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.
- > Número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

P/VTC: cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable.

P/VTC tangible: cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable tangible.

		2019	2020
(a)	Patrimonio neto	25.151	25.278
(b)	Intereses minoritarios	(28)	(26)
Numerador	Patrimonio neto ajustado (c = a+b)	25.123	25.252
Denominador	Acciones en circulación netas de autocartera (d)	5.978	5.977
e = (c/d)	Valor teórico contable (€/acción)	4,20	4,22
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(4.255)	(4.363)
g = ((c+f)/d)	Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49
(f)	Cotización a cierre del periodo	2,798	2,101
f/e	P/VTC (Valor cotización s/ valor contable)	0,67	0,50
f/g	P/VTC tangible (Valor cotización s/ valor contable tangible)	0,80	0,60

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública a formato gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Ingresos por comisiones.
- > Gastos por comisiones.

Resultado de operaciones financieras. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- > Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- > Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- > Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- > Diferencias de cambio (neto).

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Gastos de Administración.
- > Amortización.

Margen de explotación.

- > (+) Margen bruto.
- > (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- > Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: dotaciones para insolvencias.

- > Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- > Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: otras dotaciones a provisiones.

- > Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- > Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- > Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- > Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- > Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- > Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- > Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- > Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

>> CRÉDITO A LA CLIENTELA, BRUTO

Diciembre 2020
En millones de euros

Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	236.988
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(232)
Cámaras de compensación	(960)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(481)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	85
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	2.715
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	189
Fondos para insolvencias	5.620
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	243.924

>> PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	75.129
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(15.769)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	59.360

>> RECURSOS DE CLIENTES

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	245.167
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	(2.312)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.553)
Entidades de contrapartida y otros	241
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	1.436
Emisiones retail y otros	1.436
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	59.360
Total recursos de clientes en balance	303.650
Activos bajo gestión	106.643
Otras cuentas ¹	5.115
Total recursos de clientes	415.408

¹ Incluye entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por el Grupo.

>> EMISIONES INSTITUCIONALES A EFECTOS DE LA LIQUEZ BANCARIA

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda emitidos (Balance Público)	35.813
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	(3.356)
Bonos de titulización	(1.077)
Ajustes por valoración	(930)
Con naturaleza minorista	(1.436)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	88
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria¹	2.553
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	35.010

¹ 2.520 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura
del Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Estructura del Grupo



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Grupo CaixaBank »

CaixaBank, S.A. 👤 27.404

Entidad de crédito España

Entidades del grupo

Entidades asociadas y negocios conjuntos

» APOYO AL NEGOCIO

👤 803 CaixaBank Operational Services (100%)

Servicios de backoffice de administración

👤 194 CaixaBank Facilities Management (100%)

Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

👤 98 CaixaBank Business Intelligence (100%)

Desarrollo de proyectos digitales

👤 376 Silk Aplicaciones (100%)

Prestación de servicios informáticos

👤 1 Silc inmuebles (100%)

Gestión de los centros de procesamiento de datos

» IT Now (49%)

Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

» ACTIVIDAD DE NEGOCIO

👤 549 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

Financiación al consumo y medios de pago

👤 31 Promocaixa (100%)

Comercialización de productos

👤 10 CaixaBank Equipment Finance (100%)

Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

👤 9 Telefónica Consumer Finance (50%)

Financiación al consumo

» Comercia Global Payments (20%)

Entidad de pago

» Servired (22%)

Sociedad española de medio pago

» CaixaBank Electronic Money (49%)

Entidad de pago

👤 116 Building Center (100%)

Tenedora de activos inmobiliarios

» Coral Homes (20%)

Servicios inmobiliarios

👤 620 VidaCaixa (100%)

Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

👤 54 BPI Vida e Pensões (100%)

Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

» SegurCaixa Adeslas (49,9%)

Seguros no vida

👤 193 CaixaBank Asset Management (100%)

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

👤 39 BPI Gestão de activos (100%)

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

👤 4 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

👤 4.622 Banco BPI (100%)

Entidad de crédito Portugal

» Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)

Seguros

» Unicre (21%)

Medios de pago

» Cosec (50%)

Seguros de crédito

» Banco comercial e de Investimentos (36%)

Entidad de crédito en Mozambique

👤 29 Nuevo MicroBank (100%)

Financiación de microcréditos

👤 39 ImaginTech (100%)

Gestión del segmento joven del banco

👤 13 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

Entidad de crédito Luxemburgo

👤 8 CaixaBank Titulización (100%)

Gestora de fondos de titulización

» Erste Bank (9,9%)

Entidad de crédito Europa Central

— Subgrupos de sociedades. (%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2020



Número de empleados.

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades non-core: Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort S.L. (67 empleados), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (26) y Credifmo, EFC, S.A. (17 empleados), entre otras.

2020

Informe de Gestión Consolidado



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



05

Informe de verificación independiente





Informe de verificación independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión Consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" incluidas en el Informe de Gestión Consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de CaixaBank que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por CaixaBank y descrito en el apartado “Materialidad”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.


Juan Ignacio Marull Guasch

19 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/01128

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

2020

Informe de Gestión Consolidado



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



06

Informe Anual de Gobierno Corporativo

correspondiente al 2020

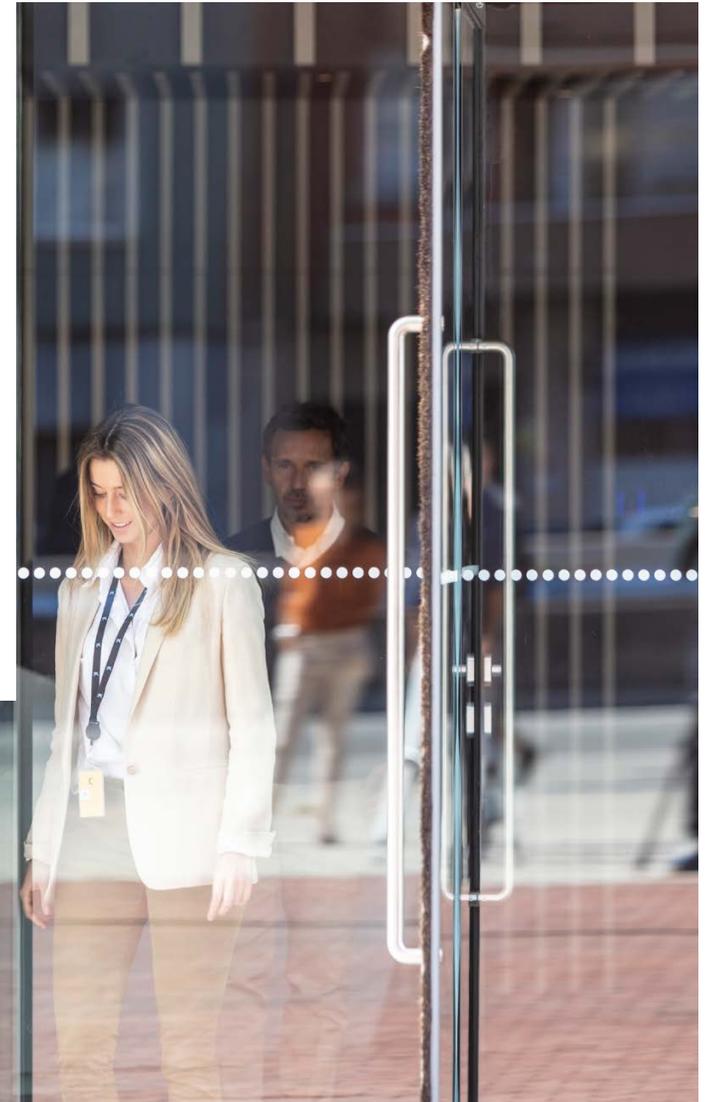


Sigue a continuación el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank o la Sociedad) correspondiente al ejercicio 2020, elaborado en formato libre (presentado en el capítulo de Gobierno Corporativo del **Informe de Gestión Consolidado**) junto con la información estadística exigida por la CNMV.

El documento completo está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) y en la web de la CNMV.

La información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta en referencia al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

A lo largo del documento se utilizan abreviaturas con respecto a determinadas denominaciones sociales de distintas entidades: FBLC (Fundación Bancaria "la Caixa"), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Índice

Entorno de control sobre la información financiera (F.1)

- > Gobernanza y Órganos responsables
- > Estructura Organizativa y Funciones de responsabilidad
- > Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno
- > Canal de denuncias
- > Formación

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)

- > Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera
- > Procedimientos sobre los sistemas de la información
- > Procedimientos para la gestión de las actividades externalizadas y de expertos independientes

Información y comunicación (F.4)

- > Políticas contables
- > Mecanismos para la elaboración de la información financiera

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Informe del auditor externo

Entorno de control sobre la información financiera (F.1)

Gobernanza y Órganos responsables

OOGG

Consejo de Administración

Máximo responsable de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la protección global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esta estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo establecido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos al perfil.

Comisión de Auditoría y Control

Asiste al Consejo en la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.

COMITÉS

Comité Global de Riesgos

Responsable de conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la administración, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto.

ÁREAS FUNCIONALES

Áreas Generadoras de Información Financiera

La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital de la entidad es la que genera la mayoría de información financiera y solicita al resto de áreas funcionales de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado. No obstante, existen otras Direcciones que participan, tanto en la coordinación como en la generación de la información financiera.

Control Interno sobre la Información Financiera (CIIF)

Formando parte del departamento de Control Interno Financiero, encuadrado dentro de la Segunda Línea de Defensa de la Entidad CIIF es responsable de la identificación, medición, seguimiento y reporte del riesgo de fiabilidad de información financiera, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de la Primera Línea de Defensa.

CIIF depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital y funcionalmente de la Corporate Risk Management Function, que tiene responsabilidad en la identificación, medición, evaluación, gestión y reporting de los riesgos bajo su ámbito de competencia, contando con una visión general sobre la totalidad de los riesgos del Grupo.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

En cuanto a la normativa interna que regula el SCIIF, en **2016** la Entidad elaboró y aprobó una **Política Corporativa sobre el sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)** que incluía las secciones más conceptuales y normativas del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno, la supervisión de la política, su custodia y aprobación.

En **marzo de 2018** se aprobó por primera vez la **Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la información financiera**, cuyo objetivo principal fue definir la política general y criterios relacionados con el control y verificación de la información a divulgar.

Tras detectar la **complementariedad**, así como la existencia de determinados procedimientos, directrices y pautas de actuación comunes en ambas políticas, en **2020** se ha considerado oportuno elaborar una nueva **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera**, que aúna el contenido necesario para la gestión y control de Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera en su conjunto y cuyos principales objetivos son establecer y definir:

- > Un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera en relación con la información a divulgar

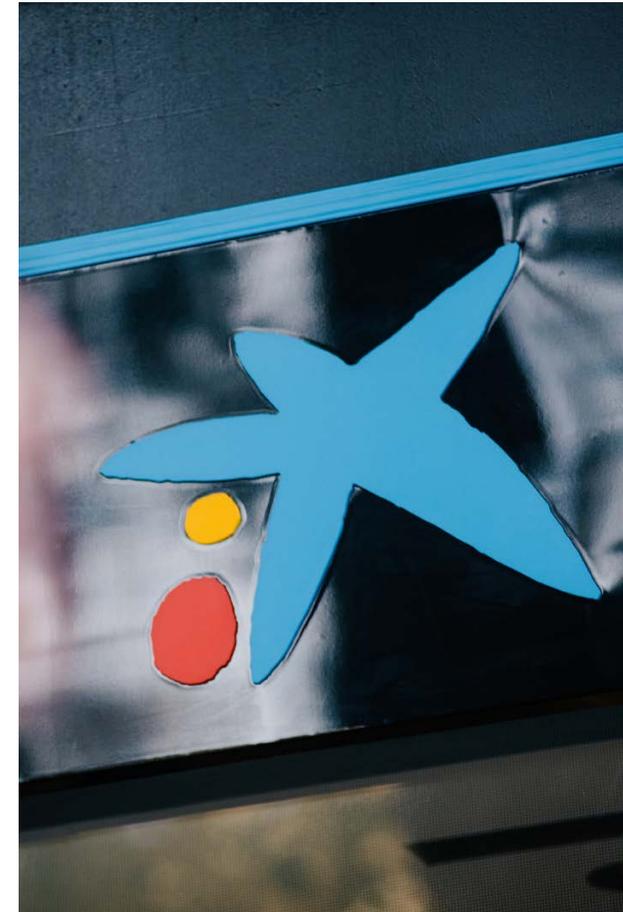
tanto individual como consolidada que se genera desde CaixaBank, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación,

- > El **perímetro** de la Información Financiera a cubrir,
- > El **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación y,
- > Los criterios relacionados con el **control y verificación de la información** a divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un SCIIF que permita mitigar el riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

De esta política dependen **tres Normas específicas** que detallan más en profundidad las actividades realizadas:

- i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgación del Pilar III y iii) Norma de divulgación de los Estados financieros, las notas explicativas y el informe de gestión.

La **Norma SCIIF** tiene como objetivo desarrollar lo establecido respecto al SCIIF en la "Política Corporativa sobre la gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera", con los siguientes objetivos:



01. Desarrollar la metodología aplicada para la gestión del SCIIF en su conjunto

02. Establecer el proceso de coordinación con las entidades del Grupo,

03. Establecer las actividades de la función de Control Interno de la Información Financiera (en adelante CIIF),

04. Detallar los aspectos más operativos del SCIIF.

Estructura Organizativa y Funciones de responsabilidad

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el **Consejo de Administración** de CaixaBank, a través del **Comité de Dirección** y la **Comisión de Nombramientos**.

El área de **Organización** diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la **Dirección General de Recursos Humanos** y Organización propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

En la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad, articulado en el modelo corporativo de control interno de las 3 líneas de defensa (LoD) detallado en la Nota 3.2.4 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se distribuyen entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.



Nuestra
Identidad



Líneas
Estratégicas



Estado de
Información
No Financiera



Glosario y
estructura del
Grupo



Informe de
verificación
independiente



Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

CaixaBank dispone de un **Código Ético y Principios de Actuación**, aprobado por su Consejo de Administración en enero de 2019, que establece los valores (calidad, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Estos principios son: 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.

Este Código tiene **vocación Corporativa**, por lo que es de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo.

Tal y como establece el propio Código, CaixaBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas e inversores institucionales toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

El **grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal**, de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de CaixaBank. En concreto:

- > A toda **nueva incorporación** se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del Código al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.
- > El Código Ético y las principales Normas de Conducta están disponibles para su consulta en la **Intranet**, y algunas Normas de Conducta se encuentran también disponibles en la **web corporativa**.
- > Se realiza **formación con periodicidad anual** obligatoria para todos los empleados, de carácter regulatorio y con vinculación a meritación de retribución variable. Ésta se realiza a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

Los cursos regulatorios de 2020 han sido los siguientes: *Canal de Denuncias, Transparencia en la comercialización de productos y servicios de CaixaBank, La protección de datos en CaixaBank, Fraude y Seguridad de la Información y Actualización PBCFT y Sanciones.*

- > Se han llevado a cabo sesiones sobre compliance para nuevos DANs (Directores de Área de Negocio), acción incluida dentro del programa PROA; y para determinados colectivos del Banco (DANs, Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Control de Negocio y CIB) sesiones de sensibilización que aglutinaban los 4 principales ámbitos de riesgo de Compliance: Integridad, Conducta, Prevención del Blanqueo de Capitales/Sanciones y Mercados.
- > Adicionalmente a las acciones anteriores, se envían **circulares y notas informativas** destinadas a la difusión de los valores y principios de CaixaBank. A título ilustrativo, en el marco de cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción se puede referenciar el comunicado anual en materia de Regalos, tanto para empleados de CaixaBank como para proveedores.

Derivado de los valores y principios éticos establecidos en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de **Normas de Conducta** sobre diferentes materias, aprobadas por sus órganos de administración y dirección competentes, siendo de especial relevancia las que se exponen a continuación:





>> POLÍTICAS Y NORMAS DE CONDUCTA¹

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta Política desarrolla el Modelo de Prevención Penal de Grupo CaixaBank.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank. Esta Política es aplicable a todas las sociedades del Grupo CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL GRUPO CAIXABANK

Proporciona un marco global para todas las entidades del Grupo en el que se recogen de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que pueden surgir en el ejercicio de las actividades y servicios.

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES (RIC)

Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores. Aplica tanto a CaixaBank como a las distintas entidades del Grupo.

CÓDIGO DE CONDUCTA TELEMÁTICO

Garantizar el buen uso de los medios proporcionados por CaixaBank y concienciar a los empleados sobre la seguridad de la información. El ámbito de aplicación del Código incluye, entre otros, a todos los empleados y colaboradores con acceso a los sistemas de información del Grupo CaixaBank.

También cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de la misma función de cumplimiento normativo de CaixaBank, una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank y lo relativo al Canal de Consultas y Denuncias.

Finalmente, y en relación a determinados ámbitos del Grupo, existe un **conjunto de políticas y normas internas** que sirven de guía de conducta en las siguientes categorías (definidas según las taxonomías de riesgo): (i) protección al cliente; (ii) gobierno interno; (iii) mercados e integridad; (iv) prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; (v) actividades de empleados; (vi) sanciones; (vii) protección de datos, privacidad y *reporting* regulatorio; y (viii) iniciativas y AEOI (*Tax compliance*).

En función de la materia en la que, en su caso, pueda producirse un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente, destacándose:

- > El **Comité de Gestión Penal Corporativa**: Comité de primer nivel con poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal. Depende jerárquicamente del Comité Global de Riesgos de CaixaBank, al que reporta con una periodicidad mínima semestral y, en cualquier caso, cuando lo considere conveniente el propio Comité de Gestión Penal Corporativa. Informa además al Comité de Dirección y a los Órganos de Gobierno a través de la Comisión de Riesgos del Consejo cuando por las circunstancias se entienda oportuno.
- > El **Comité del RIC**: Órgano colegiado responsable del análisis de posibles incumplimientos y propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Las consultas que puedan suscitarse en relación al RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo de CaixaBank.

¹ A excepción del Código de Conducta Telemático, todas las citadas normas de conducta están disponibles en la web corporativa. La totalidad de las mismas es accesible a todo el personal a través de la Intranet.

Canal de denuncias

El Canal de Consultas y Denuncias es un **medio de comunicación** que el Grupo CaixaBank pone a disposición de todos aquellos colectivos definidos en CaixaBank y en cada una de las sociedades del Grupo con acceso a este Canal. Para CaixaBank los colectivos con acceso son los siguientes: Consejeros, Empleados, Personal de ETT, Agentes y Proveedores.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones de actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del mismo Código Ético, la Política Anticorrupción, la Política Corporativa de Compliance Penal, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank.

No obstante, este no es el canal adecuado para la comunicación de situaciones de acoso en cualquiera de sus manifestaciones. La potencial gravedad de estas conductas y la importancia que se otorga en el Grupo a su gestión hacen que exista un canal específico para empleados, cuya gestión está encomendada a un equipo de gestores especializados.

Las comunicaciones pueden ser de dos tipos:

- > **Consultas**, entendidas como peticiones de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de los textos antes mencionados.
- > **Denuncias**, entendidas como comunicaciones de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

De entre las categorías/tipologías previstas en el Canal de Consultas y Denuncias existe una específica para comunicar posibles **irregularidades de naturaleza financiera y contable** en transacciones o en información financiera, entendidas como información financiera que no refleja los derechos y obligaciones a través de los activos y pasivos de conformidad con la normativa aplicable, así como transacciones, hechos y eventos que:

- > Recogidos por la información financiera no existen efectivamente y no se han registrado en el momento adecuado.
- > No se han reflejado en su totalidad en la información financiera, siendo la entidad parte afectada.
- > No se registran y no se valoran de conformidad con la normativa aplicable.
- > No se clasifican, presentan ni revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa.

En febrero de 2020, se lanzó un nuevo Canal de Consultas y Denuncias que, resultando esencial en la prevención y corrección de incumplimientos normativos, cumple varios objetivos:

- > Alineación a las **mejores prácticas** nacionales e internacionales.
- > Cumplimiento **nuevo marco normativo** (Ley Orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, Directiva de Protección al Denunciante).

- > Mayor **robustez en la gestión** del Canal lo que conlleva un incremento de la confianza en su función.

Posteriormente y por acuerdo de los Órganos de Gobierno de CaixaBank, se estableció el plan de *roll out* e implementación al Canal de Consultas y Denuncias en **las filiales del Perímetro Penal**. Se definió que la **gestión de las denuncias se corporativizaba en Cumplimiento Normativo de CaixaBank**, no así las consultas que se recibirían y gestionarían por parte de cada sociedad.

En 2020, además de CaixaBank, las sociedades del Perímetro Penal que han implementado el Canal de Consultas y Denuncias son las siguientes:

- 01** VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros
- 02** CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C. S.A.
- 03** BuildingCenter S.A.
- 04** CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.
- 05** Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- 06** CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- 07** PromoCaixa, S.A.

Está previsto que el resto de Sociedades del Perímetro Penal se incorpore durante el primer semestre de 2021.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Los principales hitos de este Canal son los que siguen:

- > **Nuevo entorno:** implantación de una nueva plataforma accesible tanto internamente como desde Internet, permitiendo el acceso las 24 horas del día de los 365 días del año; tanto desde dispositivos corporativos como personales; y tanto desde el puesto de trabajo como desde el domicilio particular o cualquier otra localización.
- > **Ampliación de colectivos:** además de los empleados, también pueden acceder a este Canal los Consejeros de CaixaBank, el personal de ETT, los agentes y los proveedores. Para el resto de sociedades del Grupo con acceso a este Canal se realizan las acciones oportunas para permitir que todos los colectivos definidos tengan acceso a este Canal.

Es especialmente trascendente el acceso facilitado a proveedores, colectivo que el Grupo CaixaBank considera como parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y en coherencia con sus valores.

- > **Posibilidad de denuncias anónimas:** las denuncias pueden formularse tanto de forma nominativa como anónima, no así las consultas que solo pueden ser nominativas.
- > **Externalización parcial de las denuncias:** una parte del proceso de gestión en las denuncias se realiza por expertos externos para reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal. Concretamente, está externalizada la recepción y el preanálisis de admisibilidad.

El Canal de Consultas y Denuncias ofrece una serie de garantías:

Anonimato

CaixaBank muestra firme compromiso con el respeto a el anonimato cuando ésta sea la opción elegida por el denunciante. Por ello ha establecido los medios informáticos oportunos para garantizar que se borran los accesos:

Al código de empresa, y

Al propio Canal
de Consultas y Denuncias.

Confidencialidad

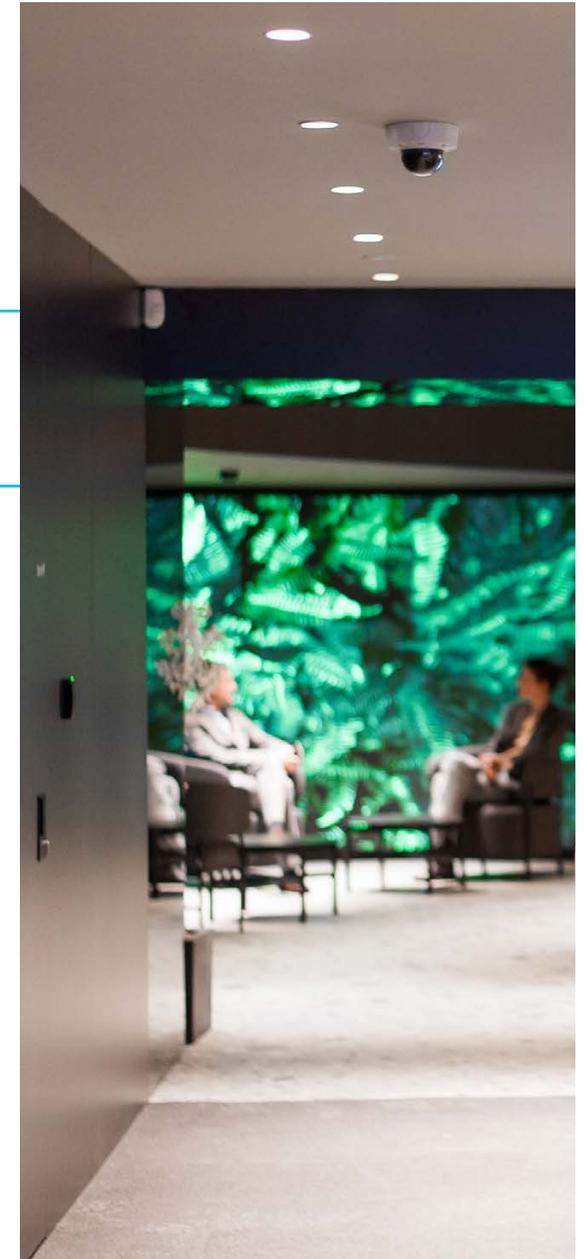
Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las denuncias o consultas. Esta información sólo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión de las mismas.

Reserva de identidad del denunciante

Se garantiza la reserva de identidad del denunciante, no pudiendo ser ésta revelada al denunciado en ningún caso.

En las denuncias, Cumplimiento Normativo únicamente facilitará el nombre del denunciante a aquellas Áreas a las que este dato resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación, siendo necesario siempre el consentimiento previo del denunciante. Cumplimiento Normativo no facilitará datos de una denuncia, incluyendo la identidad del denunciante, a persona distinta de las autorizadas, con independencia del cargo y funciones del solicitante dentro de CaixaBank.

CaixaBank tomará las medidas disciplinarias oportunas si, fuera de lo contemplado en el párrafo anterior, existiera revelación de la identidad del denunciante o se realizaran pesquisas dirigidas a conocer datos de denuncias presentadas.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Prohibición de represalias

Grupo CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará la existencia de represalias contra las personas que presenten una denuncia, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. Grupo CaixaBank adoptará las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del denunciante.

Coincidencia en el lugar de trabajo

En el supuesto de que en un caso de denuncia la persona denunciante y la denunciada coincidieran en el mismo lugar de trabajo, la Entidad valorará si es necesario adoptar alguna medida tendente a eliminar la coincidencia.

Incompatibilidades

En el caso de que alguna de las personas implicadas en una denuncia tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, no intervendrá en el proceso, siendo sustituido por alguien que no dependa jerárquicamente de él.



Derechos del denunciado

La persona denunciada debe tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

En todo caso, CaixaBank realizará la comunicación en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la denuncia, informándose al denunciado de la existencia de la denuncia y del hecho objeto de la misma.

Finalmente, desde un punto de vista de **gobernanza**:

- > La **gestión** del Canal de Denuncias y Consultas de Grupo CaixaBank corresponde a la función de **Cumplimiento Normativo**, si bien es el equipo especializado de la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo de CaixaBank, dependiente de la Subdirección General de *Compliance*, quien asume la gestión de las denuncias y el papel de máximo responsable del Canal de Consultas y Denuncias.

Cumplimiento Normativo de CaixaBank puede plantear consultas, solicitar información, requerir investigaciones y cualesquiera otra medida o trámite para el buen fin del proceso de gestión de las denuncias.

- > En aquellas denuncias que, según criterio de Cumplimiento Normativo, **existan indicios de comisión de ilícitos penales**, Cumplimiento Normativo informará y dará traslado al Comité de Gestión Penal Corporativa del ilícito denunciado, y le mantendrá informado de los hitos procedimentales y la **estrategia interna** a seguir en relación con la investigación. El Comité de Gestión Penal Corporativa podrá proponer los aspectos que considere oportunos, dejándose constancia de su propuesta y de la decisión adoptada por Cumplimiento Normativo.
- > Cumplimiento Normativo de CaixaBank presta a las sociedades del Grupo un servicio general de funcionamiento y gestión del Canal, el cual incluye entre otros: la implantación del Canal, la gestión de su funcionamiento, soporte en la formación y sensibilización del mismo, así como cualquier otra función o asistencia para su implantación y correcto funcionamiento.
- > Con periodicidad mínima **semestral**, Cumplimiento Normativo de CaixaBank reporta la actividad del Canal a la Comisión de Auditoría y Control de CaixaBank y, en cualquier caso, cuando lo considere conveniente según las circunstancias que concurren.
- > Corresponderá a las sociedades del Grupo CaixaBank con acceso al Canal el reporte a sus Órganos de Gobierno, si bien puede solicitar a Cumplimiento Normativo de CaixaBank la **asistencia a su Consejo de Administración** para informar de la casuística de las denuncias recibidas en la plataforma, así como las principales tendencias identificadas.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Formación

El Grupo CaixaBank vela por proporcionar **planes de formación continuados** adaptados a los distintos puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, centrado en materia de contabilidad, auditoría, control interno (incluyendo el SCIIF), gestión del riesgo, cumplimiento normativo y actualización de aspectos jurídicos / fiscales.

En estos programas de formación participan empleados de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría Interna, Control and Compliance, Morosidad, Recuperaciones y Activos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de **28.026 horas** en formación de este ámbito a **718 empleados** del Grupo.

Particularmente, en el ámbito del SCIIF, cada año se lanza un curso de **formación on-line** sobre esta materia. Este año se ha diseñado un nuevo curso que se ha lanzado el último trimestre de 2020 a todos los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera. 341 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, han certificado el curso, siendo 39 los convocados en 2019 y 585 entre 2013 y 2018. Esta formación tiene como objetivo dar a conocer a estos empleados la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la información financiera, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital tiene una participación relevante, junto con otras áreas del Grupo, en grupos de trabajo sectoriales, tanto nacionales como internacionales, en los que se discuten asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad**, en 2020 se ha celebrado una sesión de formación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo dirigida a todos los miembros del Consejo de Administración. Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 12 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes como el riesgo reputacional, el riesgo de compliance, el riesgo de fiabilidad de la información financiera, el riesgo de tipo de interés estructural de balance, el riesgo legal, el riesgo de mercado, el riesgo operacional o la ciberseguridad, entre otros. La Comisión de Auditoría y Control también ha incluido exposiciones monográficas, 7 en total, dentro del orden del día de sus sesiones cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control. Además, las mencionadas Comisiones han realizado dos sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de solvencia.

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

El Control Interno de la Información Financiera del Grupo se ajusta a los estándares internacionales establecidos por el **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)** en su último marco publicado en 2013 que cubre los objetivos de control sobre efectividad y eficiencia de las operaciones, finalidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

El Grupo cuenta con una metodología propia para la **identificación de los riesgos** implantada en las principales sociedades dependientes del Grupo de manera homogénea, en relación a (i) la responsabilidad y momento de ejecución y actualización; (ii) criterios a seguir y fuentes de información a utilizar; y (iii) criterios para identificar los componentes significativos para el SCIIF, plasmada en el siguiente proceso:

- **Identificación del alcance**, que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos.
- **Identificación de las entidades del Grupo relevantes** y categorización de las mismas para establecer el nivel de control requerido en cada una de ellas.
- **Identificación de los procesos materiales** del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.
- **Identificación de los riesgos** existentes en cada proceso.
- Documentación de las **actividades de control** existentes para mitigar los riesgos identificados.
- **Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno** sobre la información financiera.
- Elaboración de informes y **reporte a Órganos de Gobierno**.

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, incluido el error y el fraude, en el marco de los objetivos de la información financiera, de la siguiente naturaleza:

- > Las transacciones y eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (**existencia y ocurrencia**).
- > La información refleja la totalidad de las transacciones y eventos en los que la Sociedad es parte afectada (**integridad**).
- > Las transacciones y eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (**valoración**).
- > Las transacciones y eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (**presentación, desglose, y comparabilidad**).
- > La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (**derechos y obligaciones**).

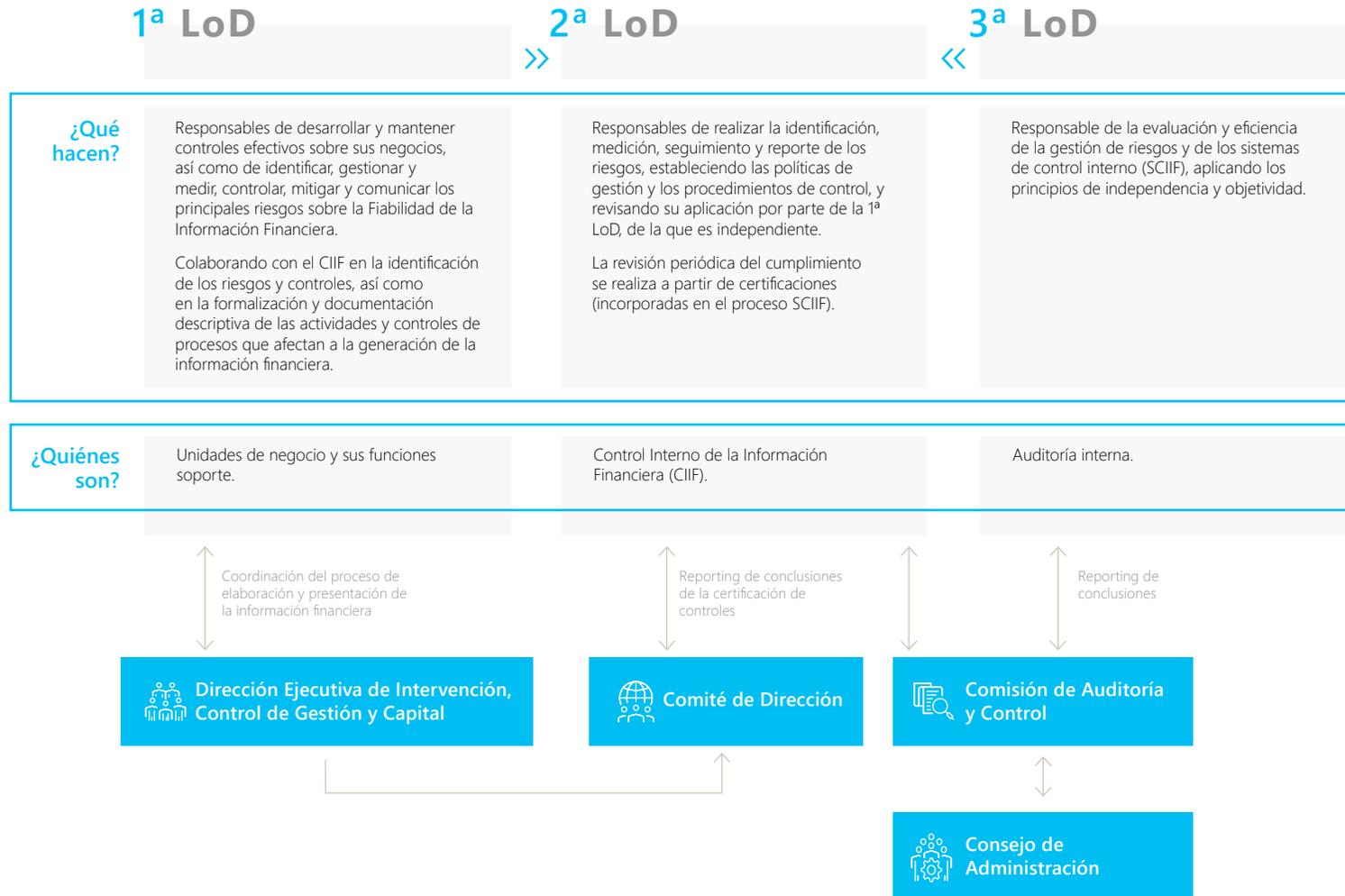
El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como las menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.). En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

La Función de CIIF revisa, al menos anualmente, los riesgos dentro de su alcance, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a los ya identificados.

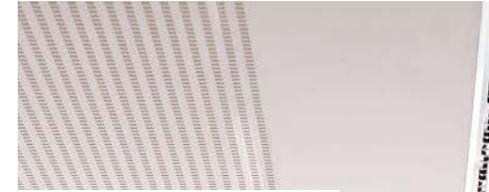
Finalmente, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control la supervisión del proceso de información financiera regulada del Grupo y del SCIIF, apoyándose en el trabajo de la función de Auditoría Interna y las conclusiones del auditor externo.

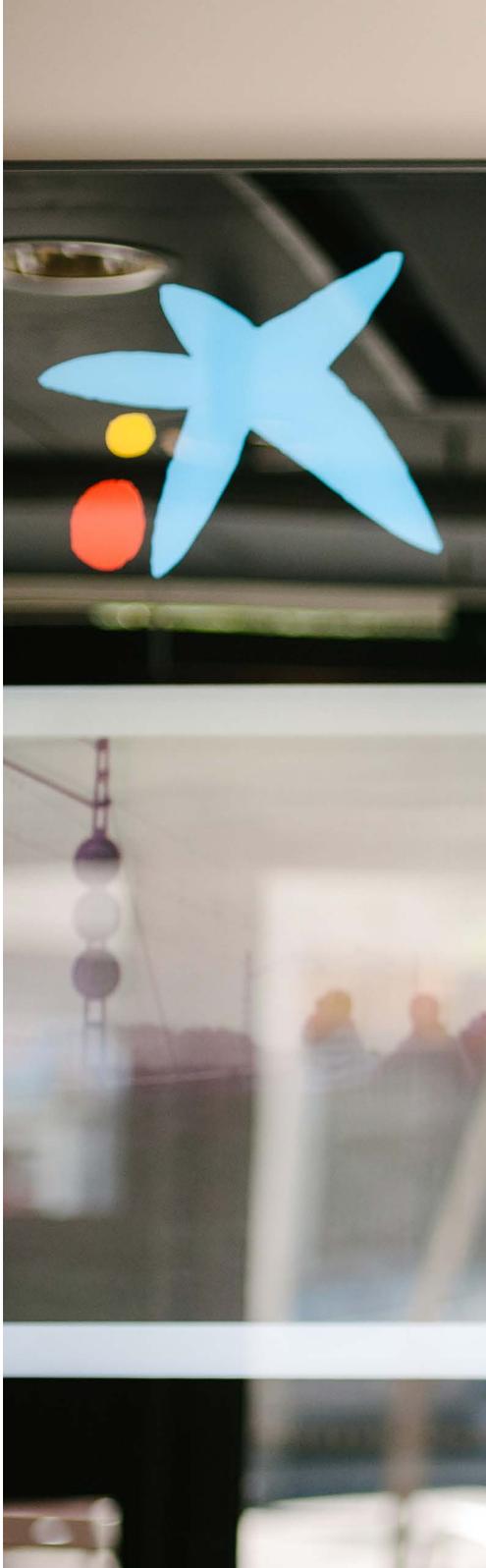
Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)

En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, el **Marco de Control Interno** aplicable al SCIIF del Grupo CaixaBank, se configura en base al modelo de tres **Líneas de Defensa**.



- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020





Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, **con conocimiento y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos.**

La elaboración y revisión de información financiera se lleva a cabo desde las distintas áreas de la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital**, que solicita a las unidades de negocio y sus centros de soporte, así como a los componentes del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle adecuado de dicha información. La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la mencionada Dirección Ejecutiva y de otras áreas de la Sociedad. Finalmente, la información financiera relevante a publicar en el mercado se presenta por parte de la Dirección Ejecutiva, junto con las conclusiones de la certificación SCIF, a los Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección dónde es examinada y, en su caso, aprobada.

CaixaBank tiene establecido un **proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades**, de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos:

>> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓN

01. PROCESOS/ SUBPROCESOS

02. RIESGOS/ ASERCIONES FINANCIERAS VINCULADAS

- > Existencia y Ocurrencia
- > Integridad
- > Valoración
- > Derechos y Obligaciones
- > Presentación, Desglose y compatibilidad

- > ¿Posibilidad de fraude?

- > Vinculación al catálogo de riesgos corporativo

03. ACTIVIDADES DE CONTROL

- > Importancia (clave/ estándar)
- > Automatización
- > Evidencia
- > Sistema (aplicaciones informáticas vinculadas)
- > Finalidad (preventivo, detectivo, correctivo)
- > Frecuencia
- > Certificación
- > Componente COSO
- > Ejecutor
- > Validador



04. REPORTING A ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Revisión previa del diseño e implementación de los controles



Función CIIF



Revisión de la eficacia de los controles y del proceso de certificación

Función de Auditoría Interna

En relación a los Sistemas utilizados para **la gestión del SCIIF**, la Sociedad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** que permite la gestión integral de los riesgos y controles del proceso de elaboración de la información financiera, así como de su documentación y evidencias. A la herramienta pueden acceder los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno del Grupo.

Durante el ejercicio 2020, se ha llevado a cabo el proceso de certificación con carácter trimestral, entre otros procesos específicos de periodicidad distinta, sin haberse puesto de manifiesto debilidad significativa alguna en las certificaciones realizadas. Adicionalmente, se han realizado certifi-

caciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

En la elaboración de los estados financieros se utilizan **juicios, estimaciones y asunciones** realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas. Según lo establecido en la normativa interna, el Consejo y el Comité de Dirección son responsables de aprobar dichos juicios y estimaciones, descritos en la Nota 1.3 de las cuentas anuales consolidadas y principalmente vinculados a:

- > La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- > El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento.
- > El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- > Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de default; y iii) la incorporación de información forward-looking.
- > La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas.
- > La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas.
- > Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro.
- > La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles.
- > Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.
- > Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo.
- > La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales.
- > El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad.
- > El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Procedimientos sobre los sistemas de la información

Los **sistemas de información** que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a **políticas y procedimientos** de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.

En concreto, los sistemas de información de CaixaBank garantizan su seguridad utilizando como marco de referencia los requisitos definidos por **estándares internacionales de buenas prácticas** de seguridad de la información como la familia de normas ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Estas normas, junto a las obligaciones establecidas por diferentes leyes y regulaciones y los requisitos de los supervisores locales y sectoriales, forman parte del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank, que es monitorizado su cumplimiento de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Las principales actividades están certificadas como:

- > Las actividades corporativas de Ciberseguridad del Grupo CaixaBank, desde las sedes de Barcelona, Madrid y Oporto están certificadas por **ISO 27001:2013** (BSI).
- > La acreditación oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconoce la capacidad de la entidad para gestionar la seguridad de la información.

Además, en lo que se refiere a la Continuidad operativa y de negocio, la Entidad dispone de un completo **Plan de Contingencia Tecnológica** capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la Norma **ISO 27031:2011**. Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado y desarrollado y que se está operando en base a esta Norma.

Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

- > El **compromiso** de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- > La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- > La existencia de un proceso cíclico basado en la **mejora continua**.
- > Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, **Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica**, de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.

Y aportan:

- > **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- > **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- > **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.
- > **Auditorías** anuales, internas y externas, que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

En cuanto al **Gobierno de Tecnologías de la Información (TI)**, el modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos.

El Cuerpo Normativo de Gobierno de las TI de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma **ISO 38500:2008**.

Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:

- > Segregación de funciones.
- > Gestión de cambios.
- > Gestión de incidentes.
- > Gestión de la Calidad TI.
- > Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc.
- > Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).
- > Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento.
- > Reporte periódico a la Dirección.
- > Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual.



Procedimientos para la gestión de las actividades externalizadas y de expertos independientes

El Grupo CaixaBank dispone de una **Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras**, aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo CaixaBank.

Dicha política se desarrolla en una **norma interna del Grupo** en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:

- > Elaboración y aprobación del **presupuesto**.
- > Ejecución del presupuesto y **gestión de la demanda**.
- > Compras y contratación de **servicios**.
- > Pago de facturas a **proveedores**.

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el Órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.

Para garantizar la adecuada gestión de los costes, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:

- > **Comisión de Gastos e inversión (CGI)**: revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentadas por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.

- > **Mesa de Compras**: vela por la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos de compras/contrataciones definidas en la normativa, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, todas las compras deben presentar un mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes proveedores. Las compras superiores a cierto umbral deben ser gestionadas por el equipo especializado de compradores que están organizados por diferentes categorías de Compras: IT, Servicios Profesionales, Marketing, Facilities y Obras.

El Grupo CaixaBank dispone de un **Portal de Proveedores** que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, los proveedores aportan la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación e iniciar el proceso de homologación para ser proveedor elegible. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** actualizada en mayo de 2019, que se fundamenta principalmente en la Guía GL/2019/02 de Directrices de la Externalización de la Autoridad Bancaria Europea. La Política de Externalización establece el marco metodológico, los criterios a considerar en la externalización de actividades por parte de la Entidad a terceras partes y dispone de los principios corporativos que establecen el alcance, el gobierno, el marco de gestión y de control de riesgos del Grupo CaixaBank, sobre los que deberán basarse las actuaciones a realizar en el ciclo de vida completo de las externalizaciones de servicios.

La redacción de la nueva Política del gobierno de la externalización, elaborada conjuntamente con la Segunda Línea de Defensa de riesgos no financieros, acredita:

- > El **compromiso** de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.
- > La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.
- > La existencia de un proceso cíclico de **mejora continua**.

La formalización de esta Política supone:

- > **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.
- > **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, ABE, MiFID y Basilea III, en esta materia.
- > **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.

CaixaBank sigue incrementando sus esfuerzos en el control, velando porque las externalizaciones no supongan una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato.

Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

- > **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al proveedor
- > **Valoración** de la decisión de externalización midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado
- > **Aprobación** del riesgo asociado con la iniciativa por parte de un órgano interno colegiado
- > **Contratación** del proveedor
- > **Traspaso** del servicio al proveedor externo
- > **Seguimiento y monitorización** de la actividad o servicio prestado

Todas las actividades externalizadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento del servicio y medidas de mitigación** incluidas contractualmente que reducen los riesgos detectados en la valoración de decisión de externalización. Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.

En el **ejercicio 2020**, las **actividades** encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:

- > Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- > Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.
- > Determinados servicios de marketing y compras varias.
- > Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- > Determinados servicios financieros.
- > Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- > Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- > Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.



Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Información y comunicación (F.4)

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables**, integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** de información financiera (financial reporting) que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la **actualización permanente** de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.

El seguimiento de novedades regulatorias relacionadas con la publicación de **información no financiera** (non-financial reporting) también se encuentra entre las funciones del Departamento de Políticas y Regulación contables. En particular, se realiza un **análisis continuado** de nuevos requerimientos de información y de tendencias regulatorias, nacionales, europeas y globales relacionadas tanto con la sostenibilidad como con la información no financiera. En colaboración con el resto de áreas implicadas del Grupo CaixaBank, se interpretan las implicaciones derivadas y se trabaja para asegurar que dichas implicaciones sean gestionadas e incorporadas en las prácticas del Grupo.

Asimismo, realizan el análisis y estudio de las **implicaciones contables de operaciones singulares**, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Con periodicidad mínima mensual se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Intervención y Contabilidad, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

En el proceso de **definición de nuevos productos**, a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las **implicaciones contables** de los mismos en base a sus características, concretán-

dose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación. Asimismo, se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicadas. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.

Este departamento también participa y apoya al **Comité de regulación del Grupo CaixaBank** en materia de regulación sobre información financiera y no financiera. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y deba implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios.

Igualmente, el Departamento de Políticas y Regulación contables participa en proyectos singulares relacionados con la **sostenibilidad y el reporting de información no financiera**, ya sea en proyectos transversales del Grupo, formaciones internas y externas, o a través de la participación en grupos de trabajo con peers y grupos de interés externos.

Las anteriores actividades descritas en materia de información financiera se materializan en la existencia y mantenimiento de un **manual de políticas contables** en los que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento.

La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.

De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar **actividades formativas** a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.



Mecanismos para la elaboración de la información financiera

CaixaBank dispone de herramientas informáticas internas que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de elaboración de la información financiera**. Todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

La Sociedad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la **arquitectura de la información contable**, que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.

A efectos de elaborar la **información consolidada**, tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la **gestión del SCIIF**, la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre otros, el Catálogo de Riesgos Corporativo y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.



Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Corresponde a la **Comisión de Auditoría y Control** supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Entidad. Dichas funciones se explican con detalle en el apartado "La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control".

La función de **Auditoría Interna**, representada por la Dirección Ejecutiva de Auditoría en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank. Es una **actividad independiente y objetiva** que aporta un enfoque sistemático en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo y se encarga de dar apoyo a

la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión. Con el fin de establecer y preservar dicha independencia, Auditoría Interna depende funcionalmente del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento por este de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de **213 auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados por ámbitos, entre los que se encuentra un grupo responsable de coordinar la supervisión de los procesos relacionados con la información financiera del Grupo CaixaBank, adscrito a la Dirección de Departamento de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo.

Las actividades de la función de auditoría interna se reportan periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control que, a su vez, revisa dentro del alcance del riesgo de fiabilidad de la información financiera, lo siguiente: (i) la planificación de auditoría interna y la suficiencia de su alcance; (ii) las conclusiones de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera; y (iii) el seguimiento de las acciones correctoras.

Auditoría Interna desarrolla un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** centrado en los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo de Control Interno de la Información Financiera, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Actualmente este programa de trabajo se completa con la **revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución** efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoría Interna emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio. La revisión del ejercicio 2020 se ha centrado en:

- > Revisión de la **aplicación del Marco de Referencia** definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV.
- > Verificación de la aplicación de la **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera** y de la **Norma SCIIF** para garantizar que el SCIIF a nivel corporativo es adecuado
- > Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave.

- > Evaluación de la **documentación descriptiva de procesos, riesgos y controles relevantes**.

Adicionalmente, en el ejercicio 2020, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y el negocio asegurador, entre otros.

Asimismo, la Sociedad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el auditor externo**, el cual asiste a la Comisión de Auditoría y Control e informa de su planificación de auditoría y de las conclusiones alcanzadas con anterioridad a la publicación de resultados, así como, si aplicara, de las debilidades de control interno.

Informe del auditor externo

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a **revisión por parte del auditor de cuentas** anuales el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.





Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo (G)

>> CUADRO DE REFERENCIAS CRUZADAS DEL CUMPLIMIENTO O EXPLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO

	Recomendación 1	Recomendación 2	Recomendación 3	Recomendación 4
DESCRIPCIÓN	<p>Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.</p>	<p>Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas de finan públicamente con precisión:</p> <p>a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.</p> <p>b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.</p>	<p>Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:</p> <p>a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.</p> <p>b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.</p>	<p>Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.</p> <p>Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.</p>
CUMPLE	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIOS		CaixaBankes la única sociedad cotizada del Grupo.		

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

Recomendación 5

Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20 % del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

Cumplimiento parcial

COMENTARIOS

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto del informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social, quedando únicamente sujetos al límite del 50%.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Recomendación 6

Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

- a) Informe sobre la independencia del auditor.
- b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
- c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.
- d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Recomendación 7

Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas. Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Recomendación 8

Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

Sí

Sí

Sí

	Recomendación 9	Recomendación 10	Recomendación 11
DESCRIPCIÓN	<p>Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.</p> <p>Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.</p>	<p>Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:</p> <p>a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.</p> <p>b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.</p> <p>c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.</p> <p>d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose</p> <p>e) del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.</p>	<p>Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.</p>
CUMPLE	Sí	Cumplimiento parcial	Sí
COMENTARIOS		<p>En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).</p> <p>Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobre todo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.</p>	

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

Recomendación 12

Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Sí

Recomendación 13

Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Sí

Recomendación 14

Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

- a) Sea concreta y verificable.
- b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.
- c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30 % del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Sí

Recomendación 15

Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad. Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Sí

Recomendación 16

Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital. Este criterio podrá atenuarse:

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionarias que tengan legalmente la consideración de significativas.
- b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Sí

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

Recomendación 17

Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30 % del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Sí

Recomendación 18

Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Sí

Recomendación 19

Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3 % del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Sí

Recomendación 20

Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Sí

Recomendación 21

Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concorra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Sí

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 22	Recomendación 23	Recomendación 24	Recomendación 25	Recomendación 26
DESCRIPCIÓN	<p>Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que los obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.</p> <p>Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, citar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.</p>	<p>Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.</p> <p>Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente. Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.</p>	<p>Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.</p>	<p>Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones. Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.</p>	<p>Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.</p>
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente

**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

	Recomendación 27	Recomendación 28	Recomendación 29	Recomendación 30
DESCRIPCIÓN	Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.	Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.	Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.	Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.
CUMPLE	Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS	<p>En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.</p> <p>Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.</p> <p>El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.</p> <p>Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.</p> <p>Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.</p>			

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

Recomendación 31

Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Sí

Recomendación 32

Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Sí

Recomendación 33

Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Sí

Recomendación 34

Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Sí

Recomendación 35

Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Sí

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

Recomendación 36

Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
- c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumplimiento parcial

Recomendación 37

Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Sí

Recomendación 38

Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Sí

Recomendación 39

Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Sí

Recomendación 40

Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Sí

Respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

Recomendación 41

Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Sí

Recomendación 42

Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:
 - a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
 - b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
 - c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.
 - d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.
2. En relación con el auditor externo:
 - a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
 - b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
 - c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
 - d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
 - e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Sí

Recomendación 43

Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Sí

Recomendación 44

Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Sí

Recomendación 45

Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

- a)** Los distintos tipos de riesgos, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b)** Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.
- c)** El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- d)** Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- e)** Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Sí

Recomendación 46

Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a)** Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionan, y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- b)** Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- c)** Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Sí

Recomendación 47

Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Sí

Recomendación 48

Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Sí

Recomendación 49

Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Sí

Recomendación 50

Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- a)** Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- b)** Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.
- c)** Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.
- d)** Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.
- e)** Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Sí

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

Recomendación 51

Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Sí

Recomendación 52

Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a recomendaciones anteriores, incluyendo:

- a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.
- b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.
- c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
- d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
- e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Sí

Recomendación 53

Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Sí

Recomendación 54

Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

- a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
- b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.
- e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Sí

- Nuestra Identidad
- Líneas Estratégicas
- Estado de Información No Financiera
- Glosario y estructura del Grupo
- Informe de verificación independiente
- Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 55	Recomendación 56	Recomendación 57	Recomendación 58	Recomendación 59
DESCRIPCIÓN	<p>Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:</p> <p>a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.</p> <p>b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.</p> <p>c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.</p> <p>d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.</p> <p>e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.</p>	<p>Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.</p>	<p>Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.</p> <p>Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.</p>	<p>Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.</p> <p>Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:</p> <p>a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.</p> <p>b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.</p> <p>c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.</p>	<p>Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.</p> <p>Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.</p>
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

	Recomendación 60	Recomendación 61	Recomendación 62
DESCRIPCIÓN	Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.	Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.	Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años. Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.
CUMPLE	Sí	Sí	No
COMENTARIOS			Respecto a la prohibición para los Consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercitarlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega. Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudentiales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad. En la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 se aprobó la nueva Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos que introduce una serie de ajustes en la Política de Remuneración vigente hasta entonces manteniendo los principios y características de la misma y dotándola de mayor estabilidad dado que el periodo de vigencia de la anterior Política estaba próximo a su finalización. La nueva Política de Remuneración recoge únicamente, con respecto a la anterior, además de alguna mejora en la redacción, los siguientes cambios: La inclusión expresa en la Política de Remuneración de las retribuciones de los consejeros miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019 y la fijación de la nueva ponderación de los parámetros relativos al Ratio de eficiencia core y a la Variación de Activos Problemáticos de los retos corporativos para calcular la remuneración variable en forma de bonus del Consejero Ejecutivo para 2020 y los ejercicios siguientes.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

Recomendación 63

Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

DESCRIPCIÓN

Sí

CUMPLE

COMENTARIOS

Recomendación 64

Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia postcontractual.

Cumplimiento parcial

Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, el 18 de febrero de 2021 con el voto en contra del consejero Alejandro García-Bragado y por unanimidad del resto de miembros.

Motivo: Al considerar que en el apartado C.1.37 del Informe se debería haber informado de las vicisitudes procesales que le afectan como consejero, dado que a su juicio tienen relevancia en cuanto a su situación y actuación en relación con la afectación que la misma pueda ocasionar al crédito y reputación de la sociedad.

>> TABLA DE CONCILIACIÓN DE CONTENIDO CON EL MODELO DE INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CNMV

A. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
A.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Evolución de la acción – Capital Social" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autorización para aumentar capital"
A.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos"
A.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.4	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.7	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales"
A.8	Sí	No aplicable - No existe ninguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Mercado de Valores.
A.9	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Capital Social"
A.12	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.13	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Capital Social"

B. JUNTA GENERAL

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
B.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.2	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.6	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.8	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente

**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

C. ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

C.1 Consejo de administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.1.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.8	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.9	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva"
C.1.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.12	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.13	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Remuneración"
C.1.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – El Alta Dirección"
C.1.15	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Reglamento del Consejo"
C.1.16	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Selección y Nombramiento" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Reección y duración del cargo"
C.1.17	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"
C.1.18	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente

**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

C.1.19	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.20	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
C.1.21	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.22	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.23	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.24	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Delegación del voto"
C.1.25	Sí	<p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Nombramientos"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Riesgos"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Retribuciones"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control"</p>
C.1.26	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración"
C.1.27	Sí	<p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"</p>
C.1.28	No	<p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"</p> <p>Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"</p>
C.1.29	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.30	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo" y "Relación con el mercado"
C.1.31	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.32	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.33	Sí	No aplicable

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

C.1.34	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.35	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Información"
C.1.36	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.37	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.38	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
		La Sociedad mantiene cláusulas de terminación de la vinculación contractual en los siguientes términos:
		<ul style="list-style-type: none"> • Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. • 4 Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. • 4 Directivos y 20 mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.
C.1.39	Sí	En total 29 Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Estas cláusulas se aprueban por el Consejo de Administración y no se informan a la Junta General.

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.2.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPU

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
D.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.7	No	No aplicable. En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio Banco.

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
E.1	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos en la Nota 3 de las CAC .
E.2	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.1. Gobierno y Organización en la Nota 3 de las CAC ; el apartado C.2. Comisiones del Consejo de Administración del presente documento; y el apartado Comportamiento ético y responsable – Transparencia fiscal en el IGC .
E.3	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Catálogo Corporativo de Riesgos en la Nota 3 de las CAC y los apartados Ética e integridad, Transparencia fiscal y Gestión del Riesgo en el IGC .
E.4	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Marco de Apetito al Riesgo en la Nota 3 de las CAC .
E.5	No	Ver apartado Gestión del Riesgo - Principales hitos 2020 en el IGC ; los apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo Riesgos) en la Nota 3; y el apartado 23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes en la Nota 23 de las CAC .
E.6	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.4. Marco de Control Interno y apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo de Riesgos) en la Nota 3 de las CAC y los apartados Gobierno corporativo y Comportamiento ético y responsable en el IGC .

F. SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
F.1	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Entorno de control"
F.2	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Evaluación de riesgos de la información financiera"
F.3	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
F.4	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Información y comunicación"
F.5	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Informe del auditor externo"

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
G.	Sí	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo"

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independiente**Informe Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
H.	No	Apartado IGC "Líneas estratégicas – Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad – Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Principales adhesiones y alianzas" y "Nuestra identidad - Transparencia fiscal"

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo del ejercicio 2020

IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo del ejercicio 2020

Anexo estadístico del IAGC

>> DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR



Fecha fin del ejercicio de referencia:
31/12/2020



Denominación Social:
CAIXABANK, S.A.



CIF
A-08663619



Domicilio social:
Cl. Pintor Sorolla N. 2-4 (Valencia)

>> A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO SOBRE EL CAPITAL SOCIAL DE LA SOCIEDAD:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

SI NO

A.2. DETALLE LOS TITULARES DIRECTOS E INDIRECTOS DE PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS A LA FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO, EXCLUIDOS LOS CONSEJEROS:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
INVESCO LIMITED	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
BLACKROCK, INC	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
NORGES BANK	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

DETALLE DE LA PARTICIPACIÓN INDIRECTA:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,91	0,00	1,91
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,03	0,00	0,03
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL GRUPO BLACKROCK, INC	2,98	0,25	3,23
FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

A.3. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, QUE POSEAN DERECHOS DE VOTO SOBRE ACCIONES DE LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros			% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros		
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto	Directo	Indirecto	
Jordi Gual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Tomás Muniesa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Gonzalo Gortázar	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	
John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Fundación CajaCanarias	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00	
Maria Teresa Bassons	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Verónica Fisas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Alejandro García-Bragado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Cristina Garmendia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Ignacio Garralda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Amparo Moraleda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Eduardo Javier Sanchiz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
José Serna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Koro Usarraga	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración							0,67	

DETALLE DE LA PARTICIPACIÓN INDIRECTA:

Nombre o denominación social del accionista	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
José Serna	María Soledad García Conde	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. INDIQUE SI HAN SIDO COMUNICADOS A LA SOCIEDAD PACTOS PARASOCIALES QUE LA AFECTEN SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 530 Y 531 DE LA LEY DE SOCIEDADES DE CAPITAL. EN SU CASO, DESCRÍBALOS BREVEMENTE Y RELACIONE LOS ACCIONISTAS VINCULADOS POR EL PACTO:
 SI NO

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CajaCanarias Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG, FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	40,64	Hasta la fecha de su finalización, el Pacto de Accionistas firmado el 1 de agosto de 2012 (y modificado por última vez en octubre de 2018) entre Fundación Bancaria Caja de Burgos, Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias y FBLC afectaba, al menos, al 40,64% del capital de la Sociedad, de acuerdo con los datos públicos disponibles en la web de CNMV. El Pacto tuvo su origen en la fusión por absorción de Banca Cívica por parte de la Sociedad, con el objetivo de regular las relaciones recíprocas y con CaixaBank de las mencionadas fundaciones en su calidad de accionistas de la Sociedad. Entre otros compromisos, el Pacto incluía el compromiso de FBLC de votar a favor de del nombramiento de 1 miembro del Consejo de CaixaBank y 1 miembro del Consejo de Administración de VidaCaixa a propuesta del resto de fundaciones.	La fecha de vencimiento del pacto fue el 3 de agosto de 2020. El 3 de agosto de 2020 CaixaBank ha informado al mercado por medio de Otra Información Relevante que el Pacto de Accionistas suscrito el 3 de agosto de 2012 con ocasión de la fusión por absorción de Banca Cívica, al expirar el plazo de su vigencia, había finalizado. Con ocasión de la finalización del Pacto de Accionistas la Fundación CajaCanarias ha puesto a disposición del Consejo de Administración de CaixaBank su cargo de consejera.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

 SI NO

A.8. INDIQUE SI EXISTE ALGUNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA QUE EJERZA O PUEDA EJERCER EL CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 5 DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES. EN SU CASO, IDENTIFIQUELA:
 SI NO

A.9. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LA AUTOCARTERA DE LA SOCIEDAD:
A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
3.528.919	532.590	0,07

(*) A TRAVÉS DE:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
BANCO BPI, S.A.	506.446
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.466
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	14.743
MICROBANK	7.935
Total	532.590

A.11. CAPITAL FLOTANTE ESTIMADO:

Capital flotante estimado (%) 51,02

A.14. INDIQUE SI LA SOCIEDAD HA EMITIDO VALORES QUE NO SE NEGOCIAN EN UN MERCADO REGULADO DE LA UNIÓN EUROPEA.
 SI NO

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**>> B. JUNTA GENERAL****B.4. INDIQUE LOS DATOS DE ASISTENCIA EN LAS JUNTAS GENERALES CELEBRADAS EN EL EJERCICIO AL QUE SE REFIERE EL PRESENTE INFORME Y LOS DE LOS DOS EJERCICIOS ANTERIORES:**

Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
De los que Capital flotante	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
De los que Capital flotante	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70

B.5. INDIQUE SI EN LAS JUNTAS GENERALES CELEBRADAS EN EL EJERCICIO HA HABIDO ALGÚN PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA QUE, POR CUALQUIER MOTIVO, NO HAYA SIDO APROBADO POR LOS ACCIONISTAS: SI NO**B.6. INDIQUE SI EXISTE ALGUNA RESTRICCIÓN ESTATUTARIA QUE ESTABLEZCA UN NÚMERO MÍNIMO DE ACCIONES NECESARIAS PARA ASISTIR A LA JUNTA GENERAL, O PARA VOTAR A DISTANCIA:** SI NO**A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:**

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

>> C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

C.1.1 NÚMERO MÁXIMO Y MÍNIMO DE CONSEJEROS PREVISTOS EN LOS ESTATUTOS SOCIALES Y EL NÚMERO FIJADO POR LA JUNTA GENERAL:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	15

C.1.2 COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
Jordi Gual		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Tomás Muniesa		Dominical	Vicepresidente	01/01/2018	06/04/2018	Acuerdo Junta General De Accionistas
Gonzalo Gortázar		Ejecutivo	Consejero Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
John S. Reed		Independiente	Consejero	03/11/2011	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Fundación CajaCanarias	Natalia Aznárez	Dominical	Consejero	23/02/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
María Teresa Bassons		Dominical	Consejero	26/06/2012	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Verónica Fisas		Independiente	Consejero	25/02/2016	28/04/2016	Acuerdo Junta General De Accionistas
Alejandro García- Bragado		Dominical	Consejero	01/01/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Cristina Garmendia		Independiente	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Ignacio Garralda		Dominical	Consejero	06/04/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Amparo Moraleda		Independiente	Consejero	24/04/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Eduardo Javier Sanchiz		Independiente	Consejero	21/09/2017	06/04/2018	Acuerdo Junta General De Accionistas
José Serna		Dominical	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Koro Usarraga		Independiente	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas

Número total de consejeros

14

INDIQUE LOS CESES QUE, YA SEA POR DIMISIÓN O POR ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL, SE HAYAN PRODUCIDO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL PERIODO SUJETO A INFORMACIÓN:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
Marcelino Armenter	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comisión De Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Si
Xavier Vives	Independiente	23/04/2015	22/05/2020	Comisión Ejecutiva. Comisión De Nombramientos	No

C.1.3. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y SU DISTINTA CATEGORÍA:
CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Critería CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Critería. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.
Número total de consejeros ejecutivos		1
% sobre el total del consejo		7,14

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
Jordi Gual	Fundación Bancaria "La Caixa"	Jordi Gual, nacido en Lérida en 1957. Es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteríaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 2019 le ha sido otorgada la Insignia de Oro del Instituto Español de Analistas Financieros, en 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fulbright.
Tomás Muniesa	Fundación Bancaria "La Caixa"	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.



Fundación CajaCanarias	Fundaciones Firmantes del Pacto de Accionistas	Natalia Aznárez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en del departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de Caja Canarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
Maria Teresa Bassons	Fundación Bancaria "La Caixa"	Maria Teresa Bassons nació en Cervelló en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Es licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Asimismo, ha sido vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 hasta mayo de 2019 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Ha sido también Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. y consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018, así como miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Critería CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, Patrona de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016 y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. También ha sido miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso-Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. En el 2008 el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó la Medalla al Mérito Profesional. En junio de 2018 ha sido nombrada Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.
Alejandro García-Bragado	Fundación Bancaria "La Caixa"	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración en 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossypium; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018 y Vicepresidente Primero de CriteríaCaixa desde junio de 2014 hasta el día 6 de julio de 2020. Actualmente es consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
Ignacio Garralda	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad De Seguros A Prima Fija	Ignacio Garralda, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A., Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Nombramientos y Retribuciones desde el 1 de septiembre de 2020. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofia, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

José Serna	Fundación Bancaria "La Caixa"	José Serna nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.
------------	----------------------------------	---

Número total de consejeros dominicales	7
% sobre el total del consejo	50,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación social del consejero	Perfil
John S. Reed	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011 y Consejero Coordinador desde el año 2020. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.
Verónica Fisas	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa- Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWECC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "jefe/cuiva del Año".
Cristina Garmendia	Cristina Garmendia, nacida en San Sebastián en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, MBA por el IESE Business School de la Universidad de Navarra y doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid. En la actualidad es consejera, de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset y Ysios Capital. Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.). Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros, Presidenta de la empresa Hispano- Americana Satlantis Microsats y Presidenta de Genetrix S.L. Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011. Es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las Fundaciones España Constitucional, SEPI y Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

Amparo Moraleda	Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del consejo asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del consejo de administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012) Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid. La Fundación Vodafone y la Fundación Airbus. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
Eduardo Javier Sanchiz	Eduardo Javier Sanchiz nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y "Chief Financial Officer". En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es miembro del Comité Estratégico de Laboratorio Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
Koro Usarraga	Koro Usarraga nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016. Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera Independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Es consejera de Vocento, S.A. Desde el año 2005 hasta la actualidad es accionista y administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección. Asimismo es Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.

Número total de consejeros independientes 6

% sobre el total del consejo 42,86

INDIQUE SI ALGÚN CONSEJERO CALIFICADO COMO INDEPENDIENTE PERCIBE DE LA SOCIEDAD, O DE SU MISMO GRUPO, CUALQUIER CANTIDAD O BENEFICIO POR UN CONCEPTO DISTINTO DE LA REMUNERACIÓN DE CONSEJERO, O MANTIENE O HA MANTENIDO, DURANTE EL ÚLTIMO EJERCICIO, UNA RELACIÓN DE NEGOCIOS CON LA SOCIEDAD O CON CUALQUIER SOCIEDAD DE SU GRUPO, YA SEA EN NOMBRE PROPIO O COMO ACCIONISTA SIGNIFICATIVO, CONSEJERO O ALTO DIRECTIVO DE UNA ENTIDAD QUE MANTENGA O HUBIERA MANTENIDO DICHA RELACIÓN.

EN SU CASO, SE INCLUIRÁ UNA DECLARACIÓN MOTIVADA DEL CONSEJO SOBRE LAS RAZONES POR LAS QUE CONSIDERA QUE DICHO CONSEJERO PUEDE DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES EN CALIDAD DE CONSEJERO INDEPENDIENTE.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
Cristina Garmendia	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2020, asciende a quince mil euros, no considerándose significativa.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			
Número total de consejeros independientes	N.A.		
% sobre el total del consejo	N.A.		

INDIQUE LAS VARIACIONES QUE, EN SU CASO, SE HAYAN PRODUCIDO DURANTE EL PERIODO EN LA CATEGORÍA DE CADA CONSEJERO:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LA INFORMACIÓN RELATIVA AL NÚMERO DE CONSEJERAS AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS 4 EJERCICIOS, ASÍ COMO LA CATEGORÍA DE TALES CONSEJERAS:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas					0	0	0	0
Dominicales	2	2	2	2	28,57	25	25	28,57
Independientes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Otras Externas					0	0	0	0
Total	6	6	5	5	42,86	37,5	27,78	27,78

C.1.11. DETALLE, EN SU CASO, LOS CONSEJEROS O REPRESENTANTES DE CONSEJEROS PERSONAS JURÍDICAS DE SU SOCIEDAD, QUE SEAN MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O REPRESENTANTES DE CONSEJEROS PERSONAS JURÍDICAS DE OTRAS ENTIDADES COTIZADAS EN MERCADOS REGULADOS DISTINTAS DE SU GRUPO, QUE HAYAN SIDO COMUNICADAS A LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Consejero
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Consejero
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejero
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejero
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejero

C.1.12. INDIQUE Y, EN SU CASO EXPLIQUE, SI LA SOCIEDAD HA ESTABLECIDO REGLAS SOBRE EL NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJOS DE SOCIEDADES DE LOS QUE PUEDAN FORMAR PARTE SUS CONSEJEROS, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, DÓNDE SE REGULA:

 SI NO

C.1.13. INDIQUE LOS IMPORTES DE LOS CONCEPTOS RELATIVOS A LA REMUNERACIÓN GLOBAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SIGUIENTES:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	5.959
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	6.121
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	

C.1.14. IDENTIFIQUE A LOS MIEMBROS DE LA ALTA DIRECCIÓN QUE NO SEAN A SU VEZ CONSEJEROS EJECUTIVOS, E INDIQUE LA REMUNERACIÓN TOTAL DEVENGADA A SU FAVOR DURANTE EL EJERCICIO:

Nombre o denominación social	Cargo/s
Juan Antonio Alcaraz	Director General de Negocio
Francesc Xavier Coll	Director General de Recursos Humanos y Organización
Jorge Mondéjar	Director General de Riesgos
Ignacio Badiola	Director Ejecutivo de CIB and International Banking
Luis Javier Blas	Director Ejecutivo de Medios
Matthias Bullach	Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital.
María Luisa Martínez	Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC
Javier Pano	Director Ejecutivo de Finanzas
María Luisa Retamosa	Directora Ejecutiva de Auditoría Interna
Francisco Javier Valle	Director Ejecutivo de Seguros
Óscar Calderón	Secretario General y del Consejo
Número de mujeres en la alta dirección	2
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	18,18
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	9.338

C.1.25. INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HA MANTENIDO EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO. ASIMISMO, SEÑALE, EN SU CASO, LAS VECES QUE SE HA REUNIDO EL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DE SU PRESIDENTE. EN EL CÓMPUTO SE CONSIDERARÁN ASISTENCIAS LAS REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

Número de reuniones del consejo	16
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

INDÍQUESE EL NÚMERO DE REUNIONES MANTENIDAS POR EL CONSEJERO COORDINADOR CON EL RESTO DE CONSEJEROS, SIN ASISTENCIA NI REPRESENTACIÓN DE NINGÚN CONSEJERO EJECUTIVO:

Número de reuniones	1
---------------------	---

C.1.15. INDIQUE SI SE HA PRODUCIDO DURANTE EL EJERCICIO ALGUNA MODIFICACIÓN EN EL REGLAMENTO DEL CONSEJO:

SI NO

C.1.21. EXPLIQUE SI EXISTEN REQUISITOS ESPECÍFICOS, DISTINTOS DE LOS RELATIVOS A LOS CONSEJEROS, PARA SER NOMBRADO PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

SI NO

C.1.23. INDIQUE SI LOS ESTATUTOS O EL REGLAMENTO DEL CONSEJO ESTABLECEN UN MANDATO LIMITADO U OTROS REQUISITOS MÁS ESTRINGENTES ADICIONALES A LOS PREVISOS LEGALMENTE PARA LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES, DISTINTO AL ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA:

SI NO

INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HAN MANTENIDO EN EL EJERCICIO LAS DISTINTAS COMISIONES DEL CONSEJO:

Número de reuniones de comisión de auditoría y control	20
Número de reuniones de comisión de Innovación, tecnología y transformación digital	4
Número de reuniones de comisión de nombramientos	13
Número de reuniones de comisión de retribuciones	5
Número de reuniones de comisión de riesgos	14
Número de reuniones de comisión ejecutiva	20

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**C.1.26. INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HA MANTENIDO EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO Y LOS DATOS SOBRE ASISTENCIA DE SUS MIEMBROS:**

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	16
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	16
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00

C.1.27. INDIQUE SI ESTÁN PREVIAMENTE CERTIFICADAS LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y CONSOLIDADAS QUE SE PRESENTAN AL CONSEJO PARA SU FORMULACIÓN: SI NO

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.29. INDIQUE SI ESTÁN PREVIAMENTE CERTIFICADAS LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y CONSOLIDADAS QUE SE PRESENTAN AL CONSEJO PARA SU FORMULACIÓN: SI NO

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
Óscar Calderón	

C.1.31. INDIQUE SI DURANTE EL EJERCICIO LA SOCIEDAD HA CAMBIADO DE AUDITOR EXTERNO. EN SU CASO IDENTIFIQUE AL AUDITOR ENTRANTE Y SALIENTE: SI NO

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

 SI NO**C.1.32. INDIQUE SI LA FIRMA DE AUDITORÍA REALIZA OTROS TRABAJOS PARA LA SOCIEDAD Y/O SU GRUPO DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA Y EN ESE CASO DECLARE EL IMPORTE DE LOS HONORARIOS RECIBIDOS POR DICHOS TRABAJOS Y EL PORCENTAJE QUE EL IMPORTE ANTERIOR SUPONE SOBRE LOS HONORARIOS FACTURADOS POR TRABAJOS DE AUDITORÍA A LA SOCIEDAD Y/ O SU GRUPO:** SI NO

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	547	573	1.120
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	24,00	23,00	24,00

C.1.33. INDIQUE SI EL INFORME DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO ANTERIOR PRESENTA SALVEDADE. EN SU CASO, INDIQUE LAS RAZONES DADAS A LOS ACCIONISTAS EN LA JUNTA GENERAL POR EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA PARA EXPLICAR EL CONTENIDO Y ALCANCE DE DICHAS SALVEDADES: SI NO**C.1.34. INDIQUE EL NÚMERO DE EJERCICIOS QUE LA FIRMA ACTUAL DE AUDITORÍA LLEVA DE FORMA ININTERRUMPIDA REALIZANDO LA AUDITORÍA DE LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y/O CONSOLIDADAS DE LA SOCIEDAD. ASIMISMO, INDIQUE EL PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL NÚMERO DE EJERCICIOS AUDITADOS POR LA ACTUAL FIRMA DE AUDITORÍA SOBRE EL NÚMERO TOTAL DE EJERCICIOS EN LOS QUE LAS CUENTAS ANUALES HAN SIDO AUDITADAS:**

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	3	3
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	14,00	14,00

C.1.35. INDIQUE Y, EN SU CASO DETALLE, SI EXISTE UN PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS CONSEJEROS PUEDAN CONTAR CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PREPARAR LAS REUNIONES DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN CON TIEMPO SUFICIENTE:

SI NO

Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

C.1.39. IDENTIFIQUE DE FORMA INDIVIDUALIZADA, CUANDO SE REFIERA A CONSEJEROS, Y DE FORMA AGREGADA EN EL RESTO DE CASOS E INDIQUE, DE FORMA DETALLADA, LOS ACUERDOS ENTRE LA SOCIEDAD Y SUS CARGOS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN O EMPLEADOS QUE DISPONGAN INDEMNIZACIONES, CLÁUSULAS DE GARANTÍA O BLINDAJE, CUANDO ÉSTOS DIMITAN O SEAN DESPEDIDOS DE FORMA IMPROCEDENTE O SI LA RELACIÓN CONTRACTUAL LLEGA A SU FIN CON MOTIVO DE UNA OFERTA PÚBLICA DE ADQUISICIÓN U OTRO TIPO DE OPERACIONES:

Numero de beneficiarios	29
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
29 Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 4 Directivos // 20 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 24 directivos y mandos intermedios entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

Indique si, más allá de en los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	✓	
	Si	No

¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas? ✓

C.2. COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

C.2.1. Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Presidente	Independiente
% de consejeros ejecutivos		0,00
% de consejeros dominicales		25,00
% de consejeros independientes		75,00
% de consejeros otros externos		0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	Koro Usarraga
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	25,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
María Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Presidente	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

COMISIÓN DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Fundación Cajacanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente
% de consejeros ejecutivos	16,67	
% de consejeros dominicales	33,33	
% de consejeros independientes	50,00	
% de consejeros otros externos	0,00	

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

C.2.2. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LA INFORMACIÓN RELATIVA AL NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de auditoría y control	2	50,00	1	33,33	1	25,00	1	33,33
Comisión de innovación, tecnología y transformación digital	2	50,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00
Comisión de nombramientos	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comisión de retribuciones	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comisión de riesgos	3	60,00	2	66,67	2	40,00	1	25,00
Comisión ejecutiva	3	50,00	2	33,33	2	25,00	2	25,00

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020**>> D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO****D.2. DETALLE AQUELLAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS POR SU CUANTÍA O RELEVANTES POR SU MATERIA REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO, Y LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS DE LA SOCIEDAD:**

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	167.477

D.3. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS POR SU CUANTÍA O RELEVANTES POR SU MATERIA REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO, Y LOS ADMINISTRADORES O DIRECTIVOS DE LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

D.4. INFORME DE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA SOCIEDAD CON OTRAS ENTIDADES PERTENECIENTES AL MISMO GRUPO, SIEMPRE Y CUANDO NO SE ELIMINEN EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS Y NO FORMEN PARTE DEL TRÁFICO HABITUAL DE LA SOCIEDAD EN CUANTO A SU OBJETO Y CONDICIONES.**EN TODO CASO, SE INFORMARÁ DE CUALQUIER OPERACIÓN INTRAGRUPO REALIZADA CON ENTIDADES ESTABLECIDAS EN PAÍSES O TERRITORIOS QUE TENGAN LA CONSIDERACIÓN DE PARAÍSO FISCAL:**

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.5. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO Y OTRAS PARTES VINCULADAS, QUE NO HAYAN SIDO INFORMADAS EN LOS EPÍGRAFES ANTERIORES.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

**>> G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple Explique

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:
 - a. Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
 - b. Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

[CaixaBank es la única sociedad cotizada del Grupo.]

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:
 - a. De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.
 - b. De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple Cumple parcialmente Explique

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple Cumple parcialmente Explique

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple Cumple parcialmente Explique

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto del informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social, quedando únicamente sujetos al límite del 50%.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:
- Informe sobre la independencia del auditor.
 - Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
 - Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple Cumple parcialmente Explique

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple Cumple parcialmente Explique

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple Cumple parcialmente Explique

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple Cumple parcialmente Explique

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

- Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan vo-

tarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

- c. Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
- d. Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).

Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretudo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los

usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple Explique

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

- a. Sea concreta y verificable.
- b. asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y
- c. favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple Cumple parcialmente Explique



Nuestra Identidad



Líneas Estratégicas



Estado de Información No Financiera



Glosario y estructura del Grupo



Informe de verificación independiente



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple Cumple parcialmente Explique

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

- a. En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.
- b. Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple Explique

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple Explique

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

- a. Perfil profesional y biográfico.
- b. Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c. Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d. Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e. Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple Cumple parcialmente Explique

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple Explique

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple Cumple parcialmente Explique

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple Cumple parcialmente Explique

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple Cumple parcialmente Explique

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.

Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple Cumple parcialmente Explique

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple Explique No aplicable

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple Cumple parcialmente Explique

Nuestra
IdentidadLíneas
EstratégicasEstado de
Información
No FinancieraGlosario y
estructura del
GrupoInforme de
verificación
independienteInforme Anual de
Gobierno Corporativo
correspondiente
al 2020

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple Cumple parcialmente Explicar

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple Cumple parcialmente Explicar

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple Cumple parcialmente Explicar No aplicable

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple Explicar

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
- La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple Cumple parcialmente Explicar

Respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación. Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple Cumple parcialmente Explique

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

- a. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

- b. Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

- c. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

- d. Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

- a. En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

- b. Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

- c. Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

- d. Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
- e. Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple Cumple parcialmente Explique

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:
- a. Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.
- c. El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

- d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple Cumple parcialmente Explique

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple Cumple parcialmente Explique

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple Cumple parcialmente Explique

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple Explique No aplicable

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple Cumple parcialmente Explique

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.
- Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.
- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.
- Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple Cumple parcialmente Explique

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

- Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.
- Que sus presidentes sean consejeros independientes.
- Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
- Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
- Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple Cumple parcialmente Explique

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:
- La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
 - La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.
 - La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
 - La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.
 - La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple Cumple parcialmente Explique

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:
- Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales
 - Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.
 - Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.
 - Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

- e. Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple Cumple parcialmente Explique

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple Explique

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple Cumple parcialmente Explique

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

- b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.
- c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercerlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

Respecto a la prohibición para los Consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercerlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega.

Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 se aprobó la nueva Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos que introduce una serie de ajustes en la Política de Remuneración vigente hasta entonces manteniendo los principios y características de la misma y dotándola de mayor estabilidad dado que el periodo de vigencia de la anterior Política estaba próximo a su finalización. La nueva Política de Remuneración recoge únicamente, con respecto a la anterior, además de alguna mejora en la redacción, los siguientes cambios: La inclusión expresa en la Política de Remuneración de las retribuciones de los consejeros miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019 y la fijación de la nueva ponderación de los parámetros relativos al Ratio de eficiencia core y a la Variación de Activos Problemáticos de los retos corporativos para calcular la remuneración variable en forma de bonus del Consejero Ejecutivo para 2020 y los ejercicios siguientes.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia postcontractual.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

SI NO

Nombre o denominación social de los miembros del consejo de administración que no han votado a favor de la aprobación del presente informe

Motivos (en contra, abstención, no asistencia)

Explique los motivos

Alejandro García-Bragado

En contra

Al considerar que en el apartado C.1.37 del Informe se debería haber informado de las vicisitudes procesales que le afectan como consejero, dado que a su juicio tienen relevancia en cuanto a su situación y actuación en relación con la afectación que la misma pueda ocasionar al crédito y reputación de la sociedad.

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.