



> 2021

Informe de Gestión Consolidado



Documento
interactivo



01. PAG 4

Nuestra Identidad

- ▶ CaixaBank en 2021_5
 - Impacto en la sociedad_5
 - Indicadores fundamentales_6
- ▶ Hechos relevantes del ejercicio_11
 - ▶ Carta del Presidente_12
 - ▶ Carta del Consejero Delegado_14
 - ▶ Materialidad_16
 - ▶ Comportamiento ético y responsable_22
 - Ética e integridad_22
 - Canal de Consultas y Denuncias_29
 - Comercialización y comunicación responsables_32
 - Transparencia fiscal_35
 - ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible_42
 - ▶ Gobierno Corporativo_44
 - Mejores prácticas_45
 - Estructura de la propiedad_49
 - La Administración_56
 - Alta Dirección_101
 - Remuneración_108
 - ▶ Modelo de negocio_111
 - ▶ Gestión del riesgo_124

02. PAG 134

Líneas Estratégicas

- ▶ Contexto y perspectivas 2022_135
 - Contexto económico_135
 - Contexto regulatorio_137
 - Contexto social, tecnológico y competitivo_139
- ▶ Estrategia_142
 - ▶ Ofrecer la mejor experiencia al cliente_146
 - Soluciones a clientes_147
 - Plataforma de distribución omnicanal_153
 - Experiencia cliente y calidad_160
 - ▶ Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_163
 - Ciberseguridad_164
 - Tecnología y digitalización_166
 - ▶ Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_170
 - Cultura Corporativa_173
 - Diversidad e igualdad de oportunidades_179
 - Desarrollo Profesional y Compensación_187
 - Experiencia del empleado_195
 - ▶ Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_211
 - Evolución de los resultados_211
 - Evolución de la actividad_222
 - Liquidez y estructura de financiación_225
 - Gestión del Capital_226
 - Ratings_229
 - Remuneración al accionista_229
 - ▶ Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_230
 - Gobernanza de la Sostenibilidad_230
 - Diálogo con los Grupos de interés_239
 - Inclusión financiera_247
 - Inversión socialmente responsable_262
 - Estrategia medioambiental_268
 - Acción social y voluntariado_294
 - CaixaBank Dualiza_299

03. PAG 300

Estado de Información no Financiera

- Ley 11/2018, de Información no Financiera y Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados_301
- Global Reporting Initiative (GRI)_309
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)_323
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_326
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_328

04. PAG 341

Glosario y Estructura del Grupo

- Información No Financiera_342
- Información Financiera_348
- Estructura del Grupo_357

A. PAG 358

Informe de Verificación Independiente

B. PAG 359

Informe Anual de Gobierno Corporativo

C. PAG 456

Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros

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. o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. La información contenida en la misma está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. 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.

CaixaBank advierte que este documento puede contener manifestaciones sobre revisiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa al Grupo CaixaBank, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. 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, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

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, como en el caso concreto del Banco Portugués de Inversión ("BPI"), por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por dicha entidad. Igualmente, en relación con la información histórica sobre Bankia y aquella referida a la evolución de Bankia y/o del Grupo que se contiene en esta presentación, debe tenerse en cuenta que ha sido objeto de determinados ajustes y reclasificaciones a los efectos de adecuarla a los criterios de presentación del Grupo CaixaBank. Asimismo, y con el objeto de mostrar la evolución recurrente de los resultados de la nueva entidad resultante de la fusión, se ha elaborado una cuenta de resultados proforma mediante la agregación, al resultado del Grupo CaixaBank, del resultado de Bankia en el primer trimestre de 2021 así como en todo el ejercicio 2020. Asimismo, se han excluido del resultado los impactos extraordinarios asociados a la integración de Bankia.

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 ("NIIF", también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" – "International Financial Reporting Standards") 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. Respecto los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos ni está obligado, a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en caso de discrepancia con esta versión no asume ninguna responsabilidad. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank y, en particular, por los analistas e inversores que manejen la presente presentación. Se invita a todos ellos a consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En particular, se advierte de que este documento contiene información financiera no auditada.

Adicionalmente a la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) según se definen 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"), 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 NIIF. 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. Se ruega consultar el apartado "Glosario" del documento en el que se detallan 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.

Este documento incorpora asimismo el Estado de Información no Financiera de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, cuyo contenido se ha obtenido esencialmente de registros internos de la entidad y utilizando definiciones propias, que se detallan en el apartado "Glosario", y que podrían diferir y no resultar comparables con las utilizadas por otras compañías.

El contenido de este documento está regulado por la legislación española aplicable en el momento de su elaboración, y no está dirigido a ninguna persona física o jurídica localizada en cualquier otra jurisdicción. Por esta razón, no necesariamente cumple con la regulación o con los requisitos legales que resulten de aplicación en otras jurisdicciones.

Sin perjuicio de los requisitos legales o de cualquier limitación impuesta por CaixaBank que pueda ser aplicable, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de uso o explotación de los contenidos de este documento, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte o medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar en estos casos.

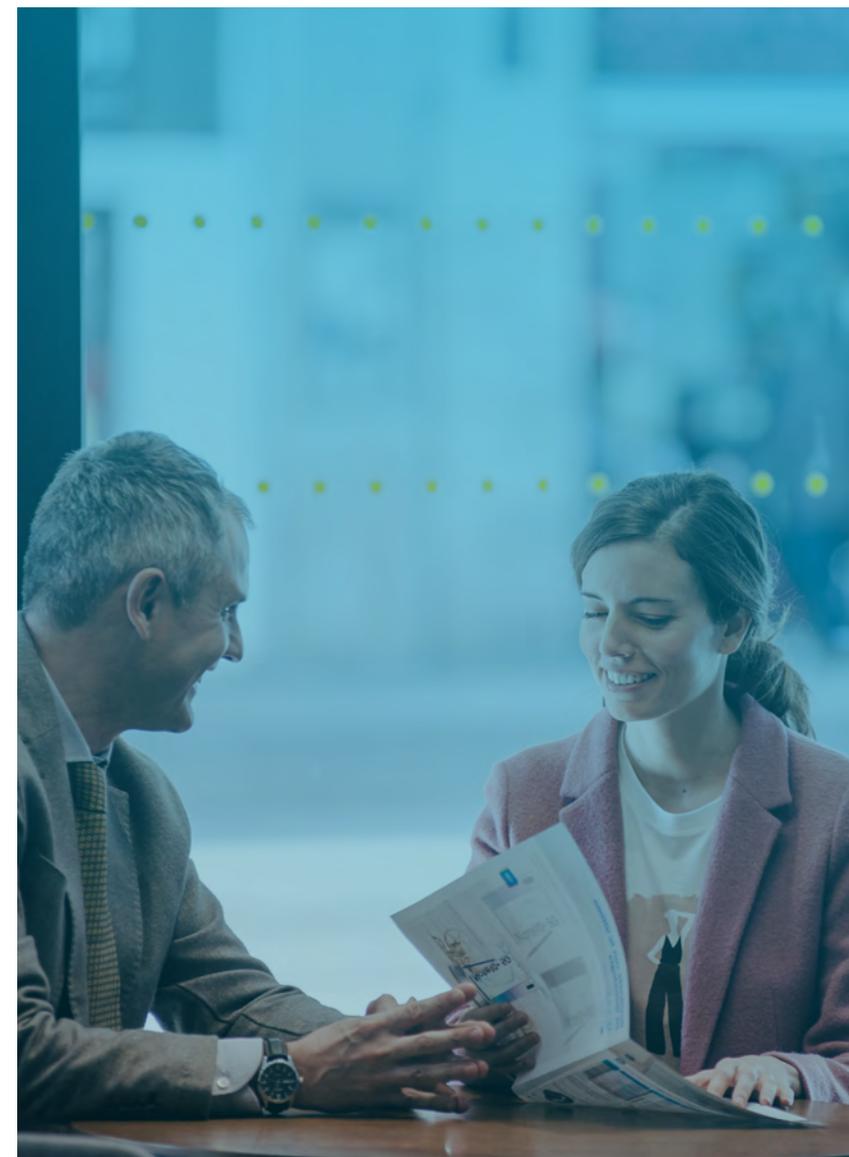
La información contenida en este documento hace referencia en su mayor parte de Grupo CaixaBank, también referido como CaixaBank o la Entidad. Cuando los datos o informaciones tengan un perímetro distinto se especificará.

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.

01

Nuestra Identidad

- ▶ CaixaBank en 2021_5
- Impacto en la sociedad_5
- Indicadores fundamentales_6
- ▶ Hechos relevantes del ejercicio_11
- ▶ Carta del Presidente_12
- ▶ Carta del Consejero Delegado_14
- ▶ Materialidad_16
- ▶ Comportamiento ético y responsable_22
 - Ética e integridad_22
 - Canal de Consultas y Denuncias_29
 - Comercialización y comunicación responsables_32
 - Transparencia fiscal_35
- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible_42
- ▶ Gobierno Corporativo_44
 - Mejores prácticas_45
 - Estructura de la propiedad_49
 - La Administración_56
 - Alta Dirección_101
 - Remuneración_108
- ▶ Modelo de negocio_111
- ▶ Gestión del riesgo_124



CaixaBank en 2021

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.



Impacto en la Sociedad

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 "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa 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.

Indicadores fundamentales

Cientes

- Ser proveedor de referencia para servicios financieros
- Relación basada en la proximidad y la confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación

>> PLATAFORMA ONMICANAL, APOSTANDO CONTINUAMENTE POR LA INNOVACIÓN

4.966
oficinas en España
y 13.008 cajeros

~40%
cuota de penetración de
clientes digitales en España¹

91,8%
de los ciudadanos
españoles tienen una oficina
o agente en su municipio

73,1%
de clientes digitales
en España

348
oficinas en Portugal
y 1.418 cajeros

51,1%
de clientes digitales
en Portugal

Banco #1 en España con una sólida posición en Portugal

20,7 MM

DE CLIENTES

18,9 MM

EN ESPAÑA

1,8 MM

EN PORTUGAL

680.036 MM€

DE ACTIVOS TOTALES

619.971 MM€

RECURSOS
DE CLIENTES

352.951 MM€

CRÉDITO A LA
CLIENTELA, BRUTO

>> CUOTAS DE MERCADO

ESPAÑA



24,2%
CRÉDITOS



25,9%
HIPOTECAS



23,7%
CRÉDITO
A EMPRESAS



32,7%
TARJETAS
DE CRÉDITO



25,2%
DEPÓSITOS



24,5%
FONDOS DE
INVERSIÓN



33,9%
PLANES DE
PENSIONES



23,3%
SEGUROS
VIDA-RIESGO

PORTUGAL²



11,1%
CRÉDITOS



13,2%
HIPOTECAS



10,6%
CRÉDITO
A EMPRESAS



12,3%
SEGUROS
VIDA-RIESGO



10,9%
DEPÓSITOS



17,2%
FONDOS DE
INVERSIÓN

>> CAIXABANK

Mejor Banco en España
2021 y Mejor Banco en
Europa Occidental 2021
por Global Finance

Mejor Banco en
España 2021
por Euromoney

Mejor Banco del Año
2021 en España por
The Banker

Mejor transformación
Bancaria del Mundo 2021
por Euromoney

>> BPI

Marca de Excelencia en
Portugal por Superbrands

Marca de Confianza
por la revista Seleções
do Reader's Digest

¹ En España. Fuente ComScore.

² Datos a noviembre de 2021.

Accionistas e inversores

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



CaixaBank, mejor atención al accionista por cotizada 2020 en los VI Premios Rankia

>> MAYOR REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA

 **50%**
PAY-OUT EFECTIVO
EN 2021

 **0,1463 €**
DIVIDENDO POR ACCIÓN³

 **50%-60%**
PAY-OUT
OBJETIVO 2022

INTENCIÓN DE IMPLEMENTAR
UN PROGRAMA DE RECOMPRA
DE ACCIONES DURANTE EL AÑO
FISCAL 2022⁴

>> RESISTENCIA DE LOS INGRESOS Y MENORES DOTACIONES

 **2.359 MM€**
RESULTADO ATRIBUIDO
AJUSTADO
(EXCLUYENDO RESULTADOS
EXTRAORDINARIOS
DERIVADOS DE LA FUSIÓN)
+71%

 **10.597 MM€**
INGRESOS CORE
+27,5%

 **7,6%**
ROTE¹

>> SÓLIDA POSICIÓN DE CAPITAL

 **13,1%**
CET1 CON AJUSTES
TRANSITORIOS IFRS9

 **17,9%**
CAPITAL TOTAL

 **26,2%**
MREL²

>> ESTABILIDAD EN LAS MÉTRICAS DE CALIDAD CREDITICIA

 **3,6%**
RATIO DE
MOROSIDAD

 **63%**
COBERTURA DE
LA MOROSIDAD

 **23 pbs**
COSTE DEL RIESGO
12 MESES¹

>> HOLGADA LIQUIDEZ

 **168.349 MM€**
ACTIVOS LÍQUIDOS
TOTALES

 **320%**
LIQUIDITY COVERAGE
RATIO (12 MESES)

 **154%**
NET STABLE FUNDING
RATIO (NSFR)

¹ Estos ratios no incluyen en el numerador los resultados de Bankia generados con anterioridad a 31 de marzo de 2021, fecha de referencia del registro contable de la fusión ni, por consistencia, la aportación en el denominador de las masas de balance o APR's previos a dicha fecha. Tampoco consideran extraordinarios asociados a la fusión.

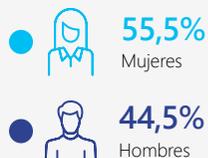
² A diciembre 2021 se incluye la emisión de 1.000 millones de euros de Senior Preferred realizada en enero 2022. Sin considerar esta emisión la ratio se situaría en 25,8%

³ Dividendo con cargo a los beneficios del ejercicio 2021 acordado por el Consejo de Administración para proponer a la próxima JGA. Equivalente al 50% de *pay-out* sobre el resultado neto atribuido ajustado excluyendo impactos de la fusión con Bankia.

⁴ Es la intención de CABK, sujeta a la aprobación regulatoria pertinente, de implementar un programa de recompra de acciones (*share buy-back*) en el mercado durante el año fiscal 2022, con el fin de acercar la ratio de CET1 al objetivo interno. Se espera poder comunicar mayor detalle durante el segundo trimestre de 2022.

Empleados

- Favorecer el talento y su desarrollo fomentando la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la diversidad
- Desplegar la mejor propuesta de experiencia empleado contribuyendo al bienestar y a la conciliación
- Promover los atributos de agilidad y colaboración



>> COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD



41,3%
DE MUJERES EN
POSICIONES DIRECTIVAS¹



1,05%
BRECHA SALARIAL
DE GÉNERO



588
EMPLEADOS CON
DISCAPACIDAD



Líderes a nivel mundial del
GEI Bloomberg 2021



Nivel de excelencia A

En 2021 se nos ha concedido el nivel de excelencia A de la Certificación EFR, siendo la primera entidad financiera española en conseguirlo.

>> CONTINÚA APUESTA POR LA FORMACIÓN



81,8 horas
DE FORMACIÓN
POR EMPLEADO



1.163
FORMADORES
INTERNOS²



Excellence in Practice
Silver Award 2021
- Professional
Development

Segundo premio en los
"EFMD Excellence in Practice
2021" en la categoría -
Proyecto Escuela de Riesgos.

VIDATATHON

In data we trust - Vidatathon

Premios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021. Tercera posición para el programa gamificado para mejora de capacidades analíticas de VidaCaixa.

>> COMPENSACIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

La Política General de Remuneraciones está vinculada a los riesgos ASG

El Plan de Pensiones de empleados de CaixaBank (PC30) sigue siendo el líder en patrimonio y rentabilidad promoviendo además, iniciativas sociales y ambientales, e invirtiendo en empresas que sigan prácticas de buen gobierno.

13,64%
DE RENTABILIDAD
ANUAL

6,13%
RENTABILIDAD
A 5 AÑOS



¹A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

² CaixaBank, S.A.

Medioambiente y clima

– Transición hacia una economía neutra en carbono

>> NUESTROS COMPROMISOS



CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la **Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, promovido por Naciones Unidas (UNEP FI)

El acuerdo compromete a la entidad a ser neutro en emisiones en 2050 y representa un aumento de la ambición con respecto al Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática, suscrito por la Entidad en diciembre de 2019.



VidaCaixa es la primera aseguradora española en adherirse a la **Net Zero Asset Owner Alliance**, asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de zero emisiones netas de CO₂ en 2050

>> BUSCANDO LA EFICIENCIA OPERATIVA

100%
COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂ CALCULADAS

Emisiones directas de la actividad de CaixaBank.
No incluye las emisiones indirectas.



>> FINANCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL SOSTENIBLE



3.582 MM€
DE BONOS VERDES
PROPIOS EMITIDOS 2020-2021



1.435.861 tCO₂/año
EMISIONES EVITADAS
FINANCIADAS POR
CAIXABANK

1.706 MM€
NUEVOS PROYECTOS
FINANCIADOS DE
ENERGÍAS RENOVABLES A
TRAVÉS DE 29 PROYECTOS

6.350 MW
DE POTENCIA DE ENERGÍA
RENOVABLE INSTALADA

10.832 MM€
PRÉSTAMOS
REFERENCIADOS
A VARIABLES DE
SOSTENIBILIDAD
A TRAVÉS DE 92
OPERACIONES
FIRMADAS

1.625 MM€
DE PRÉSTAMOS
VERDES A
TRAVÉS DE 36
OPERACIONES

REFINITIV

REFINITIV RECONOCE
A CAIXABANK EN SU
LEAGUE TABLE COMO

16º Banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6º Banco de EMEA¹ - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

BLOOMBERG RECONOCE
A CAIXABANK EN SUS
LEAGUE TABLE COMO

13º Banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX
(DJSI) RECONOCE A CAIXABANK EN SU
ÍNDICE DE BANCOS MÁS SOSTENIBLES
DEL MUNDO

90 puntos en el área de
Sustainable Finance
(percentil 99)



¹ Europa, Oriente Medio y África.

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

>> APORTACIÓN AL PIB

0,96%



11.519 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB español

17%

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

0,43%



913 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,8%

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



>> TRIBUTOS PAGADOS, RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DE TERCEROS Y OTRAS APORTACIONES



• 2.254 MM€
De tributos pagados

• 1.820 MM€
De tributos recaudados de terceros²

• 748 MM€
Otras aportaciones³

>> IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA



57.108
ESPAÑA

6.738
PORTUGAL

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores¹

~30.000 MM€
De nueva producción de créditos a empresas

107.222
Operaciones nuevas de Microcréditos y otras finanzas con impacto social por 953 MM€

17.007
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de microcréditos

>> FINANCIACIÓN E INVERSIÓN CON IMPACTO



4.000 MM€
DE BONOS SOCIALES
PROPIOS EMITIDOS DESDE 2019⁴



> 51.000 MM€
Patrimonio gestionado con calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9)⁶

>> CON AMPLIO RECONOCIMIENTO



9º banco
en el Dow Jones Sustainability Index World



Máxima calificación
en inversión sostenible por las Naciones Unidas (A+) en Gobernanza y Estrategia⁵



Certificación en Finanzas Sostenibles
bajo criterios ASG - Ambientales, sociales y de Buen Gobierno - de AENOR (VidaCaixa, S.A. y CaixaBank Asset Management, SGIC)



Apoyo a las empresas durante la crisis Covid-19
CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su apoyo a las empresas durante la crisis de la Covid-19 por Global Finance

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 Tributos recaudados de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.

³ Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos, Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal), Contribución al Fondo Único de Resolución y Prestación Patrimonial DTAs monetizables.

⁴ 1.000 MM€ emitidos en enero de 2022.

⁵ VidaCaixa, S.A., CaixaBank Asset Management, S.A y BPI Gestão de Ativos.

⁶ Según Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR).

Hechos relevantes del ejercicio



Carta del Presidente



Gracias a la fusión y al trabajo realizado en la integración a lo largo de este año, comenzamos este ejercicio desde un punto de partida privilegiado

José Ignacio Goirigolzarri

Presidente

El ejercicio 2021 ha estado marcado por la recuperación de nuestra economía tras el fuerte deterioro que sufrió en la primera parte del año 2020. Una recuperación que previsiblemente se completará durante el ejercicio 2022.

A esta recuperación han contribuido de una forma notable las políticas económicas que las autoridades han impulsado, y en particular, las relativas a la financiación al tejido empresarial y a las familias.

Y es aquí donde el sector financiero ha jugado un papel clave desde el estallido de la crisis. Entre las moratorias a particulares y los créditos parcialmente avalados por el ICO, el sector ha conseguido movilizar una financiación equivalente al 14% del PIB español.

Creo que es algo de lo que nos debemos sentir legítimamente orgullosos como sector en general, y muy en particular en CaixaBank, que, como entidad líder en España, hemos contribuido de forma decisiva a este desarrollo.

Para nuestra entidad, el año 2021 ha sido, sin duda, uno de los años más importantes de nuestra historia. Un año donde se ha producido la fusión entre CaixaBank y Bankia, que nos ha convertido en la entidad de referencia para más de 20 millones de clientes en España y Portugal. Y esto no sólo es un motivo de orgullo para todos nosotros, sino que también conlleva una gran responsabilidad, con nuestros clientes, con el territorio y con toda la sociedad.

A lo largo del ejercicio hemos ido superando los diferentes hitos de la integración de ambas entidades. Tras la formalización legal de la fusión en el mes de marzo, en julio firmamos con la representación de los trabajadores un proceso de desvinculación voluntaria de 6.452 empleados de nuestra entidad, a los que desde aquí me gustaría agradecer una vez más su contribución a lo largo de estos años al éxito de nuestra entidad.

De igual modo, el pasado 15 de noviembre llevamos a cabo la integración tecnológica de ambas entidades. Una operación que ha supuesto la mayor integración tecnológica de la historia en nuestro país, y que hemos finalizado con un gran éxito.

Y, por último, a lo largo del último trimestre hemos comenzado con el proceso de integración de 1.500 oficinas, como consecuencia del solapamiento de redes tras la fusión, proceso en el que se han ponderado estrictos criterios de cercanía e inclusión financiera, como refleja nuestra apuesta por el asesoramiento personalizado y por la presencia en zonas rurales, manteniendo nuestro compromiso de no abandonar las poblaciones en las que somos la única entidad financiera presente.

En paralelo a este enorme esfuerzo de integración, nuestra entidad ha seguido mostrando un gran dinamismo comercial, lo que nos ha permitido, en un ejercicio tan complejo, mejorar nuestro volumen de negocio un 4,8%. Un crecimiento que principalmente ha sido impulsado por la comercialización de servicios de mayor valor añadido como los productos de ahorro a largo plazo con un incremento del 12,7% o la nueva producción de préstamos al consumo que ha aumentado un 7%.

Esta actividad comercial, junto a una excelente gestión del riesgo, que nos ha llevado a provisionar 1.222 millones de euros, un 44% menos que el año pasado, ha contribuido a que alcancemos un beneficio después de impuestos de 2.359 millones de euros. Si incluimos los ajustes extraordinarios derivados de la fusión con Bankia, el beneficio reportado alcanza la cifra de 5.226 millones de euros.

Estos resultados, junto con nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica, nos ha permitido seguir aumentando nuestro ratio de capital, que ha cerrado el año por encima del 13%.

Mirando al futuro, creo que gozamos de una gran situación de partida. Gracias a la fusión y al trabajo realizado en la integración a lo largo de este año, comenzamos este ejercicio desde un punto de partida privilegiado para encarar, con confianza, los importantes desafíos que como entidad, como sector y como sociedad debemos afrontar.

Nuestro objetivo es seguir apoyando a la sociedad, a las familias y empresas, porque esta es la mejor contribución que podemos hacer desde CaixaBank para apoyar la recuperación y el progreso económico y social de nuestro país.

Queremos acompañar e impulsar la transformación que esperamos de nuestra economía, tanto en el avance de la digitalización, como en el desarrollo de un entorno social y medioambiental más sostenible y con mayores oportunidades para todos.

Y para ello, queremos liderar el proceso de transformación que se está produciendo en nuestro sector. Una ambición transformadora que tomará cuerpo en nuestro nuevo Plan Estratégico 2022-2024, que será presentado en la primera parte de este año.

Plan que seguirá estando basado en un proyecto único de banca, asentado sobre nuestros orígenes fundacionales, comprometido con nuestros distintos grupos de interés: los clientes, nuestro equipo, nuestros accionistas y, por supuesto, con la sociedad.

Un modelo de gestión apuntalado por un excelente gobierno corporativo.

En definitiva, un proyecto basado en un modelo de hacer banca muy inclusivo y cercano a la sociedad, a las necesidades de las familias y las empresas. Un modelo en el que los qué, los objetivos, son muy importantes, pero los cómo, las formas de hacer son realmente diferenciales.

Miramos al futuro con una enorme ilusión y con una gran ambición.



Nuestro objetivo es seguir apoyando a la sociedad, a las familias y empresas, porque esta es la mejor contribución que podemos hacer desde CaixaBank para apoyar la recuperación y el progreso económico y social de nuestro país



Carta del Consejero Delegado



Hemos completado un año extraordinario de manera muy satisfactoria: culminando la mayor fusión del sector en España y desarrollando nuestra actividad recurrente desde la cercanía y la vocación de servicio

Gonzalo Gortázar Rotaache
Consejero Delegado

CaixaBank cierra el ejercicio 2021 consolidando su posición de liderazgo en el mercado español tras culminar con éxito la mayor fusión de la historia del sector en España.

En tan solo ocho meses hemos integrado los equipos humanos, el modelo comercial y los sistemas tecnológicos de las dos entidades de origen, gracias a un trabajo excelentemente ejecutado por parte de todos los profesionales implicados y, en última instancia, de toda la organización. Más importante que lo anterior es que este gran esfuerzo de coordinación no ha impedido seguir desarrollando con intensidad nuestra actividad recurrente, y atender, desde la cercanía y la vocación de servicio, a nuestros más de 20 millones de clientes en España y Portugal.

Hemos completado, por tanto, un año extraordinario de manera muy satisfactoria.

En lo referente al balance, cerramos el ejercicio con unos activos de 680.036 millones de euros y unas cuotas de mercado de destacado liderazgo en los principales productos y servicios. En ahorro a largo plazo, que es un ámbito de tradicional fortaleza del Grupo CaixaBank y que agrupa los fondos de inversión, los planes de pensiones y los seguros de ahorro, las suscripciones netas se han duplicado en 2021 y los activos gestionados ya alcanzan 226.684 millones de euros, equivalentes a una cuota de mercado combinada del 29,4% en España.

En cuanto al crédito, tras la integración de Bankia, la cartera total se eleva a 352.951 millones de euros, un 44,7% más que el año anterior, con una aceleración de la nueva producción en la segunda parte del año y una cuota de crédito a hogares y familias del 24,3%.

La actividad ha tenido un positivo reflejo en la cuenta de resultados. El beneficio, sin tener en cuenta los impactos extraordinarios de la fusión, sube hasta los 2.359 millones de euros, un 71% más que el año anterior. Los ingresos por servicios se incrementan un 6% en perímetro comparable y compensan parcialmente el efecto negativo en el margen de intereses de los menores tipos de interés. Los gastos recurrentes evolucionan según lo previsto y en el último trimestre del año ya empiezan a recoger los ahorros asociados a la fusión. Por último, se ha producido una importante normalización del coste de riesgo tras la pandemia, que se reduce al 0,23% desde el 0,75% en 2020.

En 2021 también hemos seguido incrementando nuestra fortaleza financiera, lo que nos permite seguir apoyando decididamente a familias y empresas para que puedan salir de la crisis e impulsar la recuperación económica. La ratio de capital CET1 supera en casi 500 puntos el mínimo requerido, y la liquidez sigue en los niveles más altos del sistema financiero español, superando los 168.000 millones de euros. Además, hemos reducido los saldos dudosos desde la fusión y mantenemos la ratio de mora más baja entre los grandes bancos en España.

Esta fortaleza de balance, junto con la progresiva normalización del entorno económico y financiero, nos ha permitido retornar a nuestra tradicional política de dividendo en efectivo y proponer la distribución entre nuestros 663.000 accionistas del 50% del resultado recurrente del ejercicio. Adicionalmente, de cara al ejercicio 2022 hemos comunicado la intención de distribuir entre un 50% y un 60% en efectivo y ejecutar un programa de recompra de acciones.

En el año 2021 hemos avanzado de manera destacada en lo que se refiere a la sostenibilidad. Hemos aprobado un nuevo plan director, incrementando las iniciativas y reforzando el marco de gobierno en todos los niveles de la organización. Consideramos esencial facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible por lo que estamos integrando ambiciosas políticas medioambientales en nuestros procesos crediticios. Tras haber reducido nuestras emisiones de CO₂ a cero desde 2018, nos hemos adherido como miembro fundador a la *Net Zero Banking Alliance* promovida por Naciones Unidas. Con ello, asumimos el compromiso de alcanzar también la neutralidad en emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras carteras de crédito e inversión en 2050.

Asimismo, hemos firmado el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* impulsado en el marco de los Principios de Banca Responsable y mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Tanto nuestra gestora de activos, CaixaBank Asset Management, como nuestra aseguradora, VidaCaixa, han mantenido su máxima calificación (A+) en los Principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza y hemos lanzado una gama de fondos y planes de pensiones de Impacto. Además, por segundo año consecutivo hemos sido el mayor emisor europeo de bonos ligados a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y, un año más, seguimos formando parte de los principales índices de sostenibilidad internacionales con elevadas calificaciones.

Iniciamos el ejercicio 2022 con el desafío de consolidar nuestro crecimiento y de seguir apoyando la recuperación económica. Lo hacemos ilusionados, plenamente confiados en las capacidades de nuestras personas, que han demostrado su valía una vez más en 2021. Somos muy conscientes de que solo podremos tener éxito si seguimos guiados por nuestros valores de siempre y actuando en todo momento al servicio de nuestros clientes y del conjunto de la sociedad.



Iniciamos el ejercicio 2022 con el desafío de consolidar nuestro crecimiento y de seguir apoyando la recuperación económica. Lo hacemos ilusionados y siendo conscientes de que solo podremos tener éxito si seguimos guiados por nuestros valores de siempre y actuando en todo momento al servicio de nuestros clientes y del conjunto de la sociedad



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 estrategia de sostenibilidad, del Plan Estratégico de la Entidad, y determinan el correcto dimensionamiento sobre la información a reportar.

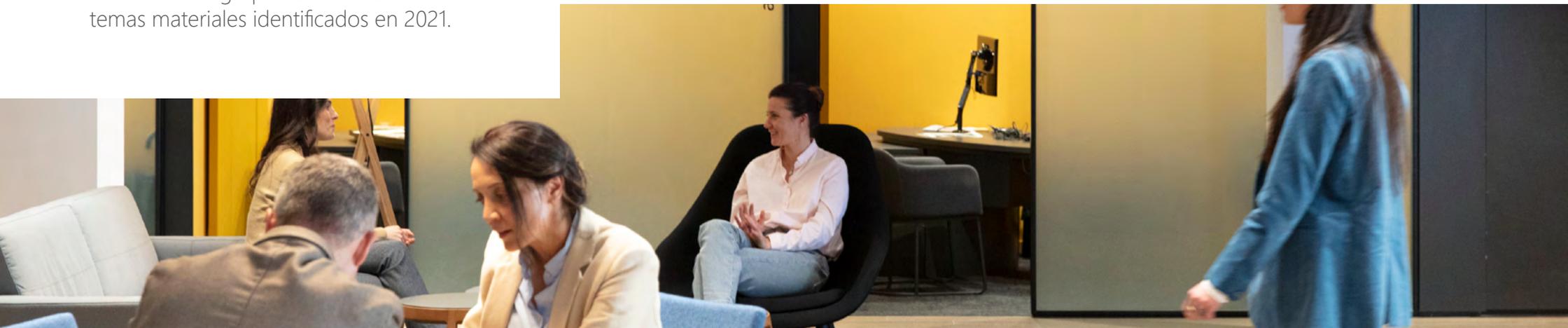
En el presente informe, la Entidad rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2021.

Los objetivos del Estudio de Materialidad de 2021 son:

- **Recoger la voz de los principales grupos de interés** respecto a los temas que consideran relevantes para la Entidad en el corto plazo. Poniendo foco en las variaciones respecto al estudio de 2020, teniendo en cuenta el entorno Covid actual y la integración con Bankia.
- **Integrar el estudio de materialidad como una herramienta de valor para la definición de la estrategia de la Entidad y del nuevo Plan Director de Sostenibilidad.** Se ha incorporado una pregunta sobre los temas que se consideran claves, tras la fusión, para el nuevo Plan Estratégico. Además, se han tenido en consideración los resultados del Estudio para el diseño del nuevo Plan Director de Sostenibilidad, evolución del Plan de Banca Socialmente Responsable 2019-21.
- **Priorizar los temas** a los que dedicar más atención en el reporting corporativo.



Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones de los grupos de interés



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.

01. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Actualización de los temas materiales con respecto a la edición anterior a través del análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas



Listado con 26 temas

02. PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés, utilizando una muestra representativa y aleatoria, entrevistas a expertos externos, análisis mediático, análisis de tendencias y benchmarking del sector



Priorización de los temas relevantes en 2021

03. 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 2021 de CaixaBank

La **primera identificación de temas materiales** se realizó 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 financieras, entre otras fuentes.

En esta fase se realizan encuestas a clientes, accionistas y empleados y entrevistas en profundidad a expertos internos de CaixaBank y expertos externos de diversos ámbitos. Esto se complementa con un extenso análisis mediático y de tendencias.

En los cálculos de relevancia, el peso de los diferentes grupos de interés se basa en el peso reputacional otorgado a cada uno de ellos en el Índice Global de Reputación (IGR), siendo clientes el grupo con mayor peso (24%) seguido por la sociedad en su conjunto (22%).

>> CONSULTAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES¹



- 800 Accionistas
- 800 Clientes
- 1.314 Empleados
- 45 Expertos y analistas²

¹En 2021, a diferencia de los ejercicios anteriores, las consultas a clientes y accionistas se han realizado por vía telefónica en lugar de cuestionario online. Esto a provocado una reducción de la muestra, que sigue siendo representativa con un nivel de confianza del 95%.

²36 expertos internos y externos (Negocio) y 9 analistas, sociedad y medios de comunicación (Grupos de interés).

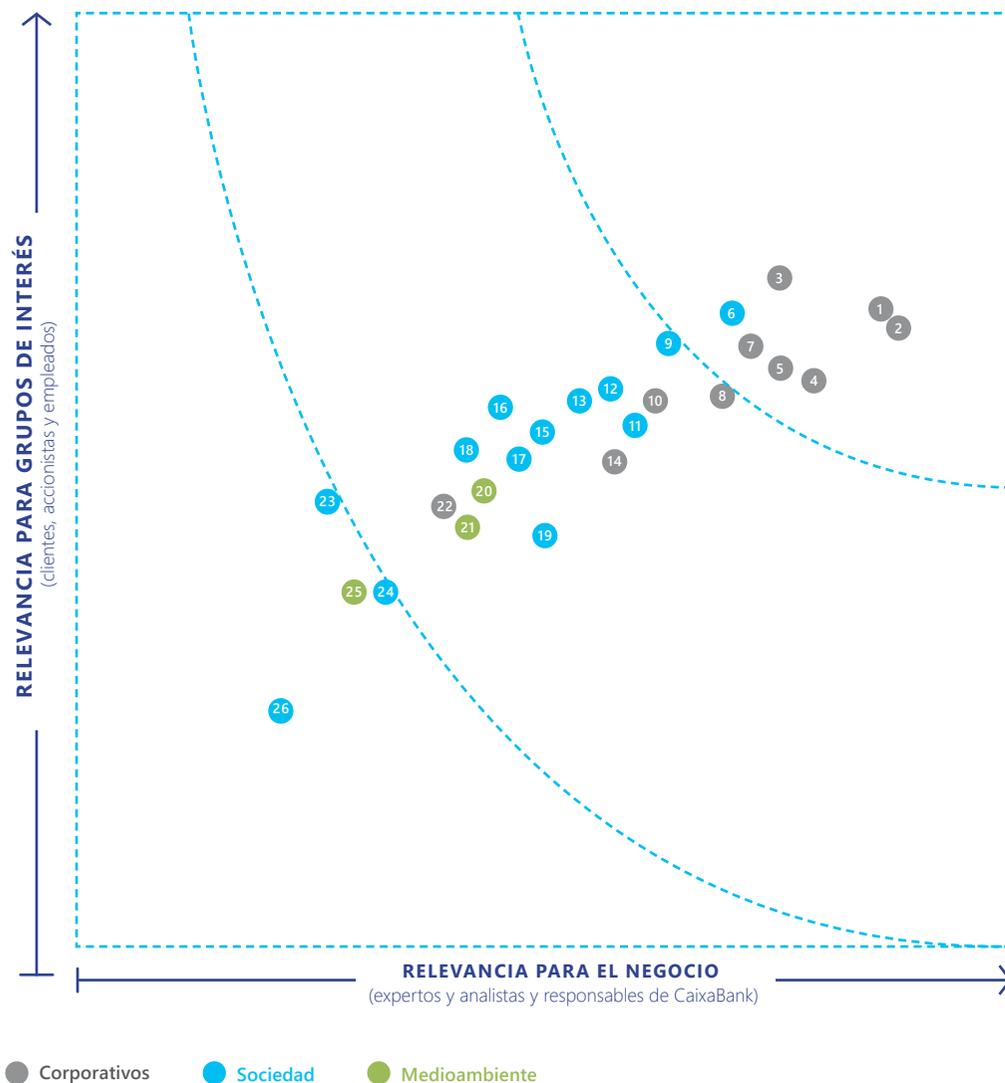
Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.



El ejercicio recoge el principio de doble materialidad confeccionando las cuestiones desde la doble perspectiva de relevancia para el desarrollo del negocio y, a su vez, como este impacta en su entorno.



Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2021



	RELEVANCIA 2021	VARIACIÓN 2021-20
1 Conducta íntegra, responsable y sostenible	89,7%	1,7%
2 Solidez de balance y rentabilidad	89,5%	0,3%
3 Ciberseguridad y protección de datos	88,1%	-1,4%
4 Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento	86,7%	1,9%
5 Gestión de los riesgos financieros y no financieros	86,5%	-0,4%
6 Comercialización responsable	86,5%	2,1%
7 Visión a largo plazo y anticipación al cambio	86,2%	-2,6%
8 Comunicación clara y transparente	84,7%	-0,4%
9 Servicio cercano y asesoramiento especializado	84,6%	2,3%
10 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información	83,2%	2,7%
11 Gestión del talento y desarrollo profesional	82,9%	2,1%
12 Soluciones financieras para personas con dificultades económicas	82,6%	2,3%
13 Seguridad, salud y bienestar de los empleados	81,7%	0,4%
14 Innovación tecnológica y desarrollo de nuevos productos y servicios	81,5%	3,9%
15 Diversidad, igualdad y conciliación	80,4%	0,8%
16 Inversión con impacto social y microfinanzas	80,2%	3,3%
17 Colaboración con Obra Social Descentralizada y promoción de actividades de la Fundación "la Caixa"	79,7%	1,3%
18 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales	78,6%	3,9%
19 Desarrollo de canales de atención digitales y remotos	78,4%	1,2%
20 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales	78,1%	0,8%
21 Productos y servicios de inversión y financiación verde	77,1%	3,0%
22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores	77,0%	1,0%
23 Cultura de trabajo ágil y colaborativa	74,6%	2,9%
24 Educación financiera	74,5%	-0,7%
25 Gestión medioambiental y huella de carbono	73,8%	1,7%
26 Voluntariado corporativo	69,9%	3,2%

Matriz de Materialidad por clúster temático



Evolución 2021

Se mantienen como temas prioritarios aquellos relativos a la conducta íntegra, el buen gobierno, la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la ciberseguridad, aunque bajan pequeños puntos porcentuales en relevancia.

Por el contrario crecen en relevancia la innovación, la transformación digital y la estrategia ante el cambio climático.

	RELEVANCIA 2021	VARIACIÓN 2021-20
Rentabilidad y solidez financiera	87,9%	-1,1%
Gobierno corporativo	84,5%	1,1%
Gestión de riesgos	87,3%	-0,1%
Innovación y transformación digital	82,3%	3,3%
Estrategia ante el cambio climático	76,3%	2,4%
Experiencia del cliente	83,2%	1,9%
Desarrollo social e inclusión financiera	79,0%	2,2%
Cultura centrada en las personas	79,9%	1,5%
Compromiso con la sociedad	74,8%	2,3%

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.

LÍNEA ESTRATÉGICA	TEMAS RELEVANTES (ORDENACIÓN SEGÚN PRIORIZACIÓN)	TEMAS TRANSVERSALES
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	<ul style="list-style-type: none"> 9 Servicio cercano y asesoramiento especializado 14 Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios 19 Desarrollo de canales de atención digitales y remotos 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Conducta íntegra, responsable y sostenible 4 Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento 5 Gestión de los riesgos financieros y no financieros 6 Comercialización responsable 7 Visión a largo plazo y anticipación al cambio 8 Comunicación clara y transparente 10 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	<ul style="list-style-type: none"> 3 Ciberseguridad y protección de datos 	
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> 11 Gestión del talento y desarrollo profesional 13 Seguridad, salud y bienestar de los empleados 15 Diversidad, igualdad y conciliación 23 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"> 12 Soluciones financieras para personas con dificultades económicas 16 Inversión con impacto social y microfinanzas 17 Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación "la Caixa" 18 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales 20 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales 21 Productos y servicios de inversión y financiación verde 22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores 24 Educación financiera 25 Gestión medioambiental y huella de carbono 26 Voluntariado corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Corporativos Sociedad Medioambiente

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 2021 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.
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, en su estándar sectorial para bancos comerciales. Incorporando su análisis de materialidad y dando respuesta a las métricas particulares asociadas.
- **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, siguiendo sus recomendaciones de reporting en torno a los detalles de gobernanza, estrategia, objetivos y métricas relacionados con el riesgo de cambio climático.
- **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 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 las Entidades Cotizadas de la CNMV.**

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, SASB y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente.

En 2021 la fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank S.A. provoca que la evolución de la mayoría de indicadores se vea afectada debido al nuevo tamaño de la Entidad. La información no financiera de 2020 no se reexpresará, sin perjuicio que se puedan presentar, en algunos casos, datos agregados de CaixaBank y Bankia de 2020 cuando aporte valor para la correcta interpretación de la información.

Los indicadores de información no financiera correspondientes a 2021 contienen la información de las sociedades origen Grupo Bankia desde 1 de enero de 2021. Se indicará de manera explícita cuando no sea así por la naturaleza o indisponibilidad de los datos.



>> 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
- Puntualidad

Comportamiento ético y responsable

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 unos **Principios 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 del Trabajo.

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 fue satisfactoria y mostraba un entorno de control adecuado.

En 2021, en línea con los planes de acción que se derivan de la Due Dilligence, se han revisado y actualizado los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank, siendo aprobados por el Consejo de Administración en enero de 2022. Los cambios principales son: (i) red denominación de la actual *Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank* a *Principios de Derechos Humanos* de CaixaBank, que se corresponde de manera más ajustada al contenido del propio documento; (ii) incorporación de nuevos compromisos y principios de actuación de acuerdo con los más altos estándares, como el *Plan de Acción de la Unión Europea de Derechos Humanos 2020-2024*, los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas y el compromiso impulsado en este marco relativo a medidas para la inclusión y la salud financiera y; (iii) compromiso de realizar el ejercicio de debida diligencia cada tres años o antes si las circunstancias lo aconsejaran.

CaixaBank promoverá y dará a conocer estos Principios entre sus grupos de interés.





Principios de Derechos Humanos de CaixaBank

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 sin consideración a su género, identidad de género, etnia, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho.

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 y los Principios de Compras, 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 palíen 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).

>> ELEMENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DISTRIBUIDOS EN CUATRO BLOQUES Y PRINCIPALES INDICADORES A CIERRE DE 2021

Gestión de compras

882

Proveedores homologados o rehomologados en el año

688 EN 2020

7,3 MM€

Volumen de compras adjudicado a Centros Especiales de Empleo

5,4 EN 2020

Financiación e inversión

>> ADECUACIÓN DE LA DEUDA HIPOTECARIA

13.235

Viviendas programa de alquiler social

14.455 EN 2020

>> FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CORPORATIVOS

10.832 MM€

Préstamos concedidos referenciados a variables de Sostenibilidad

2.997 MM€ EN 2020

Gestión de recursos humanos

>> IGUALDAD DE TRATO

41,3%

Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande¹

41,6% EN 2020

40,0%

Mujeres en el Consejo de Administración

42,9% EN 2020

>> CONDICIONES LABORALES JUSTAS

3.059

Empleados acogidos a permisos retribuidos²

2.344 EN 2020

>> LIBERTAD EN EL ENTORNO LABORAL

74%

Participación en el Estudio de Compromiso

70% EN 2020

>> ENTORNO Y LUGAR DE TRABAJO (ACCESIBILIDAD, SEGURIDAD Y SALUD)

0,90

Índice de frecuencia de accidentes (Índice Accentabilidad)

1,04 EN 2020

3,5%

Índice de absentismo gestionable

3,4% EN 2020

Comercialización

>> ACCESIBILIDAD DE LOS CLIENTES

99% / 63%

Poblaciones >5.000 habitantes con presencia (España y Portugal, respectivamente)

98,8% / 64% EN 2020

>> COMERCIALIZACIÓN (DISEÑO DE PRODUCTOS, MARKETING Y PUBLICIDAD, VENTA)

32.088

Profesionales certificados en MiFID II

18.710 EN 2020

>> SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS (PRIVACIDAD DEL CLIENTE)

99%

Profesionales que han realizado el curso de seguridad

98% EN 2020

¹ A partir de subdirección de Oficinas A y B. CaixaBank, S.A. perímetro pre-fusión.

² CaixaBank, S.A.



Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

El Código Ético de CaixaBank, recoge los siguientes **principios de actuación**:

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 integran 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

Siendo íntegros generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Transparencia

Somos transparentes, publicando en nuestra página web corporativa nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad.

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 Corporativa de Anticorrupción

CaixaBank a través de la Política Corporativa de Anticorrupción que complementa al Código Ético y Principios de Actuación, parte integrante del Modelo de Prevención Penal de Grupo CaixaBank, pone de manifiesto el pleno **rechazo a cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción**, trabaja bajo el principio básico del cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, 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).

La Política se constituye como una **herramienta esencial** para impedir que tanto la Entidad, las sociedades del Grupo, así 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 recogidos en su Código Ético.

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 establece los estándares de conducta a seguir en relación con:

Aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. Cumplida la premisa anterior, no se pueden aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros. En todo caso deben ser voluntarios y recibirse en el puesto de trabajo. 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 o entidades vinculadas. No se podrán efectuar condonaciones totales o parciales de deuda a los partidos políticos. 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, se incluyen estándares de actuación en los ámbitos de: (i) Patrocinios, (ii) Donaciones y (iii) Proveedores.

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.	Marzo 2021	✓ ¹
Principios de Derechos Humanos	Estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Enero 2022	✓
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.	Septiembre 2021	✓ ¹
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Abril 2020	✓ ¹
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.	Septiembre 2021	✓ ¹
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.	Noviembre 2021	✓
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.	Enero 2020	✓ ¹
Principios de actuación en materia de Privacidad y Derechos de los clientes de CaixaBank	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Enero 2020	✓ ¹
Política Corporativa de Cumplimiento Normativo	Establece y desarrolla la naturaleza de Cumplimiento Normativo como la encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y verificar la eficacia de los controles asociados.	Julio 2021	✓ 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 financiación del terrorismo que aplica en el ejercicio de sus actividades, negocios y relacio-

nes, 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 2021 no se han identificado deficiencias significativas.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro código ético, siendo el pilar sobre el que se basa uno de nuestros valores corporativos, la confianza. En este sentido, se dispone de unos **Principios de actuación en**

materia de Privacidad y Derechos de los clientes de CaixaBank, 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.

Compliance – Un modelo maduro y reconocido

Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de Compliance

En julio 2021 CaixaBank ha obtenido la Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de Compliance, estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de compliance y prácticas recomendadas.

El proceso de certificación se efectuó de forma satisfactoria por parte de AENOR, concluyendo que el Sistema de Gestión de Compliance de CaixaBank cumple con los requisitos de la Norma ISO 37301 y con el resto de los criterios de auditoría.

Certificación ISO 37001 - Sistemas de gestión antisoborno

En febrero 2021 CaixaBank ha obtenido la Certificación ISO 37001 - Sistemas de gestión antisoborno, se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

La auditoría se ha llevado a cabo por parte de AENOR, verificando la correcta implantación de los sistemas de gestión de CaixaBank respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia.

Certificación UNE 19601 - Sistema de Gestión de Compliance Penal

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.

En 2020 CaixaBank obtuvo esta certificación, fruto de su compromiso, de acuerdo con las mejores prácticas, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevención de delitos en el seno de la organización.

Esta certificación tiene una validez de 3 años pero deben realizarse durante el período auditorías de seguimiento anuales.

Entre enero y febrero 2021 se ha llevado a cabo la auditoría de seguimiento de la certificación UNE 19601 por parte de AENOR. La revisión se efectuó de forma satisfactoria, concluyendo que el Sistema de Gestión de Compliance Penal de CaixaBank cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de los criterios de auditoría.



CaixaBank cuenta con un sistema de gestión de compliance eficazmente implantado y con un elevado grado de madurez

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 2021 todos¹ los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. En 2021 este criterio se ha extendido al resto del Grupo.



33.974

EMPLEADOS CON
BONUS VINCULADO
A LA FORMACIÓN

34.605 EN 2020

La comunicación

Durante 2021 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, faq's y circulares en la intranet (*PeopleNow*).



361

ACCIONES DE
SENSIBILIZACIÓN

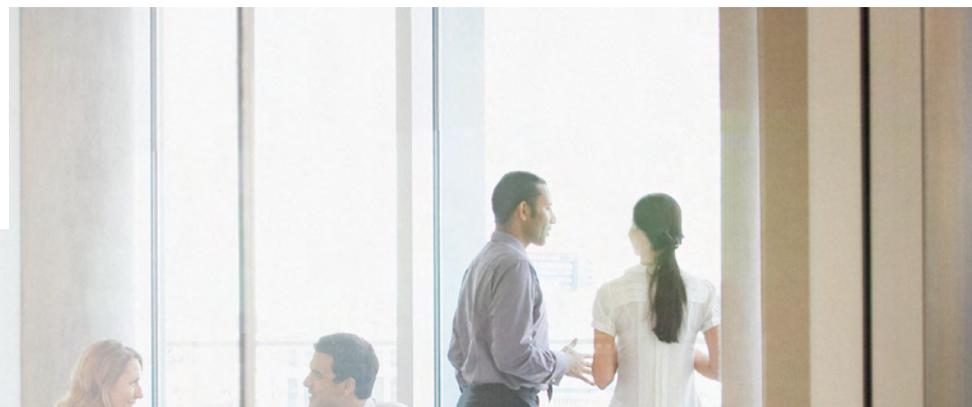
260 EN 2020

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 la correcta formalización en la comercialización de productos y servicios y 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 2021		
	Vinculada a remuneración	Total empleados Grupo CaixaBank que han superado la formación ²
Prevención Riesgos Penales en CaixaBank	✓	29.049 empleados
Comercialización de Productos de Seguros y Productos de Previsión Social	✓	27.296 empleados
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	✓	32.515 empleados
ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)	✓	27.854 empleados



¹ A excepción de los empleados incorporados durante 2021 tras la fusión con Bankia, donde la formación ha sido de obligatoria realización y superación, pero no se ha vinculado a la retribución variable. Adicionalmente, estos empleados han realizado 5 formaciones regulatorias más de este ámbito, realizadas en CaixaBank S.A. con anterioridad.

² Formación realizada en CaixaBank, S.A., que se ha hecho extensiva a otras compañías del Grupo según priorización en base al riesgo de las distintas sociedades.

Canal de Consultas y Denuncias

El Canal de Consultas y Denuncias es un medio de comunicación que 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 Corporativa de Anticorrupción, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores, el Código de Conducta Telemático o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank. 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 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.

Las **principales características** del Canal son las que siguen:

- **Entorno:** implantación de una plataforma que permite acceder al Canal de Consultas y Denuncias las 24 horas del día, 365 días al año, a través de las siguientes vías de acceso: Internet, Intranet Corporativa o plataformas análogas.
- **Posibilidad de denunciar de manera anónima:** 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.

Tanto las consultas como 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.



El Canal de Consultas y Denuncias se constituye como una **herramienta esencial en la prevención y corrección de incumplimientos normativos**. El Canal corporativo de Grupo CaixaBank está alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales



>> DETALLES CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS EN 2021

33
DENUNCIAS
38 EN 2020

417
CONSULTAS
489 EN 2020



● 17	Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	● 10
● 4	Protección de datos/ confidencialidad de la información	● 12
● 3	Conflictos de interés	● 117
● 1	Incumplimiento de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo	● 19
● 0	Incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC)	● 207
● 0	Política Anticorrupción	● 15
● 0	Información privilegiada	● 14
● 0	Prevención de delitos	● 2
● 8	Otros	● 21

De las 33 **denuncias recibidas** en 2021, 21 son denuncias de CaixaBank y las 12 restantes corresponden a las sociedades del Grupo incorporadas al canal corporativo.

De las 33 denuncias recibidas en 2021, 20 han sido admitidas a trámite (60,6%), 12 inadmitidas (36,4%) y la denuncia restante se encontraba pre-admitida por el experto externo a fecha del presente informe.

Si bien es cierto que se ha producido un descenso en el número de denuncias, 33 en 2021 respecto a las 38 de 2020, ha habido una mejora en la interposición de las mismas al haber sido inadmitidas 12 frente a las 18 de 2020. Es decir, el porcentaje de inadmisión se ha visto reducido del 47% en 2020 al 36% en 2021, lo que se traduce en un mayor conocimiento de los criterios de admisión por parte de los colectivos con acceso al Canal. En este sentido, deben considerarse las acciones para dar mayor difusión de la existencia y funcionamiento del Canal de Consultas y Denuncias a través de acciones formativas, lanzamiento de noticias y comunicados periódicos realizados a lo largo del ejercicio.

Las razones del descenso del número de denuncias pueden ser varias, pudiendo destacar la situación actual derivada de la pandemia por Covid-19 y, sobre todo, del proceso de integración con Bankia.

Del total de denuncias recibidas en 2021, 3 siguen en proceso de gestión (9,1%).

En relación con las denuncias admitidas cuya gestión está finalizada (18 casos en total), en 7 casos (39%) no se ha detectado incumplimiento y, de los 11 casos (61%) con incumplimiento en 9 se han aplicado medidas disciplinarias. De los 2 casos restantes: 1 está pendiente el análisis y posible aplicación de la medida disciplinaria (competencia del Comité de Incidencias de CaixaBank) y por último, en 1 caso no se pudo aplicar la medida disciplinaria porque, antes de ello, se produjo el cese de la relación laboral del empleado.

También cabe mencionar que, del total de denuncias de 2021, 2 fueron presentadas en el Canal de Denuncias de la antigua Bankia pero fueron resueltas por Cumplimiento Normativo de CaixaBank con posterioridad a la fusión de ambas entidades.

Por último, en cuanto a la distribución por zona geográfica, destacan las recibidas en Cataluña (11 casos que suponen un 33%), Portugal (9 casos que suponen un 27%), Canarias (4 casos que suponen un 12%) y Andalucía (3 casos que suponen un 9%).

En relación con las **417 consultas recibidas**, en primer lugar, cabe indicar que 274 corresponden a CaixaBank y 143 al resto de sociedades del Grupo con acceso al Canal.

Igual que sucede con las denuncias, se ha producido un descenso del número de consultas recibidas (417 en 2021 respecto las 489 en 2020) y las razones de ello pueden ser las mismas indicadas anteriormente. De la misma manera, se ha producido un descenso en el número de consultas inadmitidas, pasando de un 12% en 2020 (58 de 489) a un 9% en 2021 (37 de 417), incidiendo de nuevo en la mejora de la calidad en su presentación.

Por los plazos de gestión previstos en la normativa interna, todas las consultas han sido resueltas y finalizadas a fecha del presente informe. A nivel de tipologías, destacan las relativas a Reglamento Interno de Conducta (207 casos que suponen un 49,6%) y Conflictos de Interés (117 casos que suponen un 28%).

Finalmente, en relación con la zona geográfica, destacan las recibidas en Madrid (135 casos que suponen un 32,3%), Portugal (123 casos que suponen un 29,5%) y Catalunya (100 casos que suponen un 24%).

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 2021, se han recibido 7 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 que finalmente se resuelven con existencia de 1 caso de acoso. En 2020 se recibieron 3 denuncias formales, determinándose que existió 1 caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las 7 denuncias formales, con el siguiente resultado: 2 resoluciones de existencia de posibles indicios de acoso; y 5 resoluciones de no existencia de acoso.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2021 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.

Gestión de los conflictos de interés

El Grupo CaixaBank tiene disponible un canal de comunicación, en la intranet corporativa, para que todos los empleados puedan comunicar o plantear situaciones que puedan suponer un conflicto de interés y obtener las pautas de actuación necesarias, a través de medidas mitigadoras.

Los empleados tienen a su disposición un Catálogo de Conflictos en el que se identifican las situaciones y actividades más comunes que pueden suponer un conflicto de interés, con las medidas de mitigación propuestas para cada una de ellas.



Durante el 2021, se ha implementado el **modelo de gestión de conflictos de interés** en las principales filiales del Grupo



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 potenciales clientes 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.

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.

En 2021 todos los productos procedentes de Bankia que se han mantenido en el catálogo de CaixaBank han sido analizados por el Comité de Producto.



Adicionalmente, los Comités de Producto de BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg y CaixaBank Payments&Consumer han analizado 124, 27 y 19 productos, respectivamente.



¹23 sesiones ordinarias y 18 acuerdos por escrito sin sesión.

Comercialización transparente y responsable

La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank**, actualizada en octubre de 2020, recoge una descripción detallada de los mecanismo 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.

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.

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 **Auto-control**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.



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



4.060
**POSITIVOS:
NO SE APRECIAN
INCONVENIENTES
EN EL CONTENIDO**
2.602 EN 2020



2.540
**CON MODIFICACIONES:
SE HA RECOMENDADO
INTRODUCIR CAMBIOS
EN EL ANUNCIO**
2.161 EN 2020



11
**NEGATIVOS:
SE HA DESACONSEJADO
LA DIFUSIÓN DEL
ANUNCIO**
1 EN 2020

>> PROFESIONALES CERTIFICADOS

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. La formación y sensibilización contribuyen a garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por parte de los empleados.



32.088

PROFESIONALES
CERTIFICADOS
EN MIFID II
18.710 EN 2020



30.664

EMPLEADOS
CERTIFICADOS
EN LEY CRÉDITO
INMOBILIARIO
18.066 EN 2020



33.259

EMPLEADOS
CERTIFICADOS
EN INSURANCE
DISTRIBUTION
DIRECTIVE (IDD)
21.475 EN 2020

>> PRINCIPIOS DE PRÉSTAMO RESPONSABLE

En este punto y dada la naturaleza de la actividad de CaixaBank, adquieren especial importancia los principios generales aplicables en la concesión de préstamo responsable recogidos en el **Anejo 6 de la Circular 5/2012 del Banco de España, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos**. Especialmente, al objeto de adecuar los productos y servicios a las necesidades del cliente. En esta línea, la normativa interna con reflejo en la propia **Política Corporativa de Riesgos de Crédito** (recientemente actualizada, en noviembre de 2021) recoge de manera expresa el seguimiento de los principios de préstamo responsable en la concesión y seguimiento de todo tipo de financiación.

Adicionalmente, la Entidad dispone de planes de incentivos que incorporan baremos de calidad y buenas prácticas, procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos, archivos digitales que garantizan el mantenimiento y actualización de la documentación económica justificativa del análisis y estudio de las operaciones, indicadores de seguimiento y comunicaciones internas que favorecen el cumplimiento de los principios de préstamo responsable en la red comercial.

>> PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

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. Desde el inicio del proyecto se han revisado 15 contratos de los principales productos y servicios, así como la documentación precontractual correspondiente: Cuenta Corriente, CaixaBank Now, Préstamo Hipotecario y Consumo, MyBox Hogar, MyBox Vida, entre otros.



OBJETIVOS PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES



TRANSPARENCIA
MEJORAR LA TRANSPARENCIA EN LA FIRMA DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES POR CLIENTES



CLARIDAD
TRAVÉS DE UN LENGUAJE CLARO Y COMPRESIBLE



CONFIANZA
QUE MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SU CONFIANZA EN EL MOMENTO DE LA FIRMAS



SEGURIDAD
Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CLIENTE Y DE LA ENTIDAD



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 define el riesgo fiscal como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

El Grupo CaixaBank tiene plenamente integrado Banco BPI, de forma que la tradicional presencia de la actividad en España como jurisdicción de referencia se complementa con la actividad en Portugal como la segunda jurisdicción con mayor relevancia a todos los efectos, incluidos los impuestos propios pagados y los de terceros recaudados a favor de la Administración. Asimismo, no cabe menospreciar la creciente actividad y consiguiente generación de impuestos que suponen las sucursales.

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,
- iii. Contribución a la recaudación de los tributos de terceros y su ingreso en las arcas públicas en su condición de entidad colaboradora,
- iv. 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/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>



>> CÓDIGOS VOLUNTARIOS DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS >> INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS FISCALES

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.

CaixaBank está voluntariamente adherida a:

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

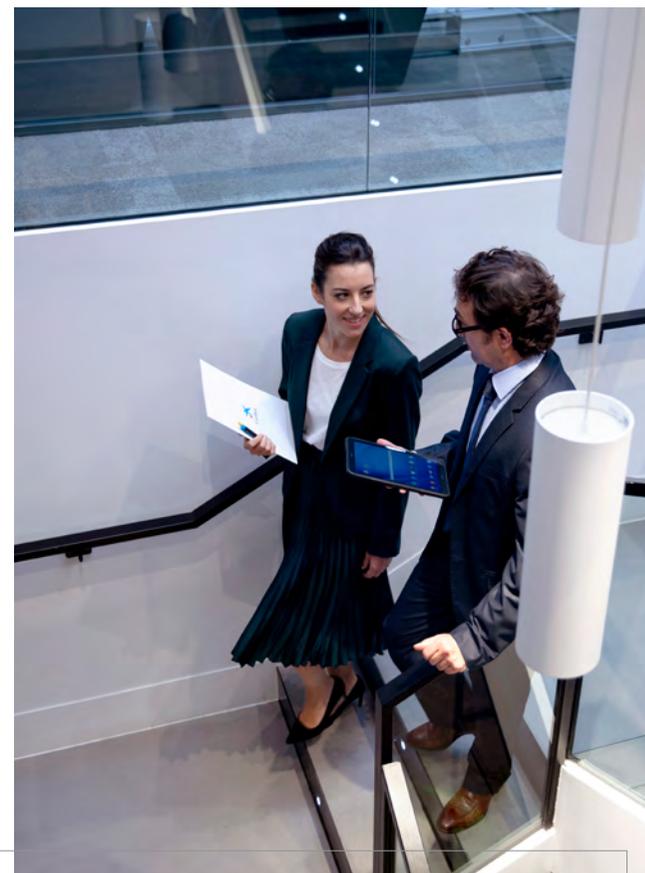
- Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
 - El incremento de la seguridad jurídica.
 - La cooperación recíproca basada en la buena fe.
 - La confianza 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

- A través de su sucursal en Londres.
- Impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido su compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones 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 trascendencia 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.



Conclusión



La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redunda 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, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial, Contribuciones al Sector Bancario de Portugal)

Impuestos directos

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

Impuesto indirectos

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

>> 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 obrera)
- IVA ingresado en la Agencia Tributaria

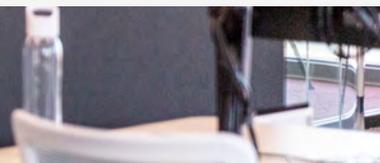
>> RECAUDACIÓN Y COOPERACIÓN

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 allá donde opera y genera valor, por lo que un alto porcentaje de sus tributos pagados se ubica en España. Además 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



>> **TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2020 Y 2021, SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA**

2.654 MM€

POR GEOGRAFÍA



2020

POR TIPOLOGÍA



1.601 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS

43%
TIPO IMPOSITIVO TOTAL (TOTAL TAX RATE)¹

4.074 MM€⁵

POR GEOGRAFÍA



2021

POR TIPOLOGÍA



5.315 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS

30%
TIPO IMPOSITIVO TOTAL (TOTAL TAX RATE)¹

¹ El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados - excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTAs monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal)- sobre el beneficio antes de impuestos (2.254/(2.254+5.315))=30%.

² Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (31 MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (28 MM€).

³ Otros: 2,4 MM€ Reino Unido, 6 MM€ Francia, 2,5 MM€ Polonia, 2 MM€ Alemania, 2 MM€ Marruecos, 0,5 MM€ Suiza y 0,5 MM€ Luxemburgo.

⁴ No incluye Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTAs monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal).

⁵ Incluyen los impuestos pagados y recaudados en nombre de terceros de Bankia del 1er trimestre.

>> 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 2021 se han destinado recursos y medios propios a la investigación del fraude.



>> OTRAS APORTACIONES

Además de los tributos mencionados, CaixaBank, realiza otras aportaciones propias de las entidades financieras a:

- Fondos supervisores de los sistemas bancarios ya sea tanto a nivel europeo como nacional.
- Fondos para el sostenimiento y funcionamiento del sistema bancario en general.
- Prestación Patrimonial DTA's monetizables.

>> IMPORTE DE LOS COBROS Y PAGOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS GESTIONADOS



87.968 MM€
COBROS
75.350 MM€ EN 2020



39.395 MM€
PAGOS
33.974 MM€ EN 2020

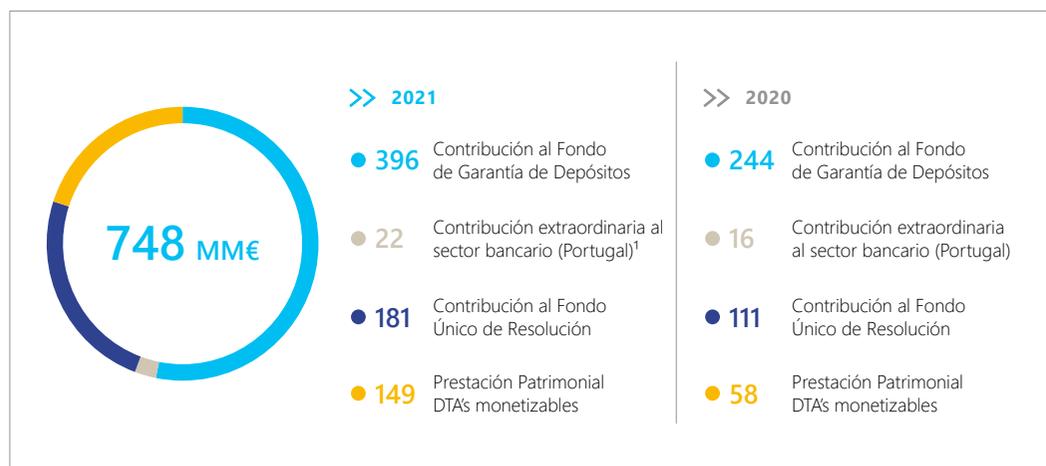
>> COLABORACIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN Y EL FRAUDE FISCAL



5.566
SOLICITUDES
INDIVIDUALIZADAS
DE INFORMACIÓN DE
LAS AUTORIDADES
ESPAÑOLAS ATENDIDAS
3.914 EN 2020



34.539
TRAMITADOS POR
SOLICITUD DE LAS
AUTORIDADES
ESPAÑOLAS
11.123 EN 2020



¹ Incluye 3,6 MM€ de tasa de solidaridad, sistema de Seguridad Social.



>> DETALLES POR GEOGRAFÍA, EN MILLONES DE EUROS

	Ingresos ordinarios ¹		Resultado antes de impuestos		Impuesto de sociedades devengado		Impuesto de sociedades pagado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
España	13.284	11.177	4.842	1.258	(44,8)	(169,0)	693,0	150,0
Portugal	1.070	886	372	270	(58,2)	(67,0)	10,0	6,0
Francia	28	18	22	15	4,2	6,0	6,0	3,0
Polonia	19	20	11	12	1,8	2,0	2,5	1,0
Reino Unido	30	30	23	23	3,2	4,0	2,4	6,0
Alemania	32	17	23	13	3,9	2,0	2,0	1,0
Marruecos	11	9	6	4	2,1	3,0	2,0	1,0
Suiza	8	7	4	2	(0,5)	0,3	0,5	2,0
Luxemburgo	17	8	12	4	0,3	0,1	0,5	-
Total	14.499	12.172	5.315	1.601	(88)	(219)	719	170

¹ Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo: 1. Ingresos por intereses 2. Ingresos por dividendos 3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación 4. Ingresos por comisiones 5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas 6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas 7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas 8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas 9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas 10. Otros ingresos de explotación 11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros.

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 “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.

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.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030

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



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.

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. De forma coherente con su compromiso con los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI, 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.

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) cuatro bonos sociales y cuatro bonos verdes**. A través de estas emisiones, CaixaBank canaliza fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.



Prioritarios ODS interrelacionados

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Compromiso con las >> PERSONAS		
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	5 IGUALDAD DE GÉNERO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES		Compromiso con la >> SOCIEDAD		
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	6 AGUA LIMPA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Compromiso con el >> PLANETA
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	<p>CaixaBank es Socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012</p>						



Ver más información en la Publicación de Sostenibilidad, impacto socioeconómico y contribución a los ODS

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

² <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

1 FIN DE LA POBREZA



- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Bonos Sociales
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Capilaridad
- Proyectos de Acción Social y Alianzas Solidarias
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas
- Gama SI, Soluciones de impacto (fondos de inversión y plan de pensiones)
- Adhesión al *Commitment to Financial Health and Inclusion* de UNEPFI



- Microcréditos familiar
- Eco-préstamos sector agrario
- Acción Social con la Fundación "la Caixa"
- Ningún hogar sin alimentos



- Préstamos salud y bienestar
- Programa Somos Saludable (equipo CaixaBank)
- Escuela de Rendimiento Sostenible
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance



- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula para accionistas
- Cátedras¹
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escuela de Sostenibilidad para empleados
- CaixaBank Dualiza por la Formación Dual



- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Acción social con la Fundación "la Caixa"
- Política activa de vivienda y programa Impulsa
- Plan de Cultura Financiera

¹ Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE, Cátedra AgroBank - "Calidad e innovación en el sector agroalimentario"

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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



- Plan de Igualdad
- Programa *Wengage* de diversidad
- Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI y premios WONNOW (mujeres en STEM, con Microsoft)
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres¹
- Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP



- Soporte a *Start-ups* (DayOne)²
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización



- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a UNWTO³
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

¹ Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con.

² Red especializada y servicios para *start-ups* y *scale-ups*.

³ *United Nations World Tourism Organisation*.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Movilización de finanzas sostenibles
- Gama SI, Soluciones de Impacto (productos de inversión y seguros)
- Políticas de ética e integridad
- Debida diligencia en Derechos Humanos
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- *Reporting* verificado
- Certificación BCorp imagin



- AgroBank
- Marco de emisión de bonos ODS



- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bonos verdes
- Adhesión a la European Clean Hydrogen Alliance



- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación 100% emisiones CO₂ operativas
- Financiación energías renovables
- Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF)
- Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) de VidaCaixa
- Adhesión Alianza Europea para el Hidrógeno Verde



- AgroBank



- Marco de emisión de bonos ODS



- Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en *Compliance*
- Debida diligencia y evaluación en DDHH
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

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, y GAVI Alliance



Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Sostenibilidad de ESADE con la colaboración de la Fundación "la Caixa"

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 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 así como el presente IAGC están disponibles 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. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad y su texto fue revisado en diciembre de 2021.



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 para el adecuado cumplimiento de los 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. **Prevención, identificación y adecuado tratamiento de los conflictos de interés**, en particular respecto de las operaciones con partes vinculadas, teniendo en cuenta al respecto las relaciones intragrupo
09. **Consecución del interés social** bajo la asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno
10. **Transparencia informativa** abarcando tanto la actividad financiera como no financiera

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 se cumplen parcialmente y la que no se cumple, así como su justificación:

>> LAS RECOMENDACIONES QUE SE CUMPLEN PARCIALMENTE SON:

RECOMENDACIÓN 5	RECOMENDACIÓN 10	RECOMENDACIÓN 27	RECOMENDACIÓN 36	RECOMENDACIÓN 64
<p>Dado que tanto la Junta General de Accionistas del 22 de mayo de 2020 como la del 14 de mayo de 2021 aprobaron sendos acuerdos que contemplan 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%. Todo lo anterior, sin perjuicio que desde el 3 de mayo de 2021, la Ley 5/2021 recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito, como es el caso de CaixaBank, la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.</p>	<p>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.</p>	<p>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 facilitando la posición del mandatario para atenderse al tenor del debate.</p>	<p>Porque respecto al ejercicio 2021, 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 hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.</p>	<p>Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y 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 de cada uno de ellos.</p> <p>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 y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.</p> <p>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.</p> <p>En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, 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.</p> <p>Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.</p> <p>La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo del tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.</p> <p>Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.</p>

>> 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. Es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los consejeros ejecutivos de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta Recomendación.

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, cotizada o no cotizada.

Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2021

El 26 de marzo de 2021 se hizo efectiva la renuncia como miembros del Consejo de Administración de CaixaBank de: Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda, y la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez.

Por otro lado, en la misma fecha pasaron a formar parte del Consejo de Administración de CaixaBank: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Teresa Santero y Fernando María Ulrich, habiéndose verificado la idoneidad de todos ellos como consejeros por parte del supervisor bancario competente.

En fecha 30 de marzo de 2021, el Consejo de Administración acordó designar como Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración a José Ignacio Goirigolzarri.

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021 celebrada el 14 de mayo aprobó las reelecciones de José Serna como consejero no ejecutivo dominical a propuesta de la FBLC, y de CriteriaCaixa y a Koro Usarraga como consejera no ejecutiva independiente.

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo, en marzo de 2021 se acordó la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:



Nombramiento	Cargo y comisión del consejo	Sustituye a
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente y vocal de la Comisión Ejecutiva	Jordi Gual
	Presidente de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Jordi Gual
Joaquín Ayuso	Vocal Comisión de Retribuciones	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal de la Comisión de Riesgos	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
Francisco Javier Campo	Vocal Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal Comisión de Auditoría y Control	Incorporación, se aumenta en dos el número de miembros de la Comisión
Eva Castillo	Vocal de la Comisión Ejecutiva	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
Teresa Santero	Vocal Comisión de Auditoría y Control	Incorporación, se aumenta en dos el número de miembros de la Comisión
José Serna	Vocal Comisión de Retribuciones	Alejandro García-Bragado
Fernando María Ulrich	Vocal Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	María Teresa Bassons
	Vocal de la Comisión de Riesgos	Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez

Avances de Gobierno Corporativo en el 2021

Aparte de lo mencionado anteriormente, como los cambios en la composición de Consejo a raíz de la fusión con Bankia que se han hecho efectivos con la inscripción de la fusión y la aceptación de los nuevos consejeros tras la verificación de idoneidad por el Banco Central Europeo, hay que mencionar que el Consejo había establecido para el ejercicio 2021 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones, todo ello a raíz de los resultados del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones del ejercicio anterior. En este sentido, y en relación con las oportunidades de mejora identificadas, durante el ejercicio 2021 se ha avanzado de forma evidente y sólida en esa dirección.

Se ha mejorado en los aspectos de eficiencia y calidad de funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones y, entre ellos, se podría destacar los temas de agenda, para los cuales se había propuesto mejorar 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 recurrente, dentro de lo posible. En esta línea se ha trabajado y se ha procurado, en la medida de lo posible, y siempre que las circunstancias lo han permitido en un año extraordinario marcado por la materialización de la fusión por absorción de Bankia por parte de CaixaBank, incrementar la información y la profundidad en el debate en los temas relacionados con filiales y con asuntos estratégicos.

En este sentido, se ha avanzado en establecer la planificación anual del Consejo, en el seguimiento de los acuerdos, mandatos y solicitudes tanto del Consejo como de las Comisiones así como de la programación anual en cada sesión. Asimismo, durante el año 2021 se ha continuado mejorando la funcionalidad de las herramientas informáticas al servicio del Consejo y de sus miembros y, en particular, se ha garantizado la conexión remota a las reuniones en las mejores condiciones. Quedando así y una vez más demostrada la eficacia de las mismas y de los servicios informáticos de la Sociedad al haber permitido al Consejo desarrollar sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto todavía excepcional, a raíz de la pandemia del Covid-19 que ha exigido garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo también por medios telemáticos con las adecuadas garantías y seguridad jurídica.

En lo que respecta a las Comisiones, sobre la cuestión de los planes anuales así como, en algunos casos, del *reporting* al Consejo, hay que mencionar como avances del ejercicio, lo siguiente: que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad aprobó su planificación anual (que se ha ido adaptando cuando ha sido necesario, en especial para incrementar la atención dedicada a las cuestiones de sostenibilidad) y que respecto de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, se ha dado cuenta de sus reuniones en el Consejo de Administración.

Por otro lado, y respecto a las cuestiones societarias, en mayo de 2021 la Junta General de CaixaBank por un lado acordó la modificación de los Estatutos Sociales y de la correspondiente disposición adicional del Reglamento de la Junta General relativas a la celebración de juntas generales exclusivamente telemáticas. Asimismo, y en cuanto al funcionamiento del Consejo, en la misma Junta General se tomó conocimiento de cambios aprobados del Reglamento del Consejo, en diciembre de 2020 para incorporar las modificaciones del Código de Buen Gobierno de junio de 2020 (y algún aspecto en materia de información no financiera y diversidad), así como los de marzo de 2021 para incorporar un nuevo artículo relativo a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital y también para no solo modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad" sino también para reforzar sus competencias en materia de sostenibilidad, lo que demuestra el compromiso de la Sociedad no solo con el buen gobierno sino con una perspectiva global de la sostenibilidad.

Por último y en aras a fortalecer y potenciar la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, se han realizado actividades de formación tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones que, a raíz de la nueva composición del Consejo tras la fusión, han sido remodeladas, habiendo en todas ellas un incremento de la presencia de consejeros independientes que va en línea con el compromiso de la Sociedad en avanzar en los estándares de buen gobierno corporativo.



Retos para el ejercicio 2022

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del órgano de administración que considera que el Consejo de Administración y sus Comisiones durante el ejercicio 2021 en términos de calidad y eficiencia en su funcionamiento tienen una valoración general muy positiva y con el foco en seguir progresando y convertir en oportunidades los retos de un entorno cada vez más complejo, el Consejo ha valorado y establecido para el ejercicio 2022 algunos objetivos de desarrollo.

En primer lugar en términos de funcionamiento, dados los evidentes avances logrados en los últimos años, se ha considerado importante mantener y consolidar el excelente estándar alcanzado no solo respecto a la anticipación y calidad de la información facilitada en el seno de los órganos de administración sino también a la dinámica de las reuniones, en cuanto a su duración y distribución de los tiempos pero sin perder de vista el nuevo plan estratégico y su seguimiento.

En relación con la cuestión de la composición de los órganos de gobierno, el sólido avance habido no solo por el incremento progresivo del número de consejeros independientes, sino también del número de comisiones especializadas, se ha considerado como una aportación de valor que debe ser mantenida y en algunos casos mejorada, si se diera el caso, en cuestiones de composición por su diversidad o en cuestiones organizativas, en relación con la previsión de calendario o en cuestiones de plan de actividades, para incorporar ciertos asuntos a ser tratados durante el ejercicio. Asimismo, y en línea con el reforzamiento en 2021 de los temas de sostenibilidad en sede de regulación corporativa, seguir avanzando en la formación del Consejo sobre todo en cuanto a los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) lo que viene a reforzar su sólida idoneidad colectiva en términos de conocimientos, competencia, experiencia y diversidad, así como la de sus integrantes de manera individual.

Y por último, también alineado con los avances de Gobierno Corporativo implementados por la Sociedad en los últimos años con el incremento de la presencia de consejeros independientes en el Consejo y también en sus Comisiones y dada la importancia de la figura del Consejero Independiente Coordinador, establecer una reunión recurrente entre éste y los consejeros no ejecutivos, que constituyen la amplia mayoría del Consejo, para tratar de los asuntos de gobierno corporativo, así como del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones. Sin olvidar, contar con la colaboración externa para la autoevaluación de los órganos de gobierno del ejercicio 2022.



Estructura de la propiedad

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

Al cierre del ejercicio, el capital social de CaixaBank es de 8.060.647.033 euros, representado por 8.060.647.033 acciones de 1 euros 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).

Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad. En fecha 26 de marzo de 2021 quedó inscrita en el Registro Mercantil de Valencia la escritura de fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, S.A., lo que supuso que para atender el canje de la fusión, CaixaBank amplió su capital social mediante la emisión de 2.079.209.002 nuevas acciones ordinarias de un euro de valor nominal cada una de ellas, de la misma y única clase y serie que las estaban ya en circulación, representadas mediante anotaciones en cuenta, para su entrega a los accionistas de Bankia. Dichas acciones comenzaron a negociarse en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia el día 29 de marzo de 2021, a la apertura del mercado.

Como consecuencia de la fusión, el capital social de CaixaBank quedó fijado en 8.060.647.033 acciones, de un euro de valor nominal cada una, de la misma y única clase y serie.

Respecto a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, por lo que se refiere a valores no participativos o no convertibles, CaixaBank en 2021, ha realizado una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes por importe de 200 millones de francos suizos (ISIN CH112011593) que se ha admitido a cotización en el mercado suizo SIX.

Asimismo, debido a la fusión por absorción de Bankia, se han incorporado a CaixaBank aquellas emisiones cuyos valores están admitidos a cotización fuera de un mercado regulado de la UE, en concreto las siguientes:

- Emisión de participaciones preferentes realizada por importe de 500 millones de euros (ISIN XS1880365975): cotiza en el mercado no regulado de Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emisión de participaciones preferentes realizada por importe de 750 millones de euros (ISIN XS1645651909): cotiza en el mercado no regulado de Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emisión de obligaciones ordinarias realizada por importe de 7,9 millones de euros (ISIN XS0147547177): cotiza en el mercado no regulado de Luxemburgo.

Estructura accionarial

Tramos de acciones	Accionistas ¹	Acciones	% Capital Social
de 1 a 499	303.164	57.303.624	0,71
de 500 a 999	120.835	86.815.857	1,08
de 1.000 a 4.999	187.552	409.887.754	5,09
de 5.000 a 49.999	50.161	569.748.064	7,07
de 50.000 a 100.000	1.049	70.975.776	0,88
más de 100.000 ²	696	6.865.915.958	85,18
Total	663.457	8.060.647.033	100

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

² Incluye la participación de autocartera.

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 2021, y de acuerdo con la información pública disponible en la web de la CNMV, los accionistas significativos son los siguientes:

>> ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS

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	
Blackrock, Inc.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
Criteria Caixa, S.A.U.	30,01	0,00	0,00	0,00	30,01
FROB	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11
BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	0,00	0,00	16,11

Detalle de la participación indirecta

Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

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
Blackrock, Inc	Otras entidades controladas que integran el Grupo Blackrock, Inc.	3,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FROB	BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	16,11

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

Fecha	Nombre accionista	Situación de la participación significativa	
		% Participación anterior	% Participación posterior
08/02/2021	Blackrock, Inc.	3,23	3,32
29/03/2021	Fundación "la Caixa" (a través de Criteria)	40,02	30,01
30/03/2021	FROB (a través de BFA)	0	16,11
30/03/2021	Blackrock, Inc.	3,32	3,13
06/05/2021	Blackrock, Inc.	3,13	3,57
10/05/2021	Blackrock, Inc.	3,57	3,58
27/05/2021	Blackrock, Inc.	3,58	3,59
04/08/2021	Blackrock, Inc.	3,59	3,62
25/08/2021	Blackrock, Inc.	3,62	3,63
01/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,63
07/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,61
09/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
15/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
09/12/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,21
10/12/2021	Blackrock, Inc.	3,21	3,21

Pactos parasociales (A.7 + A.4)

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



Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 22 de mayo de 2020 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.



6.797.987

>> **NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS**



428.039

>> **NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS***



0,09%

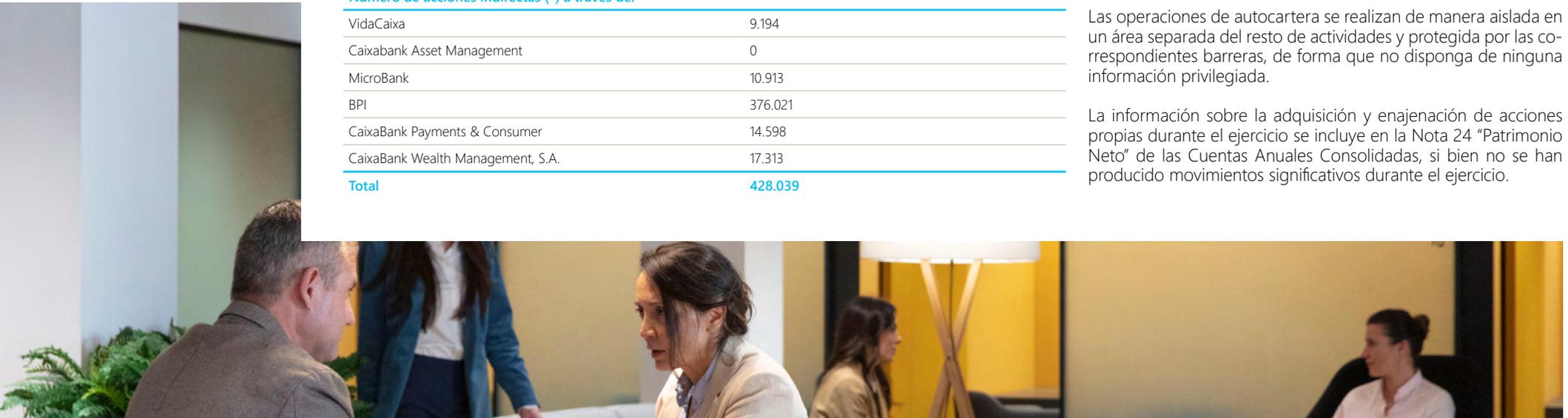
>> **% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL**

Número de acciones indirectas (*) a través de:

VidaCaixa	9.194
Caixabank Asset Management	0
MicroBank	10.913
BPI	376.021
CaixaBank Payments & Consumer	14.598
CaixaBank Wealth Management, S.A.	17.313
Total	428.039

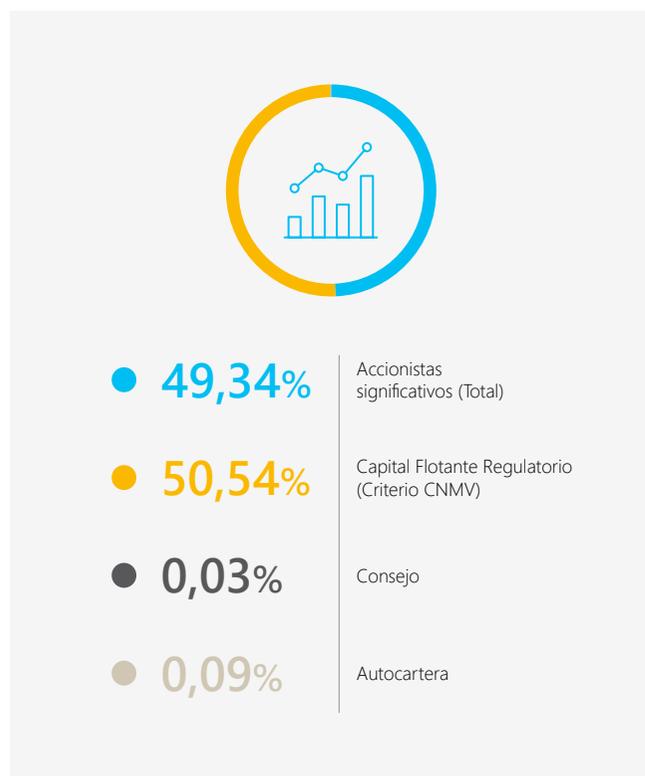
Las operaciones de autocartera se realizan de manera aislada en un área separada del resto de actividades y protegida por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 24 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas, si bien no se han producido movimientos significativos durante el ejercicio.



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.

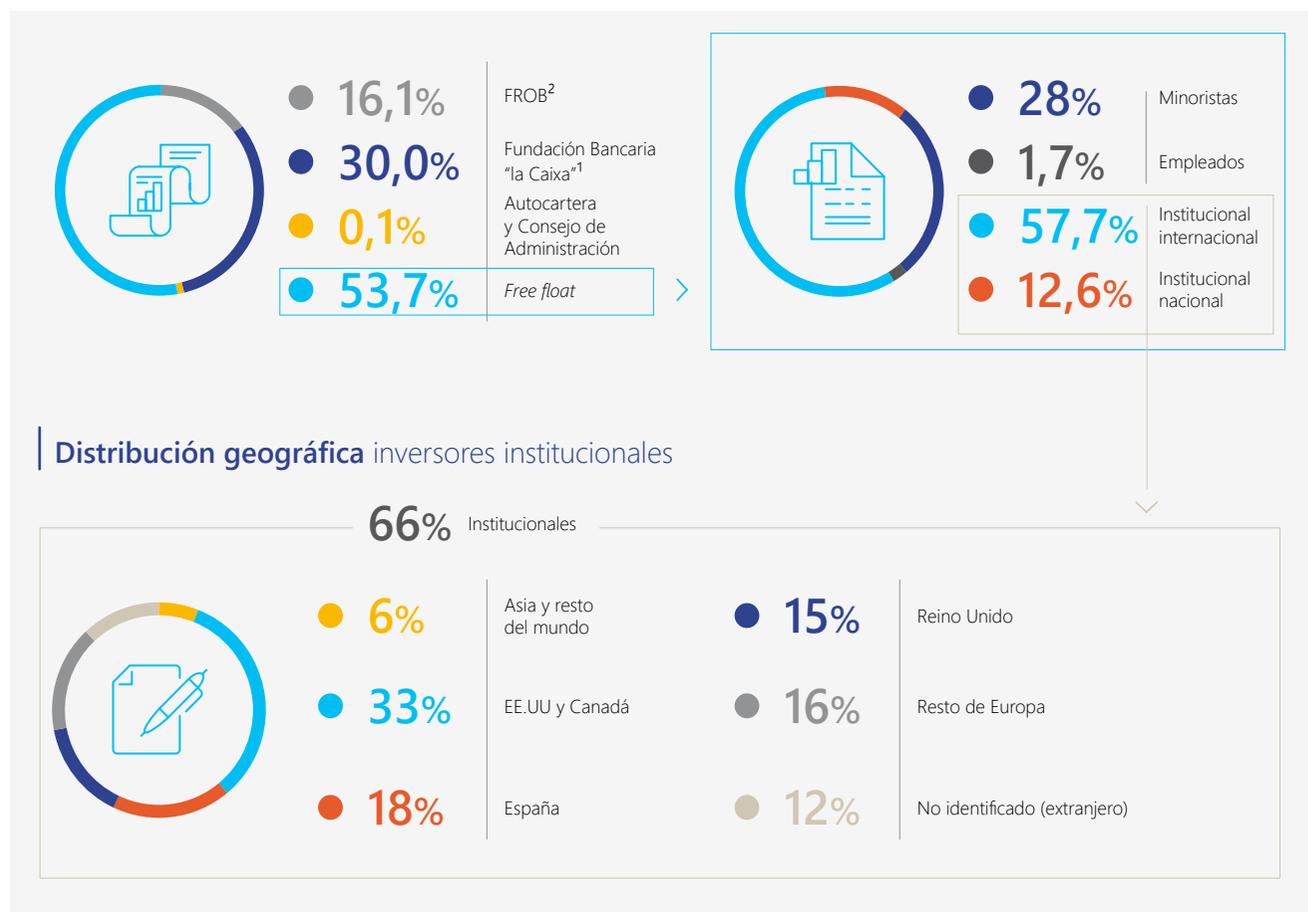


¹ Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa" (Fundación Bancaria "la Caixa"). Según última notificación presentada a la CNMV a 29 de marzo de 2021, a través de Criterio Caixa, S.A.U.

² Según última notificación presentada a la CNMV a 30 de marzo de 2021, a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.

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 autocartera, las que son titularidad de miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el FROB, y que difiere del cálculo regulatorio.



Autorización para aumentar capital (A.1)

A 31 de diciembre de 2021, 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 del acuerdo, 22 de mayo 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. Asimismo, y a raíz de la autorización del JGA de mayo de 2021, el Consejo está facultado para excluir el derecho de suscripción preferente sin estar sujeto al anteriormente mencionado límite de 1.196 millones euros, si decide emitir valores convertibles para atender ciertos requisitos regulatorios. En esta línea y desde el 3 mayo de 2021, la Ley de Sociedades de Capital recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital y, en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% (y sólo el límite general del 50%) a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

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	Vencimientos	Importe nominal	Tipo de interés nominal	Importe pendiente de amortización	
				31-12-2021	31-12-2020
Junio 2017	Perpetuo	1.000	6,750%	1.000	1.000
Julio 2017 ²	Perpetuo	750	6,000%	750	
Marzo 2018	Perpetuo	1.250	5,250%	1.250	1.250
Septiembre 2018 ²	Perpetuo	500	6,375%	500	
Octubre 2020	Perpetuo	750	5,875%	750	750
Septiembre 2021	Perpetuo	750	3,675%	750	
PARTICIPACIONES PREFERENTES				5.000	3.000
Valores propios comprados				0	0
Total				5.000	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.

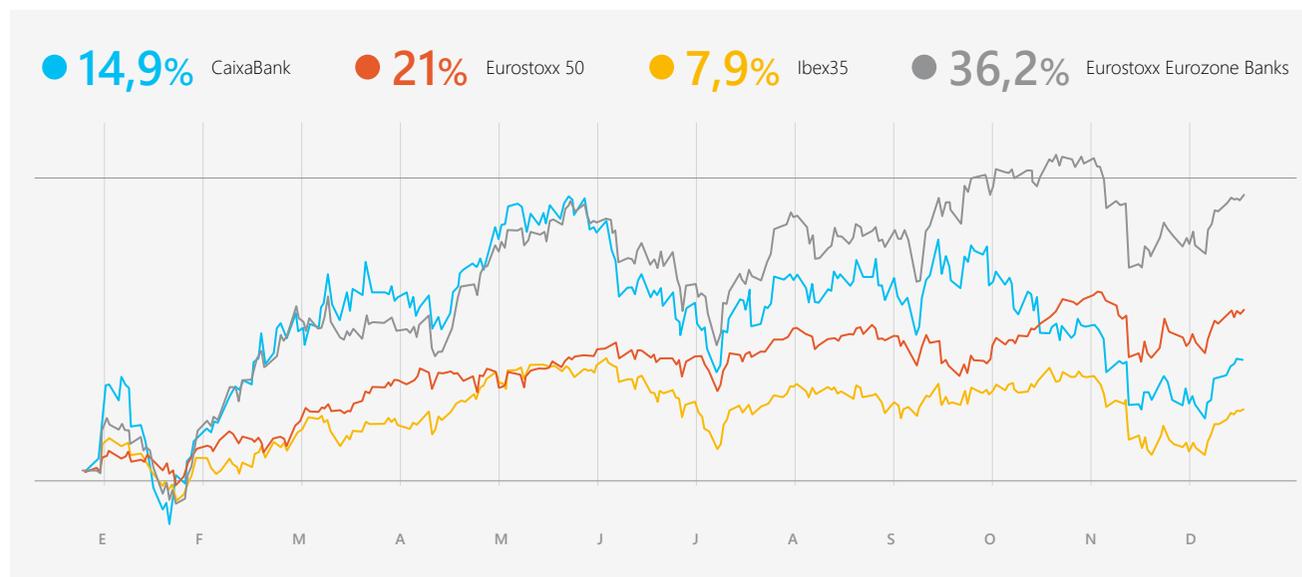


Evolución de la acción (A.1)

La cotización de CaixaBank cerró 2021 en 2,414 euros por acción, lo que supone una revalorización anual de +14,9% (-10,1% en el cuarto trimestre) vs. +36,2% del selectivo europeo Eurostoxx Banks y +23,1% del Ibex 35 bancos (+0,1% y -8,3% en el trimestre respectivamente). Los agregados generales, por su parte, registraron menores ganancias en 2021 que los selectivos bancarios: +21,0% el Eurostoxx 50 (+6,2% en el trimestre) y +7,9% el Ibex 35 (-0,9% en el trimestre), cuyo avance acumulado en el anual se quedó rezagado versus el resto de principales mercados europeos.

2021 fue un año de recuperación generalizada en las bolsas y de progresiva reactivación de la actividad económica global, gracias, principalmente, al avance y efectividad de la vacunación, pero también a las medidas de apoyo fiscal y monetario para mitigar los impactos económicos de la pandemia. En este contexto, especialmente en el primer semestre del año, los valores bancarios han sido de los más beneficiados, con los europeos alentados además por la retirada de la limitación del BCE a la distribución de dividendos. Con todo, en el tramo final del año, la irrupción de una nueva variante del virus causante de la COVID-19 (ómicron) y la reinstauración de restricciones a determinadas actividades reavivaron la aversión al riesgo en los parques al tiempo que el foco inversor se mantenía atento a las decisiones de las autoridades monetarias y a la persistencia de las presiones inflacionistas a ambos lados del Atlántico Norte. No en vano, tanto la Fed como el BCE viraron hacia un tono más *hawkish* en tanto que el Banco de Inglaterra tomaba la delantera entre los principales bancos centrales con una subida de tipos antes de cerrar el ejercicio.

>> EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES BOLSAS EN 2021 (CIERRE 2020 BASE 100 Y VARIACIONES ANUALES EN %)



Ratios bursátiles	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variación 2021-2022	Variación 2020-2019
Cotización a cierre del período	2,414	2,101	2,798	0,313	(0,70)
Volumen de negociación diario promedio	16.315	23.637	23.583	(7.322)	54
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (€/acción) (12 meses) ¹	0,28	0,21	0,26	0,07	(0,05)
Valor teórico contable (€/acción)	4,39	4,22	4,20	0,17	0,02
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,73	3,49	3,49	0,24	0,00
PER (Precio / Beneficios, veces) ¹	8,65	10,14	10,64	(1,49)	(0,50)
P/VC tangible (valor cotización s/valor contable tangible)	0,65	0,60	0,80	0,05	(0,20)
Rentabilidad por dividendo ¹	1,11%	3,33%	6,08%	(2,22)	(2,75)

¹ Excluyendo impactos fusión en 2021. Se calcula dividiendo la remuneración correspondiente al resultado del ejercicio 2020 (0,0268 euros/acción) entre el precio de cierre del período (2,414 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 o telemática 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 2021 se han modificado los Estatutos Sociales y el Reglamento de la JGA para prever la posibilidad de que la Junta General podrá ser convocada para su celebración de forma exclusivamente telemática y, por tanto, sin asistencia física de los accionistas, de sus representantes y, en su caso, de los miembros del Consejo de Administración. (A.12 y B.6)

Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad. Asimismo, tampoco existen restricciones estatutarias a la transmisibilidad de las acciones, salvo las establecidas legalmente. (A.1 y 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.

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.

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.



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:



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.

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 la telemática de accionistas.

⁴ La Junta General de mayo de 2021 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.

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

Fecha junta general	Presencia física	En representación	Voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2018	41,48%	23,27%	0,03%	0,23%	65,01%
Del que: Capital flotante ¹	3,78%	19,57%	0,03%	0,23%	23,61%
05/04/2019	43,67%	20,00%	0,09%	1,86%	65,62%
Del que: Capital flotante ¹	3,02%	15,96%	0,09%	1,86%	20,93%
22/05/2020²	40,94%	24,92%	0,11%	0,30%	66,27%
Del que: Capital flotante ¹	0,28%	16,90%	0,11%	0,30%	17,59%
03/12/2020³	43,05%	25,85%	1,17%	0,27%	70,34%
Del que: Capital flotante ¹	2,36%	15,90%	1,17%	0,27%	19,70%
14/05/2021⁴	46,18%	26,94%	1,24%	1,07%	75,43%
Del que: Capital flotante ¹	0,01%	23,96%	1,24%	1,07%	26,28%

En la Junta General de mayo de 2021 se aprobaron todos los puntos del orden del día (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 14 DE MAYO DE 2021



QUORUM DEL 75,43%
>> SOBRE EL CAPITAL SOCIAL



92,43%
>> DE APROBACIÓN PROMEDIO

Acuerdos de la Junta General Accionistas 14/05/2021

	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1 Cuentas Anuales individuales y consolidadas y de sus respectivos Informes de Gestión, correspondientes al ejercicio 2020	98,57%	74,35%
2 Estado de información no financiera consolidado 2020	98,96%	74,65%
3 Gestión del Consejo de Administración durante 2020	98,40%	74,22%
4 Dotación de reserva legal	99,07%	74,73%
5 Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2020	98,95%	74,64%
6 Reclasificación de la reserva por fondo de comercio a reservas voluntarias	99,07%	74,73%
7 Reelección auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2022	98,90%	74,60%
8.1 Reelección de don José Serna Masía	94,63%	71,38%
8.2 Reelección de doña Koro Usarraga Unsain	98,62%	74,39%
9.1 Introducción de un nuevo artículo 22 bis en los Estatutos Sociales (Junta exclusivamente telemática)	96,51%	72,80%
9.2 Modificación de la rúbrica del artículo 24 de los Estatutos Sociales (Otorgamiento de la representación y voto por medios de comunicación a distancia)	99,03%	74,70%
9.3 Modificación de los artículos 31 (funciones del Consejo), 35 (designación de cargos en el Consejo) y 37 (desarrollo de las sesiones del Consejo) de los Estatutos Sociales	98,84%	74,56%
9.4 Modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Riesgos, Comisión de Nombramientos y Comisión de Retribuciones)	99,01%	74,69%
9.5 Modificación del artículo 46 de los Estatutos Sociales (Aprobación de las cuentas anuales)	99,02%	74,69%
10 Modificación de la disposición adicional del Reglamento de la Junta General de Accionistas (Asistencia a la Junta General de Accionistas de forma telemática)	96,62%	72,88%
11 Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores eventual o contingentemente convertibles en acciones de la Sociedad, o instrumentos de naturaleza análoga, que tengan como finalidad o permitan atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional; la facultad de aumentar el capital social y de excluir, en su caso, el derecho de suscripción preferente	97,96%	73,90%
12 Modificación de la política de remuneraciones de los consejeros	75,76%	57,13%
13 Fijación de la remuneración de los consejeros	77,08%	58,13%
14 Número máximo de acciones a entregar y ampliación del número de beneficiarios en el tercer ciclo del plan de incentivos anuales condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021	75,73%	57,11%
15 Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos como parte del programa de retribución variable	76,78%	57,90%
16 Nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de forma significativa en el perfil de riesgo	77,07%	58,10%
17 Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a público e inscripción de los acuerdos	99,06%	74,72%
18 Votación consultiva del Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2020	72,31%	54,53%

Datos JGA 14 mayo 2021. Para mayor información sobre los resultados de las votaciones véase:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2021/QuorumCAST.pdf

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quorum 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.html>

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

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 y ejerce las funciones que le atribuyen los Estatutos y la normativa vigente, y coordina juntamente con el Consejo el funcionamiento de las Comisiones para un mejor desarrollo de la función de supervisión. Asimismo y desde 2021, estas funciones las compagina con ciertas funciones ejecutivas que se circunscriben a las áreas de Secretaría del Consejo, Comunicación Externa, Relaciones Institucionales y Auditoría Interna (sin perjuicio de mantener la dependencia de este área de la Comisión de Auditoría y Control). El Consejo también cuenta con un Consejero Delegado, que es el primer Ejecutivo de la Sociedad, y 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 Independiente Coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, que 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.

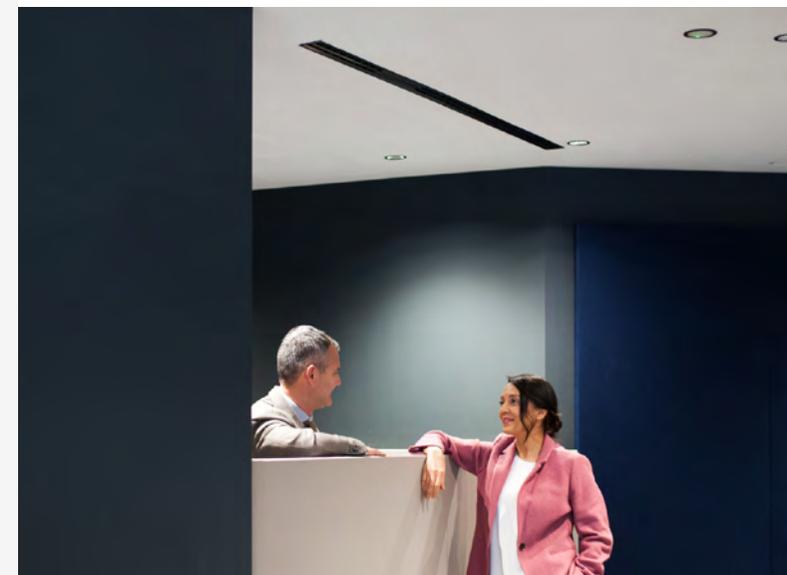
A 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración está integrado por 15 miembros, de los cuales dos tienen el carácter de consejeros ejecutivos y trece son consejeros externos (9 independientes, 3 dominicales y 1 otro externo).

Por lo que se refiere al número de consejeros independientes, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con un porcentaje de 60% del total del Consejo, que cumple sobradamente 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.

El Consejo cuenta 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 y el accionista significativo a los que representan, en el caso de los consejeros dominicales.



60%
» CONSEJEROS
INDEPENDIENTES (C.1.3)

20%
» CONSEJEROS
DOMINICALES (C.1.3)

13%
» CONSEJEROS
EJECUTIVOS (C.1.3)

7%
» CONSEJERO
OTRO EXTERNO (C.1.3)

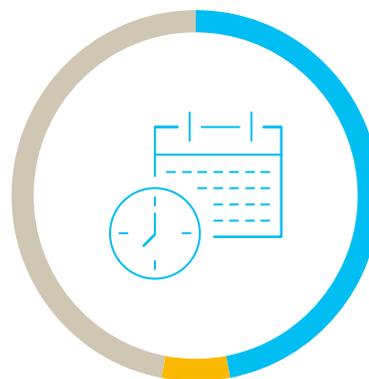
4 AÑOS
» PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO
4,4 AÑOS EN EL CASO DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

» CONSEJEROS POR CATEGORÍA, A 31 DE DICIEMBRE

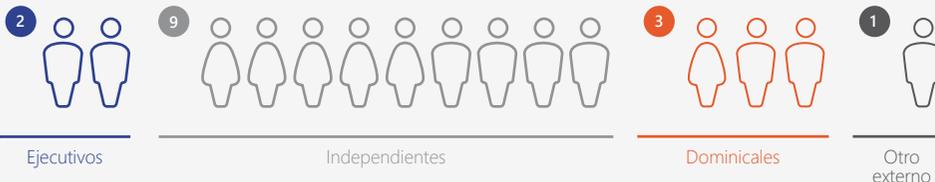
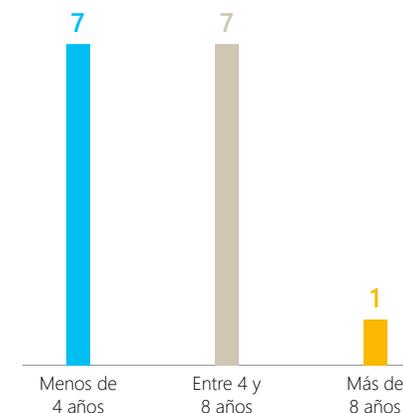


- **60%** Consejeros Independientes
- **20%** Consejeros Dominicales
- **13%** Consejeros Ejecutivos
- **7%** Consejero Otro Externo

» PLAZO DE DESEMPEÑO, A 31 DE DICIEMBRE



- **47%** Menos de 4 años
- **6%** Más de 8 años
- **47%** Entre 4 y 8 años



Como consecuencia de la reducción progresiva del tamaño del Consejo en los últimos años así como de los recientes nombramientos a raíz de la fusión por absorción de Bankia inscrita en marzo de 2021, prácticamente la mitad de los miembros del Consejo tienen una antigüedad en su cargo muy inferior a los 4 años y la otra mitad entre 4 y 8 años (solo hay un consejero que supera los 8 años en el Consejo), situándose así la media de años de permanencia en el Consejo en 4 años.



A continuación, se presenta el detalle de los Consejeros de la Sociedad, a cierre del ejercicio 2021: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar ¹	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	Verónica Fisas	Cristina Garmendia ²	María Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Categoría del consejero	Ejecutivo	Dominical	Ejecutivo	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Otro Externo ³	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Dominical	Dominical	Independiente
Cargo en el consejo	Presidente	Vicepresidente	Consejero Delegado	Consejero											
Fecha primer nombramiento	03/12/2020	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	25/02/2016	05/04/2019	24/04/2014	21/09/2017	03/12/2020	30/06/2016	30/06/2016
Fecha último nombramiento	03/12/2020	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	22/05/2020	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2018	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
Procedimiento de elección	Acuerdo Junta General de Accionistas														
Año de nacimiento	1954	1952	1965	1939	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1964	1956	1959	1942	1957
Fecha extinción mandato	03/12/2024	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	22/05/2024	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2022	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
Nacionalidad	Española	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Portuguesa	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 Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a 15 mil euros, no considerándose significativa. (C.1.3)

³ Fernando María Ulrich fue calificado como consejero otro externo, no dominical ni independiente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 19.5 del Reglamento del consejo. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo en el Banco BPI, S.A.

La Sociedad no cuenta con consejeros dominicales nombrados a instancias de accionistas cuya participación es inferior al 3% del capital social. (C.1.8)

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
Jordi Gual	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. Ejecutiva, C. Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Renuncia (*)
Teresa Bassons	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	C. de Nombramientos	Renuncia (*)
Alejandro García-Bragado	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Retribuciones	Renuncia (*)
Ignacio Garralda	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	-	Renuncia (*)
Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Riesgos	Renuncia (*)

(*) Renuncia al cargo en el marco del proceso de Fusión por absorción de Bankia, S.A. comunicado mediante OIR nº 8193 de fecha 26/03/2021

>> PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO (A.3)

Nombre	Número de derechos devotos atribuidos a las acciones		% derechos de voto atribuidos a las acciones		Número de derechos de voto a través de instrumentos financieros		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		Número total de derechos de voto	% total de derechos de voto	Del número total de derechos de voto atribuidos a las acciones, indique, en su caso, los votos adicionales que corresponden a las acciones con voto por lealtad	
	Directos	Indirectos	Directo	Indirecto	Directos	Indirectos	Directo	Indirecto			Directo	Indirecto
José Ignacio Goirigolzarri	196.596	0	0,002%	0,000%	108.536	0	0,001%	0,000%	305.132	0,004%	0	0
Tomás Muniesa	286.271	0	0,004%	0,000%	27.855	0	0,000%	0,000%	314.126	0,004%	0	0
Gonzalo Gortázar	1.164.261	0	0,014%	0,000%	219.952	0	0,003%	0,000%	1.384.213	0,017%	0	0
John S. Reed	12.564	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	12.564	0,000%	0	0
Joaquín Ayuso	37.657	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	37.657	0,000%	0	0
Francisco Javier Campo	34.440	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	34.440	0,000%	0	0
Eva Castillo	19.673	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	19.673	0,000%	0	0
Fernando María Ullrich	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Veronica Fisas	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Cristina Garmendia	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
María Amparo Moraleda	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Eduardo Javier Sanchiz	8.700	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	8.700	0,000%	0	0
Teresa Santero	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
José Serna	6.592	10.463	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	17.055	0,000%	0	0
Koro Usarraga	7.175	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	7.175	0,000%	0	0
TOTAL	1.773.929	10.463	0,022%	0,000%	356.343	0	0,004%	0,000%	2.140.735	0,027%	0	0

0,027

>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTO TITULARIDAD DEL CONSEJO

+

46,129

>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTOS DE LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO:

- FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA" (CRITERIA CAIXA) - 30,012%
- FROB (BFA TENEDORA DE ACCIONES) - 16,117%

46,156

>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTO REPRESENTADOS EN EL CONSEJO

(CONSEJEROS + ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO)

% real calculado no sumatorio de % anteriores



Ver currículum de los consejeros

>> CURRÍCULUM DE LOS CONSEJEROS (C.1.3)

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI

Presidente

>> Educación

Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto (Bilbao).

Diplomado en Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (Reino Unido).

>> Trayectoria profesional

Actualmente es también Vicepresidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Antes de asumir la Presidencia fue Presidente ejecutivo del Consejo de Administración de Bankia, Presidente de su Comisión de Tecnología e Innovación y Presidente del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

Inició su carrera profesional en el Banco de Bilbao. Fue responsable de Banca.

También fue Consejero de BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) y de CIFH (Hong Kong). Además, fue vicepresidente de Telefónica y Repsol y presidente español de la Fundación España-USA.

>> Otros cargos actuales

Asimismo, es Patrono de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patrono de honor de la Fundación Consejo España-USA, Presidente de Deusto Business School, Presidente del Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin y Presidente de la Fundación Garum. Asimismo, es Presidente de la Fundación CaixaBank Dualiza.

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 Critería CaixaCorp (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 Presidente de VidaCaixa, Vicepresidente 1º de Repsol, Consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Consejero de Banco BPI.

JOHN S. REED

Consejero Independiente Coordinador

>> 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

Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en 2016 y es Presidente 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.

JOAQUÍN AYUSO

Consejero independiente

>> Educación

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid.

>> Trayectoria profesional

Actualmente es Presidente de Adriano Care Socimi, S.A.

Con anterioridad, formó parte del Consejo de Administración de Bankia.

Ha desarrollado su carrera profesional en la sociedad Ferroviál, S.A. donde fue Consejero Delegado y Vicepresidente de su Consejo de Administración. Ha sido Consejero de National Express Group, PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y Presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española.

>> Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es Presidente de la Junta Directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

FRANCISCO JAVIER CAMPO

Consejero independiente

>> Educación

Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid.

>> Trayectoria profesional

Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A.

Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia. Inició su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido Presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y Presidente de los grupos Zena y Cortefiel.

>> Otros cargos actuales

Es Vicepresidente de la Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de AT Kearney, del Grupo de Alimentación Palacios y de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo).

Es Consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y Patrono de la Fundación Caixa-Bank Dualiza, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter.

Está en posesión de la Orden Nacional del Mérito de la República Francesa desde 2007.

EVA CASTILLO

Consejera Independiente

>> Educación

Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas ICAE de Madrid.

>> Trayectoria profesional

Actualmente es Consejera independiente de Zardoya Otis, S.A. Asimismo, es Consejera independiente de International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG).

Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, S.A.

Ha sido Consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, así como miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Previamente fue Consejera independiente de Visa Europe Limited y Consejera de Old Mutual, PLC.

Ha sido Presidenta y CEO de Telefónica Europe y ocupado diversos cargos en Merrill Lynch.

>> Otros cargos actuales

Es también miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas y, recientemente, miembro del Consejo para la Economía de la Santa Sede y miembro de la A.I.E Advantere School of Management.

FERNANDO MARÍA ULRICH

Otro Externo

>> Educación

Cursó estudios de Económicas y Empresariales en el Instituto Superior de Economía y Gestión de la Universidad de Lisboa.

>> Trayectoria profesional

En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo de Banco BPI, S.A.

Asimismo, ha sido Presidente no ejecutivo de BFA (Angola) (2005-2017); miembro del Consejo de Administración de APB (Asociación portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente del Consejo General y de Supervisión de la Universidad de Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Consejero no ejecutivo de SEMAPA, (2006-2008); Consejero no ejecutivo de Portugal Telecom (1998-2005); Consejero no ejecutivo de Allianz Portugal (1999-2004); Consejero no ejecutivo de PT Multimedia (2002-2004); miembro del consejo consultivo de CIP, confederación industrial portuguesa (2002-2004); Consejero no ejecutivo de IMPRESA, y de SIC, conglomerado de medios de comunicación portugueses 2000-2003; Vicepresidente del Consejo de Administración de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. y del Banco Borges & Irmão (1996-1998); miembro del Consejo Consultivo para la Reforma del Tesoro (1990/1992); miembro del Consejo Nacional de la Comisión del Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Consejero ejecutivo del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresidente del Banco Portugués de Inversión (1989-2007); Consejero ejecutivo del Banco portugués de Inversión (1985-1989); Director Adjunto de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Jefe de gabinete del Ministro de Economía del Gobierno portugués (1981-1983); miembro del Secretariado para la Cooperación Económica del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de Portugal (1979-1980) y miembro de la delegación portuguesa ante la OCDE (1975-1979). Responsable de la sección de mercados financieros del periódico Expresso (1973-74).

MARÍA 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.

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 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 Satlantís 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 miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África.

MARÍA 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 Airbus Group, Vodafone y A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.

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, la Fundación Vodafone y la 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 del Laboratorio francés Pierre Fabre y de su Comité Estratégico.

TERESA SANTERO

Consejera dominical

>> Educación

Es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Zaragoza y Doctora en Economía por la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.).

>> Trayectoria profesional

Con anterioridad, ocupó puestos de responsabilidad tanto en la Administración Central como en la Administración Autonómica. Previamente, trabajó durante diez años como economista en el departamento de Economía de la OCDE en París. Ha sido Profesora visitante en la Facultad de Economía de la Universidad Complutense de Madrid y Profesora asociada y ayudante de investigación en la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.).

Ha pertenecido a diversos Consejos de Administración, vocal independiente del Consejo General de Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Consejera de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, SEPI (2008-2011) y de Navantia (2010-2011).

>> Otros cargos actuales

Es Profesora en la Universidad Instituto de Empresa (UIE) en Madrid.

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 de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.



A continuación se presenta el detalle de cargos ocupados por consejeros en sociedades del grupo y fuera (cotizadas o no):

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

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Consejero
Fernando María Ulrich	Banco BPI	Presidente



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

No consta para la Sociedad que existan relaciones relevantes para cualesquiera de las dos partes, entre los accionistas significativos (o representados en el Consejo) y los miembros del Consejo. (A.6)

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)

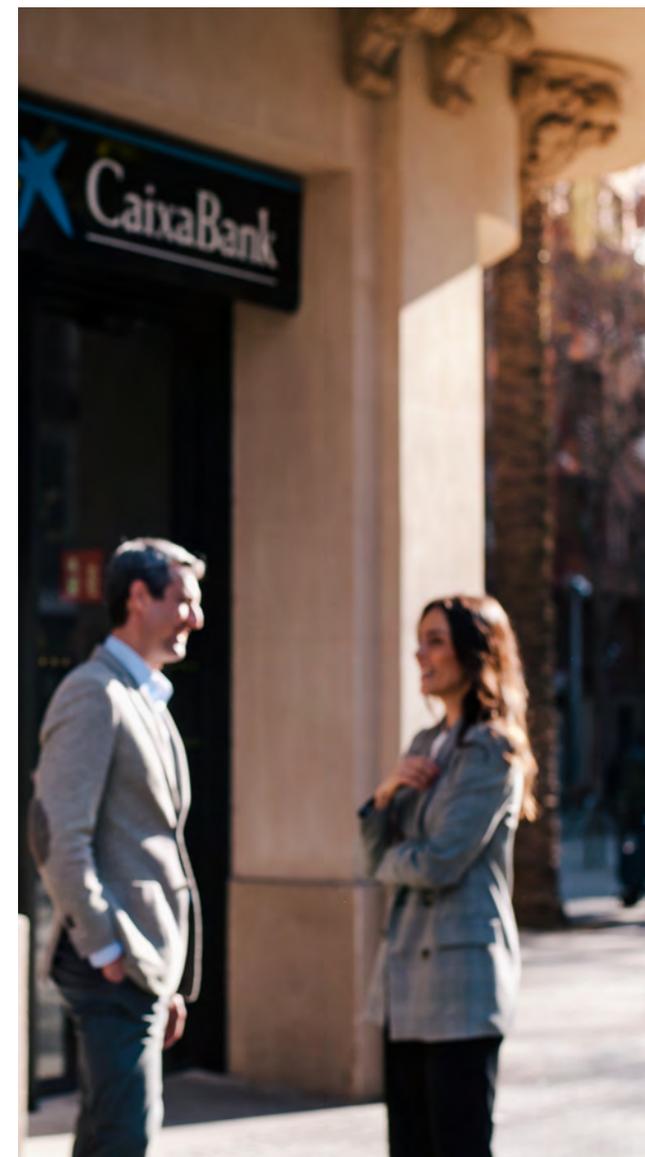


>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Madrid Futuro	Vocal	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Valenciana de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Cámara de Comercio de España	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresarios Vascos	Miembro	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	Vicepresidente	Sí
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Miembro del Consejo Asesor (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Asesor Fundación Instituto Hermes	Miembro	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	Consejero (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Deusto Business School	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Foment del Treball Nacional	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Aspen Institute	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación CaixaBank Dualiza	Presidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación COTEC	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	Patrono	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	Presidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación LAB Mediterráneo	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Mobile Wold Capital Barcelona	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Privada Consejo España-EEUU	Patrono de Honor (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Pro Real Academia Española	Patrono	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Real Instituto Elcano	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Garum Fundatio Fundazioa	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Institute of International Finance	Miembro (Representante de CaixaBank)	No

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Tomás Muniesa	SegurCaixa Adeslas	Vicepresidente	Sí
Tomás Muniesa	Allianz Portugal	Consejero	No
Tomás Muniesa	ESADE Fundación	Miembro del Patronato	No
Gonzalo Gortázar	Círculo de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Eurofi	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Foro Puente Aéreo	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Fundación Privada España-China	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institut International D'Etudes Bancaires	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institute of International Finance	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
John S. Reed	American Cash Exchange Inc.	Consejero	No
John S. Reed	Boston Athenaeum	Presidente	No
John S. Reed	National Bureau of Economic Research	Fideicomisario	No
John S. Reed	Academia Americana de Artes y Ciencias	Miembro de la Junta	No
John S. Reed	Sociedad Filosófica Americana	Miembro	No
Joaquin Ayuso	Adriano Care Socimi	Presidente	Sí
Joaquin Ayuso	Instituto Universitario de Investigación en Estudios Norteamericanos Benjamin Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid)	Miembro del Consejo Asesor	No
Joaquin Ayuso	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	Presidente de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Asociación Española del Gran Consumo (AECOC)	Vicepresidente y miembro de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Asociación para el Progreso de la Dirección	Consejero	No
Francisco Javier Campo	Fundación CaixaBank Dualiza	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Francisco Javier Campo	Meliá Hotels International, S.A.	Consejero	Sí





>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Francisco Javier Campo	Fundación Iter	Patrono	No
Francisco Javier Campo	Fundación F. Campo	Patrono	No
Eva Castillo	Zardoya Otis, S.A.	Consejera	Sí
Eva Castillo	International Airlines Group (IAG)	Consejera	Sí
Eva Castillo	Fundación Comillas- ICAI.	Patrona	No
Eva Castillo	Fundación Entreculturas	Patrona	No
Eva Castillo	Consejo para la Economía de la Santa Sede	Miembro del Consejo	No
Eva Castillo	A.I.E de Advantere School of Management	Miembro	No
María Verónica Fisas	Natura Bissé International S.A.	Consejera Delegada	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	Consejera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. LTD (UK)	Consejera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. S.A. de CV (México)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	NB Selective Distribution S.L.	Administradora solidaria	Sí
María Verónica Fisas	Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé	Patrona	No
María Verónica Fisas	Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética (STANPA)	Presidenta del Consejo de Administración	No
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV I	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV II	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV III	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Asset Management	Consejera	No
Cristina Garmendia	Jaizkibel 2007, S.L. (sociedad patrimonial)	Administradora única	Sí
Cristina Garmendia	Fundación COTEC para la Innovación	Presidenta	No
Cristina Garmendia	Círculo de Economía	Vocal de la Junta Directiva	No

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Cristina Garmendia	Fundación España Constitucional	Miembro	No
Cristina Garmendia	Fundación SEPI	Miembro	No
Cristina Garmendia	Fundación Pelayo	Miembro	No
Cristina Garmendia	UNICEF, Comité español	Miembro	No
María Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	Consejo Superior de Investigaciones Científicas-CSIC	Miembro del Consejo Rector	No
María Amparo Moraleda	MD Anderson Cancer Center de Madrid	Miembro del Patronato	No
María Amparo Moraleda	Fundación Vodafone	Miembro del Patronato	No
María Amparo Moraleda	IESE	Miembro de la Junta Directiva	No
María Amparo Moraleda	Fundación Airbus	Patrona	No
María Amparo Moraleda	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	Académica	No
María Amparo Moraleda	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	Académica de Número de la Junta General	No
Eduardo Javier Sanchiz	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	Consejero	Sí
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejera	Sí
Koro Usarraga	2005 KP Inversiones, S.L.	Administradora	No
Koro Usarraga	Vehicle Testing Equipments, S.L.	Administradora	No



>> DEMÁS ACTIVIDADES RETRIBUIDAS DISTINTAS DE LAS ANTERIORES (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo
Joaquín Ayuso	A.T. Kearney S.A.	Miembro del Consejo Asesor para España
Francisco Javier Campo	Grupo Palacios	Miembro del Consejo Asesor
Francisco Javier Campo	Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo)	Miembro del Consejo Asesor
Francisco Javier Campo	Consultora Kearney	Miembro del Consejo Asesor
Cristina Garmendía	CaixaBank S.A.	Miembro del Consejo Asesor de Banca Privada
María Amparo Moraleda	SAP Ibérica	Miembro del Consejo Asesor
María Amparo Moraleda	Spencer Stuart	Miembro del Consejo Asesor
María Amparo Moraleda	ISS España	Miembro del Consejo Asesor
Eduardo Javier Sanchiz	Sabadell -Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.	Miembro del Comité de Inversiones
Teresa Santero	Instituto de Empresa Madrid	Profesora



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 se revisa periódicamente y se ha actualizado en 2020 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 y Sostenibilidad 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.

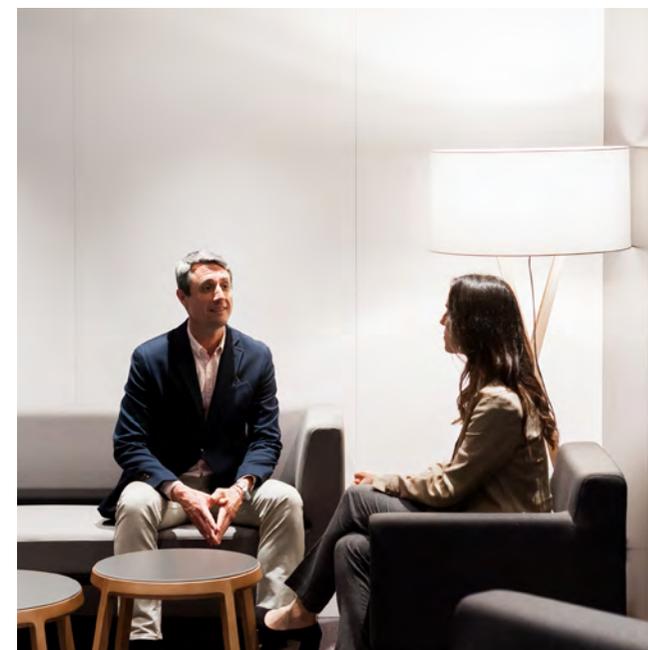
La Política de Selección del Consejo de CaixaBank y, especialmente, su apartado 6.1 relativo a los elementos fundamentales de la política de diversidad en el Consejo de Administración así como el Protocolo de Procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la 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.

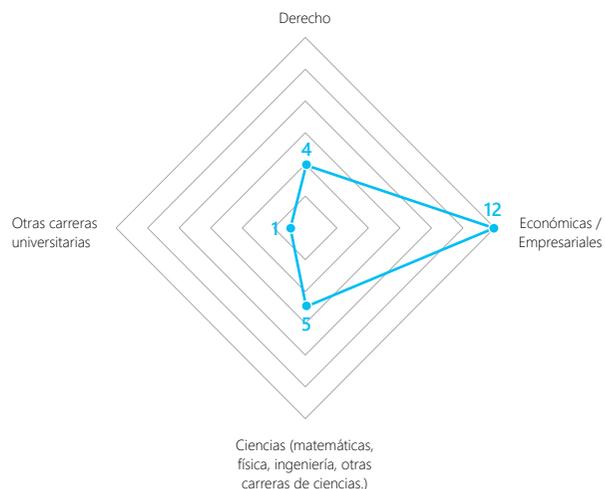
En la actualidad, la recomendación 15 establece que el porcentaje de consejeras no debe ser en ningún momento inferior al 30% del total de miembros del Consejo de Administración y que, antes de que finalice 2022, el número de consejeras ha de suponer, al menos, el 40% de los miembros del Consejo. El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración tras la Junta General Ordinaria de mayo de 2020 se situó en el 40%, por encima del 30% fijado por la Comisión de Nombramientos en 2019 a alcanzarse en 2020. Tras la JGA extraordinaria de diciembre de 2020 así como tras la Junta General Ordinaria de 2021 la presencia de consejeras en el órgano de administración de CaixaBank representaba y sigue representando el 40% del total de sus miembros. Lo que demuestra la preocupación y el sólido compromiso de la Sociedad en cumplir con el objetivo del 40% de representación femenina en el Consejo de Administración.

En la evaluación anual del cumplimiento de la mencionada Política, el Consejo ha considerado que durante el ejercicio 2021 ha

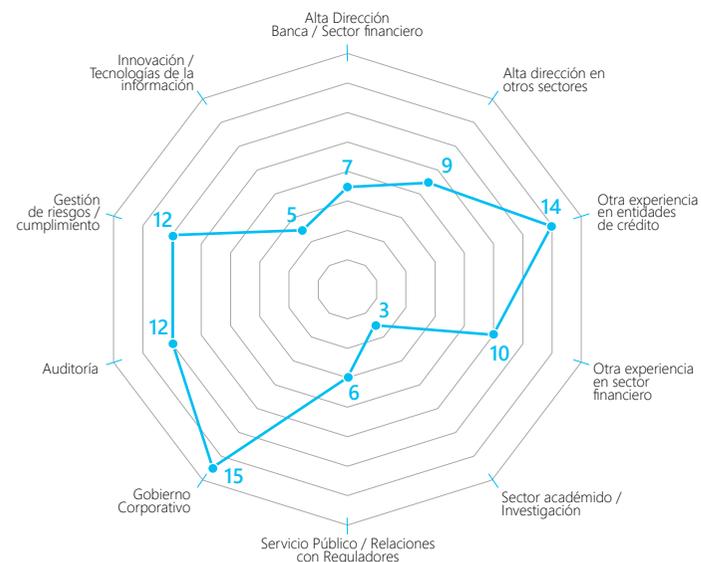
contado con una estructura, tamaño y composición adecuados y con una composición satisfactoria, equilibrada y complementaria de capacidades y diversidad así como de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos relevantes para garantizar el buen 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 y Sostenibilidad, es igualmente extensible a la diversidad de género, edad y procedencia.



>> 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 cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad**, en 2021 se ha llevado a cabo un plan de formación de 8 sesiones, dedicadas al análisis de temáticas diversas, tales como los distintos negocios, la sostenibilidad o la ciberseguridad, entre otras. También se ha celebrado una jornada de trabajo *off-site* dedicada al análisis de diversas materias estratégicas para la Entidad. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera.

Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 11 exposiciones monográ-

ficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes, tales como el riesgo reputacional, el riesgo medioambiental, el riesgo de rentabilidad de negocio, el riesgo de mercado, el riesgo legal y regulatorio, el riesgo estructural de tipos, el riesgo operacional, el riesgo de participaciones accionariales, la gestión de riesgos en la externalización y la ciberseguridad, entre otros.

En el seno de la Comisión de Auditoría y Control también se han incluido exposiciones monográficas, 4 en total, dentro del orden del día de sus sesiones, cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control de la integración con Bankia y ciberseguridad. Asimismo, se han realizado 6 sesiones de formación a los

miembros de la Comisión de Auditoría y Control, dedicadas a materias diversas, tales como las actuaciones de la auditoría interna relacionadas con el COVID, el rol de la auditoría interna en riesgos de ciberseguridad, normas contables IFRS17 y activos fiscales DTAs, entre otras.

Además, las mencionadas Comisiones de Riesgos y de Auditoría y Control han realizado 2 sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de liquidez, capital y solvencia.

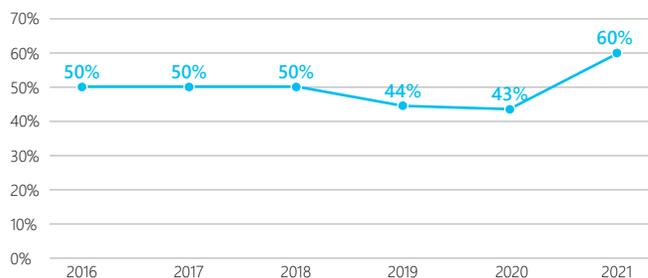
>> MATRIZ DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN CAIXABANK 2021

(Orden nombres conforme a la pag. web corporativa)

	Presidente José Ignacio Goirigolzarri	Vicepresidente Tomás Muniesa	Consejero Delegado Gonzalo Gortázar	Consejero coordinador John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando Maria Ulrich	María Verónica Fisas	Cristina Garmendia	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	María Amparo Moraleda	José Serna	Koro Usarraga	
Categoría	E	D	E	I	I	I	I	OE	I	I	I	D	I	D	I	
Formación	Derecho			●			●		●						●	
	Económicas, empresariales	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matemáticas, Física, Ingeniería, otras carreras de ciencias				●	●	●			●			●			
	Otras carreras universitarias				●											
Experiencia en alta dirección (Alta dirección-ejecutivos consejo o senior management)	En Banca/sector financiero	●	●	●	●		●	●							●	
	Otros sectores					●	●	●	●	●	●		●			●
Experiencia en el sector financiero	Entidades de crédito	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
	Mercados financieros (resto)	●	●	●	●	●	●	●		●				●		
Otra experiencia	Sector académico- Investigación	●								●		●				
	Servicio Público/ Relaciones con Reguladores		●		●			●		●		●		●		
	Gobierno corporativo (incluido pertenencia OOGG)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auditoría	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●		●
	Gestión de riesgos/ cumplimiento	●	●	●	●	●	●	●	●		●			●		●
	Tecnologías de la Información	●		●				●		●				●		
Experiencia internacional	España	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
	Portugal	●	●	●		●	●	●			●		●			
	Resto Europa (incluidas instituciones europeas)	●		●		●	●	●		●	●	●	●			
	Otros (EEUU, Latinoamérica)	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Diversidad género, origen geográfico, edad	Diversidad de género						●		●	●		●	●		●	
	Nacionalidad	ES	ES	ES	USA	ES	ES	PT	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES
	Edad	67	69	56	82	66	66	59	69	57	59	65	62	57	79	64

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

>> EVOLUCIÓN DE INDEPENDENCIA



(C.1.4)	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas	-	-	-	-	0	0	0	0
Dominicales	1	2	2	2	33,33	28,57	25	25
Independientes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Otras Externas	-	-	-	-	0	0	0	0
Total	6	6	6	5	40	42,86	37,5	27,78

40%
>> MUJERES EN EL CONSEJO
OBJETIVO: >30%

57%
>> MUJERES EN LA
COMISIÓN EJECUTIVA

33%
>> MUJERES EN LA
COMISIÓN DE RIESGOS

50%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN
DE RETRIBUCIONES

60%
>> MUJERES EN LA
COMISIÓN DE 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 2021 (cuya media se sitúa en el 32,65%)¹.

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

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 conjuntamente, 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 y 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

y Sostenibilidad, 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.



La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, 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 Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad (en adelante, 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 y Sostenibilidad.

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.1.23)

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.

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 incurso 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.

Respecto de las Diligencias Previas 67/2018 del Juzgado Central de Instrucción nº 5, en el que se investigaba una operación de permuta acordada con CriteríaCaixa el 3 de diciembre de 2015, la OPA sobre BPI y determinadas cuestiones contables, y que se seguía frente a CaixaBank y determinados consejeros, el Juzgado acordó el sobreseimiento provisional de la causa mediante Auto de fecha 22 de noviembre de 2021 que fue confirmado por Auto de fecha 13 de diciembre de 2021, y que ha sido confirmado por Auto de fecha 13 de enero de 2022 de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional; por lo que habiendo adquirido firmeza la causa está archivada.

Con anterioridad a esta fecha y por resolución del 23 de abril de 2021 el Juzgado central de Instrucción decretó el sobreseimiento libre en relación con don Alejandro García-Bragado, siendo esta resolución confirmada por la Audiencia Nacional el 21 de mayo de 2021.

El Consejo de Administración ha sido informado del presente procedimiento desde su inicio y de todos los aspectos significativos de su desarrollo hasta el Auto de fecha 13 de enero de 2022 de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional que confirma la resolución dictada por el Juzgado Central de Instrucción nº5 decretando el sobreseimiento provisional, sin que se haya producido afectación alguna en la idoneidad del consejero investigado. (C.1.37)

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)



¹ En 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.

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



14
>> **NÚMERO REUNIONES
DEL CONSEJO**



10
>> **NÚMERO DE REUNIONES
DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES**



98,08%
>> **% DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA
PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES
REALIZADAS CON INSTRUCCIONES
ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS
DURANTE EL EJERCICIO**



0
>> **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO
SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE**



14
>> **NÚMERO DE REUNIONES
DE LA COMISIÓN DE RIESGOS**



0
>> **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJERO
COORDINADOR SIN LA ASISTENCIA DE
CONSEJEROS EJECUTIVOS**



20
>> **NÚMERO DE REUNIONES
DE LA COMISIÓN EJECUTIVA**

Nota: Durante el ejercicio no ha habido sesiones colectivas del Consejero Coordinador con los demás Consejeros. No obstante, ha habido contactos individuales de trabajo.



15
>> **NÚMERO REUNIONES DE LA COMISIÓN
DE AUDITORÍA Y CONTROL**



14
>> **NÚMERO DE REUNIONES CON LA
ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS
EL 80% DE LOS CONSEJEROS**



5
>> **NÚMERO REUNIONES DE LA COMISIÓN
DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL**



98,08%
>> **% DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL
TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO**

Nota: Adicionalmente la Comisión tomó acuerdo en el mes de marzo, por escrito y sin sesión.



7
>> **NÚMERO DE REUNIONES
DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y
SOSTENIBILIDAD**



10
>> **NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA
PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES
REALIZADAS CON INSTRUCCIONES
ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS**

Asistencia individualizada de los consejeros a las reuniones del Consejo durante 2021 (*)

	Asistencias / nº de reuniones	Delegación (sin instrucciones de voto en todos los casos en 2021)	Asistencia vía telemática
José Ignacio Goirigolzarri	12/14**	-	-
Tomás Muniesa	14/14	-	2
Gonzalo Gortázar	14/14	-	2
John S. Reed	13/14	1	13
Joaquín Ayuso	12/14**	-	1
Francisco Javier Campo	12/14**	-	1
Eva Castillo	11/14**	1	-
Fernando Maria Ulrich	12/14**	-	1
María Verónica Fisas	14/14	-	5
Cristina Garmendia	14/14	-	2
María Amparo Moraleda	13/14	1	3
Eduardo Javier Sanchiz	13/14	1	2
Teresa Santero	12/14**	-	1
José Serna	14/14	-	3
Koro Usarraga	14/14	-	2

(*) No se computa la sesión off site realizada durante el ejercicio. Las delegaciones durante 2021 se han realizado sin instrucciones de voto.

(**) La fusión por absorción de Bankia se hizo efectiva el 26 de marzo de 2021, fecha en la que se hicieron efectivos los nombramientos de los nuevos consejeros aprobados por la JGA de 3 de diciembre de 2020. Por lo tanto, no eran todavía consejeros en las dos primeras reuniones del Consejo en el ejercicio 2021.

Nota: Tras la inscripción en el Registro Mercantil de la fusión, el 26 de marzo de 2021, devino efectiva la renuncia de Jordi Gual, la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, Alejandro García-Bragado y de Ignacio Garralda a sus cargos como miembros del Consejo. Dichos consejeros han asistido a todas las reuniones hasta su renuncia en marzo de 2021.

Reglamento del consejo (C.1.15)

En la JGA de mayo de 2021 se ha aprobado la modificación de los artículos 35, 37 y 40 de los Estatutos Sociales, lo que afectó a determinadas previsiones del Reglamento del Consejo. Por ello, y a los efectos de coordinar ambos textos corporativos, el Consejo de Administración en previsión acordó el 30 de marzo de 2021 modificar su Reglamento en aquellos aspectos que vendrían a ser afectados por la aprobación de las referidas modificaciones de los Estatutos Sociales. Se detallan a continuación las principales modificaciones incorporadas al Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad por acuerdo del Consejo de 30 de marzo de 2021:

- Modificación del artículo 15 del Reglamento del Consejo y, en conexión con ello, de los artículos 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18, 19 y 32 del Reglamento. La responsabilidad social corporativa ha adquirido un contenido más amplio que se expresa bajo el término de "sostenibilidad", teniendo en particular una importancia creciente en la gestión de las compañías bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno de las compañías) y asimismo como elemento de decisión por los inversores. Asimismo, y en coordinación con la modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales se ha modificado el artículo 15 del Reglamento del Consejo para modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad".
- En línea con lo anterior, se reforzaron las competencias en materia de sostenibilidad previstas en el apartado 2 del artículo 15, completando las previstas en el apartado (xvi) con la función de "elevar para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa", e incorporando los nuevos apartados (xvii), según el cual la Comisión debe informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración, los informes que haga públicos la Sociedad en materia de sostenibilidad, y (xviii), que establece que la Comisión recibirá y evaluará los informes periódicos que en materia de sostenibilidad le remitan las áreas responsables, manteniéndose informada de las principales novedades y avances en este ámbito.
- Se incorporó un nuevo artículo 15 bis al Reglamento a los efectos de recoger la necesaria constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019, así como las normas básicas de su régimen de competencias, funcionamiento y funciones.
- De conformidad con lo anterior, y en coordinación con la propuesta de modificación del artículo 37.4 de los Estatutos Sociales, se modificó el apartado 4 del artículo 17 del Reglamento del Consejo ("Desarrollo de las sesiones") eliminando la siguiente previsión: "En cualquier caso, cuando un accionista esté representado en el Consejo por más de un Consejero dominical, sus Consejeros dominicales se abstendrán de participar en la deliberación y votación de los acuerdos para el nombramiento de Consejeros independientes por cooptación y para proponer a la Junta General de Accionistas el nombramiento de Consejeros independientes".
- Asimismo, se realizó la inclusión de los riesgos relacionados con la ciberseguridad en la gestión de riesgos no financieros que se recoge en el art. 14.2.b) (ii)(a) y se eliminó la previsión sobre el nombramiento de los miembros de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control, con arreglo a las modificaciones introducidas en los Estatutos Sociales.
- Adicionalmente en el Consejo del 28 de octubre de 2021 se acordó la adaptación del texto del Reglamento al nuevo régimen legal de las operaciones vinculadas establecido por la Ley 5/2021, de 12 de abril.

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 al Presidente ejecutivo quien hará llegar las cuestiones a los interlocutores adecuados y deberá 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.

Toma de decisión

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

En el Reglamento del Consejo está previsto el voto de calidad del Presidente para los casos de empate en la toma de decisión del Consejo. No obstante, durante el ejercicio 2021 este voto de calidad no se ha utilizado.

Hay una amplia participación y debate en las reuniones del Consejo y los principales acuerdos se adoptan con el voto favorable de una amplia mayoría de los consejeros, siendo el voto de calidad del Presidente un recurso excepcional, previsto para evitar situaciones que impidan u obstruyan la gobernabilidad de la entidad. Asimismo, la Sociedad tiene previsto aprobar en 2022 una modificación del Reglamento del Consejo para eliminar el voto de calidad del Presidente.

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. El actual Consejero Coordinador fue nombrado por el Consejo de 20 de febrero de 2020, con efectos desde el 22 de mayo de 2020. Durante el ejercicio 2021, el Consejero Coordinador no ha mantenido sesiones colectivas con los demás consejeros. No obstante, ha mantenido contactos individuales de trabajo. (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 relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con los agentes del mercado, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales, entre otros, 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, 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 Admi-

nistración, 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:

The infographic consists of five panels, each with an icon and a principle:

- TRANSPARENCIA**: Represented by a megaphone icon.
- IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN**: Represented by an icon of a hand holding a scale.
- ACCESO INMEDIATO Y COMUNICACIÓN PERMANENTE**: Represented by an icon of two overlapping speech bubbles.
- VANGUARDIA EN EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**: Represented by an icon of a computer monitor with a lightbulb.
- RESPECTO A LAS NORMAS Y RECOMENDACIONES**: Represented by an icon of a gavel.

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 en 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).

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.

El funcionamiento del Consejo durante el ejercicio 2021 ha estado marcado por la continuidad de la crisis sanitaria internacional ocasionada por el COVID-19 y, en el caso de CaixaBank además por la operación de fusión por absorción de Bankia que se hizo efectiva en marzo de 2021.

En el ejercicio 2021, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna por considerar más acertado descartar la asistencia de un asesor externo en la autoevaluación del Consejo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión, 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. A estos efectos, se ha utilizado como base del ejercicio los cuestionarios de autoevaluación de 2020, introduciendo algunos cambios puntuales.

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 2021 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 positiva de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones durante el ejercicio 2021 así como del desempeño en el ejercicio de sus funciones del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo.

Durante el ejercicio 2021, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha realizado el seguimiento de las acciones de mejora 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 continuado mejorando la funcionalidad de las herramientas informáticas existentes al servicio del Consejo y de sus miembros, garantizando la conexión remota a las reuniones en las mejores condiciones con el fin último de garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo celebradas de forma telemática con adecuadas garantías y seguridad jurídica, permitiendo al Consejo desarrollar sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto todavía excepcional, a raíz de la pandemia del Covid-19. Asimismo, se han implantado mejoras en cuanto a aspectos organizativos diversos desde la reestructuración de ciertas Comi-

siones a raíz de la fusión (incrementando el número de miembros en algunos casos y la presencia de consejeros independientes en todas ellas) hasta la optimización de la agenda, asegurando el análisis de las principales filiales del grupo como asunto recurrente 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 ha ampliado la formación respecto al ejercicio anterior.



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

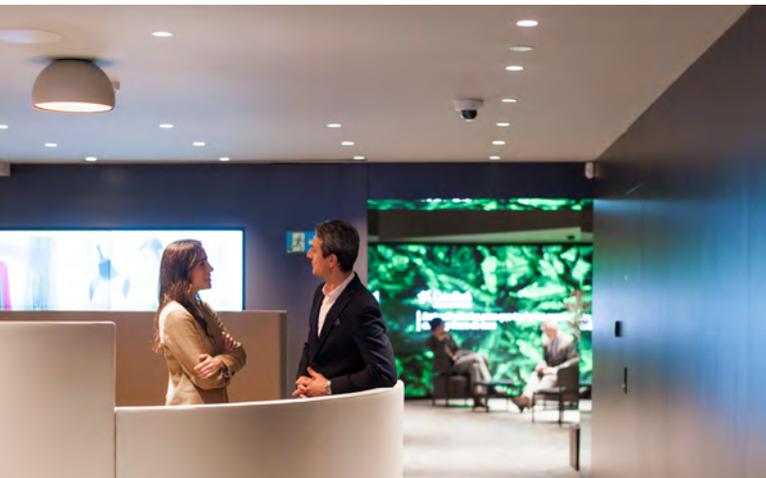
Las comisiones de Consejo, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, elaboran un informe anual de sus actividades que recoge la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio. Los informes anuales de actividades de las Comisiones de Nombramientos y Sostenibilidad, 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 2021		Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de Auditoría y Control	3	50	2	50	1	33,33	1	25
Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	3	60	2	50	2	40	0	0
Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	0	0	1	33,33	1	33,33	1	33,33
Comisión de Retribuciones	2	50	2	66,67	2	66,67	1	33,33
Comisión de Riesgos	2	33,33	3	60	2	66,67	2	40
Comisión Ejecutiva	4	57,14	3	50	2	33,33	2	25

>> PRESENCIA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO EN LAS DIFERENTES COMISIONES

Miembro	C. Ejecutiva	C. Nombramientos y Sostenibilidad	C. Auditoría y Control	C. Retribuciones	C. Riesgos	C. Innovación Tec. y Trans. Digital
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente					Presidente
Tomás Muniesa	Vocal				Vocal	
Gonzalo Gortázar	Vocal					Vocal
John S. Reed		Presidente				
Joaquín Ayuso				Vocal	Vocal	
Francisco Javier Campo		Vocal	Vocal			
Eva Castillo	Vocal					Vocal
Fernando María Ulrich		Vocal			Vocal	
María Verónica Fisas	Vocal				Vocal	
Cristina Garmendia			Vocal	Vocal		Vocal
María Amparo Moraleda	Vocal			Presidenta		Vocal
Eduardo Javier Sanchiz		Vocal	Vocal		Presidente	
Teresa Santero			Vocal			
José Serna			Vocal	Vocal		
Koro Usarraga	Vocal		Presidenta		Vocal	



>> 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 siete miembros: dos consejeros ejecutivos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar) 1 consejero dominical (Tomás Muniesa), y 4 consejeras independientes (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María 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.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Eva Castillo	Vocal	Independiente
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente
María 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.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros dominicales	14,29
% de consejeros independientes	57,14
% de consejeros otros externos	00,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021 la Comisión celebró veinte sesiones de las cuales 4 se han celebrado de forma exclusivamente telemática, 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 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021 ¹	20
José Ignacio Goirigolzarri	16/20 ²
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Eva Castillo	16/20 ²
María Verónica Fisas	20/20
María Amparo Moraleda	20/20
Koro Usarraga	20/20

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 2021.

² Nombrado/Nombrada el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Jordi Gual asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.



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 2021, 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 2021, 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 financieros**
- 02.** Seguimiento de la **fusión por absorción de Bankia por parte de CaixaBank** y de los principales aspectos de la integración
- 03.** Seguimiento de **aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio**
- 04.** Seguimiento de la **situación de activos adjudicados, saldos dudosos y morosidad**
- 05.** **Actividad de créditos y avales**
- 06.** Seguimiento de la **calidad y experiencia del cliente y otros aspectos relacionados con la reputación**
- 07.** Actividad relacionada con **sociedades filiales, participadas y sucursales**
- 08.** **Asuntos varios entre los cuales Renta Variable, Emisiones, Inversiones y Desinversiones y Autocartera**



>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, 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 cuatro consejeros no ejecutivos. Tres de sus miembros (John S. Reed, Francisco Javier Campo y Eduardo Javier Sanchiz) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (Fernando María Ulrich) tiene la consideración de otro externo. El Consejo de Administración acordó modificar el Reglamento del Consejo en su reunión de 17 de diciembre de 2020 a los efectos de, entre otros aspectos, completar las funciones de la Comisión de Nombramientos de la Sociedad en materia de sostenibilidad con las previstas en la Recomendación 54 del Código de Buen Gobierno.

En relación con ello, en la Junta General de 14 de mayo de 2021 se aprobó la actualización del artículo 40, en su apartado 5.d)(xvi), sustituyendo la referencia a "responsabilidad social corporativa" por la expresión más actual de "sostenibilidad". Además, se propuso reforzar las competencias en materia de sostenibilidad anteriormente previstas en el referido apartado 5.d)(xvi), que se han dividido en dos distintos, incluyendo en dicho apartado la función de "elevar al Consejo para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa", e incorporar en un nuevo apartado 5.d)(xvii) las siguientes funciones: "supervisar y revisar la información no financiera contenida en el informe de gestión anual; la publicación Sostenibilidad, impacto socio-económico y contribución a las ODS y el plan director de banca socialmente responsable, velando por la integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia".

Asimismo, el Consejo de Administración consideró conveniente modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad", a los efectos de recoger en la misma los dos ámbitos esenciales de competencias de esta Comisión, a cuyos efectos en la mencionada Junta General se acordó la modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales, así como el artículo 35 (apartados 1, 5, 6 y 8) con el fin de incorporar la nueva denominación de la Comisión.

Composición

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad está formada por consejeros 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 y Sostenibilidad son nombrados por el Consejo a propuesta de la propia Comisión y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de ella.

Miembro	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

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

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2021 la Comisión se ha reunido en 7 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021 ¹	7
John S. Reed	7/7
Francisco Javier Campo ²	5/7
Fernando María Ulrich ²	5/7
Eduardo Javier Sanchiz	7/7

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 2021.

² Nombrado el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Teresa Bassons asistió a la reunión de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

Funcionamiento

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad 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.
- 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 Presi-

dente, 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 el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, evaluándolas y revisándolas periódicamente 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, así como elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia y, en todo caso, elevar para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa. Asimismo, la Comisión supervisará que las prácticas de la Sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.
- Informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración, los informes que haga públicos la Sociedad en materia de sostenibilidad, incluyendo en todo caso, la revisión de la información no financiera contenida en el informe de gestión anual y el plan director de banca socialmente responsable, velando por la integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia.
- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con la sostenibilidad y elevar al Consejo para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa.

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 2021.

Durante el ejercicio 2021, 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.

Asimismo, la Comisión amplió sus funciones incorporando los contenidos de sostenibilidad bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno).



>> 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 seis (6) consejeros, siendo todos ellos no ejecutivos, Eduardo Javier Sanchiz, Joaquin Ayuso, María Verónica Fisas y Koro Usarraga tiene el carácter de consejeros independientes, Tomás Muniesa el carácter de consejero dominical y Fernando María Ulrich el carácter de otro externo.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Joaquin Ayuso	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
María 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.

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 2021.

² No se incluye desglose de asistencia de los consejeros que han causado baja en 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. La Fundación CajaCanarias (Representada por Natalia Aznárez) asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	00,00
% de consejeros dominicales	16,67
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	16,67

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021, 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 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021 ¹	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Joaquin Ayuso ²	10/14
María Verónica Fisas	14/14
Koro Usarraga	14/14
Tomás Muniesa	14/14
Fernando María Ulrich ²	10/14

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, las 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.

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 2021, la Comisión aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Acciones durante el ejercicio

Debido a la singularidad del ejercicio 2021 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.

Tras la culminación de los trámites legales de la fusión y de la integración tecnológica, se ha pasado a operar plenamente como un único banco, en este proceso de integración con Bankia en el área de Riesgos, la Comisión ha sido informada del Master Plan del proceso de integración con Bankia en el área de Riesgos que sirve de contextualización en admisión y gestión de morosidad tras la plena integración y del Modelo de Admisión y Morosidad tras dicha integración.

Asimismo, durante el ejercicio 2021 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 Marco 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), Riesgos medioambientales y Climáticos, 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 cuatro miembros, tres de ellos (María Amparo Moraleda, Joaquín Ayuso y Cristina Garmendia) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (José Serna) tiene la consideración de consejero dominical.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

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

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 2021.

² Nombrado el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Alejandro García-Bragado asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2021 la Comisión se ha reunido en 10 ocasiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021 ¹	10
María Amparo Moraleda	10/10
Joaquín Ayuso ²	7/10
Cristina Garmendia	10/10
José Serna ²	7/10

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 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 y Sostenibilidad 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.

- 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.

- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión en relación con el ejercicio de sus funciones.

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.

Acciones 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:

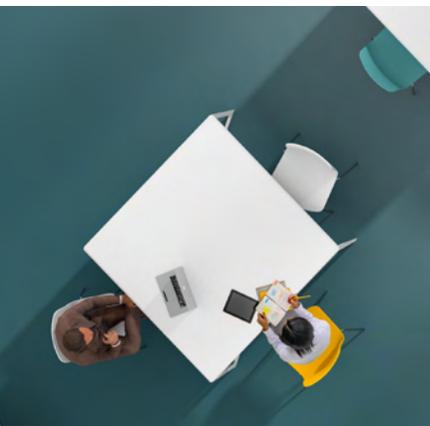
01. La **política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales** de los consejeros y altos directivos, así como la **retribución individual** del Presidente, del Consejero Delegado y de los miembros del Comité de Dirección

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

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

04. **Análisis, formulación y revisión de** programas de retribución

05. Propuestas al Consejo de **Informes o Políticas de remuneraciones** a someter a la JGA. Informes al Consejo sobre propuestas a la Junta General



>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cinco miembros, tres de ellos (Cristina Garmendia, María Amparo Moraleda y Eva Castillo) tienen la consideración de consejeras independientes y dos de ellos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar) tienen la consideración de consejeros ejecutivos.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Eva Castillo	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 y Sostenibilidad, 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.

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 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Jordi Gual asistió a la reunión de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

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

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021, la Comisión se ha reunido un total de 5 sesiones. Adicionalmente, la Comisión tomó acuerdo en el mes de marzo, por escrito y sin sesión.

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 2021 ¹	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5
Eva Castillo	5/5

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.



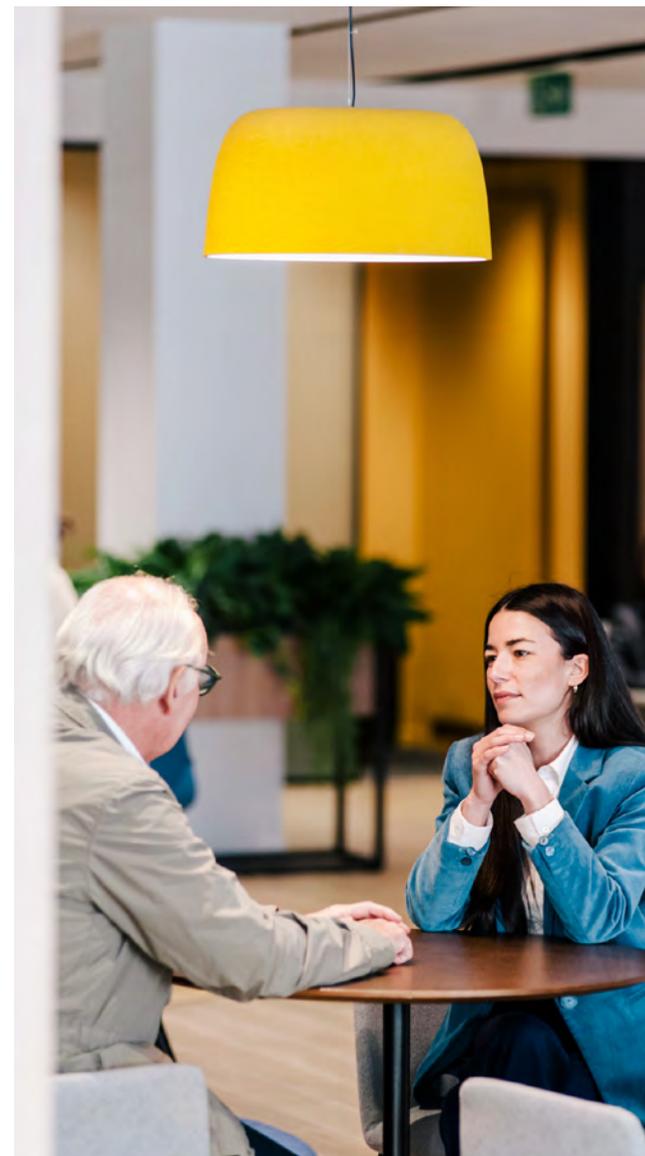
Entre sus funciones están:

- 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 tecnológica, 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.
- 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 2021, la Comisión ha dado cumplimiento a sus funciones a través, entre otras, de las siguientes actividades:

- Seguimiento y evolución de la estrategia tecnológica de la entidad.
- Revisión del impacto de nuevas tecnologías y nuevos entrantes en el sector financiero.
- Revisión del plan de integración tecnológica de Bankia tras la fusión. Análisis del grado de consecución de los objetivos y prioridades establecidos en el proceso de integración tecnológica en el marco de la fusión por absorción de Bankia, S.A.
- Seguimiento del grado de adopción implementación de diferentes planes y estudios de proyectos.



>> 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 seis miembros, elegidos y designados teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de economía, contabilidad y/o auditoría y gestión de riesgos.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Koro Usarraga*	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Teresa Santero	Vocal	Dominical

* La fecha del nombramiento de la presidenta en su cargo es el 5 de abril de 2019.

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. 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 ma-

teria 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.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

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

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021 la Comisión se ha reunido en 15 ocasiones, de las cuales 4 se han celebrado de forma exclusivamente telemática en atención a las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021 ¹	15
Koro Usarraga	15/15
Eduardo Javier Sanchiz	15/15
José Serna	15/15
Cristina Garmendia	15/15
Francisco Javier Campo ²	11/15
Teresa Santero ²	11/15

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 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.

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.

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 2021.

² Se incorporó como miembro el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021.

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, 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 y el informe de gestión 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:

01. Información
financiera y
no financiera

02. Gestión y control
de los riesgos
(coordinadamente
con la Comisión
de Riesgos)

03. Cumplimiento
normativo

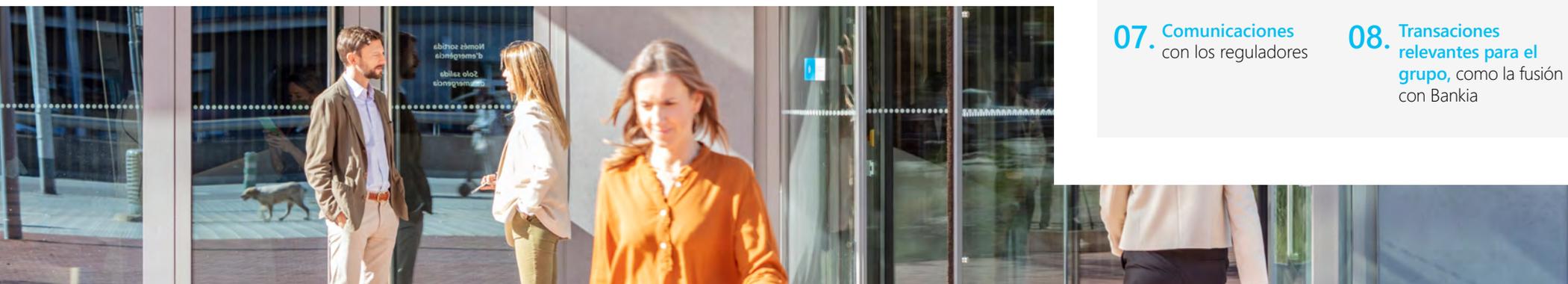
04. Auditoría
Interna

05. Relación con el
auditor de cuentas

06. Operaciones
vinculadas

07. Comunicaciones
con los reguladores

08. Transacciones
relevantes para el
grupo, como la fusión
con Bankia



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 2021, 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. Asimismo, durante el ejercicio 2021 el auditor externo ha mantenido 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.

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 el proceso del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2021, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director de Control Interno y Validación 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 asegurar 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)



4

Individuales

4

Consolidados

>> **NÚMERO DE EJERCICIOS
ININTERRUMPIDOS
COMO AUDITOR
DE CUENTAS PWC (C.1.34)**



18%

Individuales

18%

Consolidados

>> **% DE EJERCICIOS
AUDITADOS POR PWC
SOBRE EL TOTAL DE EJERCICIOS
AUDITADOS (C.134)**

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€)	967	808	1.775
% Importe de trabajos distintos de los de auditoría / Importe de trabajos de auditoría	37%	29%	33%

Nota: De acuerdo con la normativa vigente, CaixaBank considera los servicios relacionados con la auditoría en el numerador a efectos de cálculo del presente ratio, en la medida que su ejecución por parte de un auditor no significa que deban ser prestados por parte del auditor de cuentas de la sociedad. En caso de practicarse la exclusión del numerador de los servicios requeridos por la normativa o la práctica, la ratio ascendería a 8,5%.

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 de Contabilidad, 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 2022.

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)

Salvo lo que por ley corresponda a la Junta General, el Consejo tiene la competencia para aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, las operaciones que la Sociedad o sociedades del Grupo realicen con: (i) consejeros; (ii) accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto, o representados en el Consejo; o (iii) o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad, adoptadas de conformidad con el Reglamento (CE) 1606/2002.

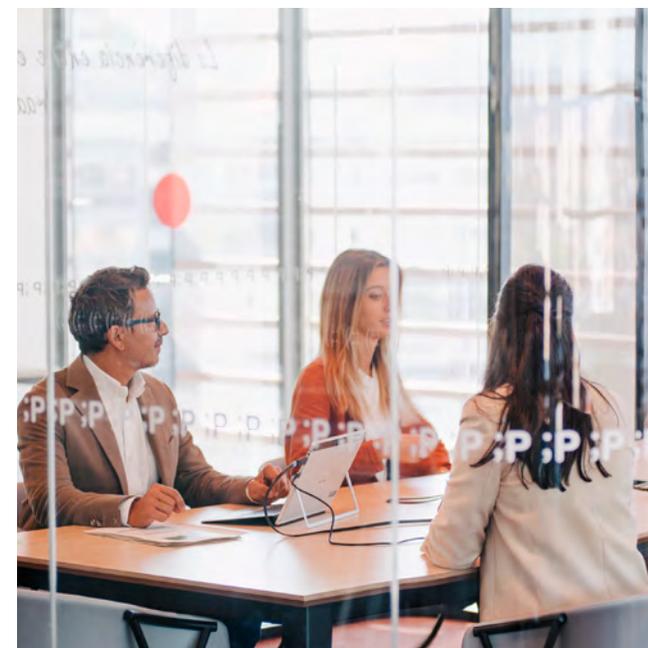
A estos efectos, no tendrán la consideración de Operaciones Vinculadas aquellas operaciones que no sean calificadas como tal conforme a la ley y, en particular: (i) las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes íntegramente participadas, directa o indirectamente; (ii) las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes o participadas siempre que ninguna otra parte vinculada a la Sociedad tenga intereses en dichas entidades dependientes o participadas; (iii) la suscripción entre la Sociedad y cualquier consejero ejecutivo o miembro de la alta dirección, del contrato en el que se regulen los términos y condiciones de las funciones ejecutivas que vayan a desempeñar, incluyendo, la determinación de los importes o retribuciones concretas a abonar en virtud de dicho contrato, que deberá ser aprobado conforme a lo previsto en este Reglamento; (iv) las operaciones celebradas sobre la base de medidas destinadas a salvaguardar la estabilidad de la Sociedad, adoptadas por la autoridad competente responsable de su supervisión prudencial.

En las operaciones cuya aprobación corresponda al Consejo de Administración, los Consejeros de la Sociedad afectados por la Operación Vinculada o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados por la Operación Vinculada, deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión, en los términos previstos en la Ley.

El Consejo de Administración podrá delegar la aprobación de las siguientes Operaciones Vinculadas:

- Operaciones entre las sociedades que formen parte del Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado;

- Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y cuya cuantía no supere el 0,5 por ciento del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad.



Para la aprobación de estas operaciones no será necesario el informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, si bien el Consejo de Administración establecerá un procedimiento interno de información y control periódico con la intervención de la Comisión de Auditoría y Control.

La concesión por la Sociedad de créditos, préstamos y demás modalidades de financiación y aval a Consejeros, o a las personas vinculadas a los mismos, se ajustará además de lo establecido en el Reglamento del Consejo a la normativa de ordenación y disciplina de las entidades de crédito y a las directrices del supervisor en esta materia.

La Sociedad anunciará públicamente, a más tardar el día de su celebración, las Operaciones Vinculadas que celebre la Sociedad o sociedades de su Grupo y cuya cuantía alcance o supere el 5% del total de las partidas del activo o el 2,5% del importe anual de la cifra de negocios, en los términos previsto legalmente. Así mismo, informará de las Operaciones Vinculadas en el informe financiero semestral, en el informe anual de gobierno corporativo y en la memoria de las cuentas anuales en los casos y con el alcance previsto en la Ley.

La Sociedad no tiene conocimiento de ningún tipo de relación (comercial, contractual o de índole familiar) entre los titulares de participaciones significativas. Sin perjuicio de posibles relaciones de naturaleza comercial o contractual con CaixaBank, dentro del giro y tráfico comercial ordinario y en condiciones de mercado. Con el objeto de regular las relaciones entre la Fundación Bancaria "la Caixa" y CaixaBank y sus respectivos grupos y por ende evitar situaciones de conflictos de interés, se ha firmado el Protocolo Interno de Relaciones (modificado en octubre de 2021), cuyos objetivos principales son: (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 información. 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, 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)

Salvo por lo que pueda figurar en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas, no hay operaciones individualmente significativas realizadas con titulares de participaciones significativas de la Sociedad. (D.2)



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 a 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.

Salvo por lo que pueda figurar en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas, 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



2
15,38% SOBRE EL TOTAL

>> **PRESENCIA DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN A 31.12.21**
(EX CONSEJERO DELEGADO)



0,008%

>> **PARTICIPACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD A 31.12.21** (EX CONSEJERO DELEGADO)



0,16%

>> **EN EL AÑO 2021, EL TOTAL DE LAS ACCIONES GENERADAS POR PLANES DE INCENTIVOS QUE ESTÁN PENDIENTES DE ENTREGA SUPONEN EL 0,16% DEL TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL**

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.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos
(hasta 31 de diciembre de 2021)

>> 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 Fullbright "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.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Sareb y Presidente no ejecutivo de Building Center.

IÑAKI BADIOLA

Director de CIB 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.



LUIS JAVIER BLAS

Director de Medios

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá. AMP (Advanced Management Program) por ESE Business School (Universidad de los Andes- Chile) así como otros programas corporativos de desarrollo directivo por IESE e INSEAD.

>> Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento en el Comité de Dirección de CaixaBank, ha sido Head of Engineering & Data en España y Portugal y miembro del Comité de Dirección de BBVA en España (2015-2019). Previamente había desempeñado varios cargos, principalmente en el ámbito de medios del Grupo BBVA tanto en Chile (2010-2015) como en España (2000-2010). Previamente había trabajado en el Banco Central Hispano, Grupo Accenture y Abbey National Spain.

>> Otros cargos actuales

Actualmente es Consejero de Caixabank Tech, S.L.U.

MATTHIAS BULACH

Director de Contabilidad,
Control de Gestión y Capital

>> Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Máster 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 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 y de la Comisión de Auditoría de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.*

* Desde el 1 de enero de 2022 ya no es Miembro del Consejo de Vigilancia y de la Comisión de Auditoría de Erste Group Bank.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo

>> Educación

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

>> Trayectoria profesional

Ha sido Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003). Abogado de la Secretaría General de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial, SA (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (de marzo a julio 2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("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 octubre de 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).

MANUEL GALARZA

Director de Cumplimiento y Control

>> Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Valencia. Premio extraordinario de la licenciatura. Programa de Alta Dirección de ESADE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

>> Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional en Arthur Andersen en 1995, hasta que se incorporó al Grupo Bankia en 2008. En dicho Grupo ha ocupado diversos puestos de responsabilidad: Director de Participadas Industriales, Director de Riesgos Mayoristas, Director Territorial de Madrid Este y Director General de Riesgo de Crédito. Se incorporó al Comité de Dirección de Bankia en 2019, hasta su incorporación a CaixaBank.

Ha sido consejero de compañías cotizadas y no cotizadas entre las que destaca Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvia y Caser.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora de Comunicación
y Relaciones Institucionales

>> 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 en 2016 la nombran Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas. En abril de 2021 es nombrada Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales.

>> Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol y de Dircom Cataluña. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence y Fundacom.

JAVIER PANO

Director Financiero

>> 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 Vicepresidente del Consejo de Administración de Cecabank.

MARISA RETAMOSA

Directora 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.

EUGENIO SOLLA

Director de Sostenibilidad

>> Educación

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF), máster en Gestión de Entidades de Crédito en la UNED y Executive MBA en IESE.

>> Trayectoria profesional

En 2004 se incorporó a Caja de Ahorros de Ávila hasta 2009, cuando pasó a desempeñar la función de coordinador de Integración en Bankia. En 2011 entró a formar parte del Gabinete de Presidencia de Bankia como director de Coordinación Estratégica y Análisis de Mercado para, un año más tarde, convertirse en director de Gabinete. Entre 2013 y 2015, fue nombrado director corporativo de Marketing de la entidad y, en julio de 2015, director corporativo de la Territorial Madrid Norte.

Ha sido miembro del Comité de Dirección de Bankia desde enero de 2019 hasta su incorporación a CaixaBank.

>> Otros cargos actuales

Consejero CaixaBank Asset Management y Vicepresidente CaixaBank Dualiza.

JAVIER VALLE

Director 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 VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como Consejero de ICEA.

Otros Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités:

COMITÉ ALCO (ACTIVOS Y PASIVOS)

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 de-

terminación de las tasas de transferencia con los distintos 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.

Frecuencia **Mensual**
 Dependencia **Comité de Dirección**
Reporta al Comité Global de Riesgos
 Riesgos gestionados **Rentabilidad del negocio**
Liquidez y financiación
Mercado Estructural de tipos de interés

COMITÉ DE REGULACIÓN

Es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso a 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 **Mín. Bimensual**
 Dependencia **Comité de Dirección**
 Riesgos gestionados **Legal y Regulatorio**
Conducta

COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como al manage-

ment 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 control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico de este comité es adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el Marco de Apetito al Riesgo (RAF en sus siglas en inglés) 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 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

Se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general pro-

pias 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

Su función es velar por todos los aspectos que tenga o puedan tener un impacto en la comercialización de productos y servicios con el fin de asegurar la adecuada protección a los clientes mediante la transparencia y la

comprensión de los mismos por parte de los clientes, en especial los minoristas y consumidores, y la adecuación a sus necesidades.

>> Frecuencia Mensual >> Dependencia Comité de Dirección

>> Riesgos gestionados Legal y Regulatorio Conducta 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 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 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 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 Recursos propios: solvencia

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Es responsable de aprobar la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank y realizar el seguimiento de las mismas, así como proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido por su excelente gestión de la sostenibilidad, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca socialmente responsable.

>> Frecuencia Mensual >> Dependencia Comité de Dirección

>> Riesgos gestionados Reputacional

COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL

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.

>> Frecuencia Mensual >> Dependencia Comité Global del Riesgo

>> Riesgos gestionados Reputacional

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo.

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CBK mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas

>> Frecuencia Trimestral >> Dependencia Comité de Dirección

>> Riesgos gestionados Conducta Tecnológico

COMITÉ DEL REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA (RIC)

Ajustar las actuaciones de CaixaBank, de sus órganos de administración, empleados y representantes a las normas de conducta que, en el ejercicio de actividades relaciona-

das con el Mercado de Valores, tengan que respetar los anteriores, contenidas en la LMV y en sus disposiciones de desarrollo

- >>  Frecuencia
Trimestral
- >>  Dependencia
Comité de Dirección
- >>  Riesgos gestionados
Conducta

COMITÉ GLOBAL DE RECUPERACIONES Y MOROSIDAD

Marcar de los objetivos para cada uno de los intervinientes en el proceso de recuperación, seguimiento del nivel de cumplimiento de dichos objetivos y de las acciones efectuadas por cada uno de ellos para llevarlos a cabo.

- >>  Frecuencia
Mensual
- >>  Dependencia
Comité Global del Riesgo
- >>  Riesgos gestionados
**Rentabilidad del negocio
Crédito**

COMITÉ DE POLÍTICA DE RIESGO DE CRÉDITO

Aprobación, o en su caso toma de conocimiento, y monitorización de las políticas y criterios vinculados a la concesión y gestión del riesgo de crédito.

- >>  Frecuencia
Mensual
- >>  Dependencia
Comité Global del Riesgo
- >>  Riesgos gestionados
Crédito

COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

Analizar y realizar el seguimiento del perfil de riesgo operacional del Grupo CaixaBank, y la propuesta de las medidas de gestión correspondientes.

- >>  Frecuencia
Mensual
- >>  Dependencia
Comité Global del Riesgo
- >>  Riesgos gestionados
**Conducta y cumplimiento
Legal y Regulatorio
Tecnológico
Fiabilidad de la información
Riesgo de modelo
Otros riesgos operacionales**

COMITÉ DE RESILIENCIA OPERATIVA

Es el órgano encargado de la gestión de la función de Continuidad Operativa en el Grupo, siendo el responsable del diseño, implantación y seguimiento del Sistema de Gestión de Continuidad Operativa.

- >>  Frecuencia
Semestral
(en condiciones normales)
- >>  Dependencia
Comité de Dirección
- >>  Riesgos gestionados
Tecnológico



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 permite atraer y retener el talento necesario impulsar comportamientos que aseguran 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 empresas especializadas de primer nivel, siendo las muestras de referencia las del sector financiero de los mercados donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35 comparables. 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 14 de mayo de 2021 contó con un porcentaje de votos a favor del 75,76%. Este resultado estuvo condicionado por la entrada en el accionariado de un accionista significativo titular de un 16,1% del capital, que votó en contra de la modificación de la Política. En términos similares, la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio anterior obtuvo el 72,31% de votos a favor.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de la Sociedad:

>> 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.

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.

>> CARGO EJECUTIVO

(APLICABLE AL PRESIDENTE Y 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 vinculada a la consecución de objetivos anuales y a largo plazo previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.

8.483 >> REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEVENGADA EN 2021¹ (MILES DE €)

2.797 >> IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO CON DERECHOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (MILES DE €)

2.690 >> IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO CON DERECHOS ECONÓMICOS NO CONSOLIDADOS (MILES DE €)

0 >> IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS EX CONSEJEROS POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO (MILES DE €)

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 2021 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes cambios en la composición del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio:

Tras la inscripción en el Registro Mercantil de la fusión por absorción de Bankia por CaixaBank, el 26 de marzo de 2021, devino efectiva la renuncia de Jordi Gual, la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, Alejandro García-Bragado y de Ignacio Garralda a sus cargos como miembros del Consejo y de las Comisiones e han pasado a formar parte del Consejo: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando María Ulrich y Teresa Santero.

El 30 de marzo de 2021 se ha designado José Ignacio Goirigolzarri como Presidente Ejecutivo y se han acordado cambios en las Comisiones del Consejo con los siguientes nombramientos: de Eva Castillo, como miembro de la Comisión Ejecutiva e igualmente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo, la incorporación como miembro y Presidente de la esta Comisión de José Ignacio Goirigolzarri; de Francisco Javier Campo y de Fernando María Ulrich, como miembros de la Comisión de Nombramientos; de Francisco Javier Campo y de Teresa Santero, como miembros de la Comisión de Auditoría y Control; de Joaquín Ayuso y de José Serna, como miembros de la Comisión de Retribuciones; de Joaquín Ayuso y de Fernando María Ulrich, como miembros de la Comisión de Riesgos y de Eva Castillo, como miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

La Junta General Ordinaria de 2021 acordó volver a nombrar miembros del Consejo a José Serna y Koro Usarraga.

A cierre del ejercicio 2021, el Consejo de Administración está compuesto por 15 miembros, siendo el Presidente y el Consejero Delegado, los únicos miembros con funciones ejecutivas.

Asimismo, no se incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos en representación de la Sociedad fuera del Grupo consolidable (81 miles de €).

A continuación se describe la naturaleza de los componentes devengados en 2021 por los Consejeros Ejecutivos:

Componente fijo

La remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos 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*. Las encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc* en los que participa CaixaBank están realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo la muestra comparable la del sector financiero del mercado donde opera CaixaBank y la de las empresas del IBEX 35 comparables.

Componente variable

A continuación se detallan los distintos componentes variables de la remuneración para los Consejeros Ejecutivos.

Componente variable a corto plazo

Los Consejeros Ejecutivos tienen reconocida para el ejercicio 2021 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:
- 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%.



En línea con nuestro modelo de gestión responsable, de los conceptos descritos anteriormente, un 18% de la retribución variable total, anual y a largo plazo, del Presidente y del Consejero Delegado se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y cumplimiento o el IGR.

>> COMPONENTE VARIABLE A CORTO PLAZO

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
REC (Ratio de Eficiencia Core)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Variación de activos problemáticos	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	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

Componente variable a largo plazo

La Junta General de 2019 aprobó un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021. Pese a que el número máximo de beneficiarios era para un colectivo de 90 beneficiarios, la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021 aprobó un incremento del número de beneficiarios máximo pasando a 130 personas que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo. Este incremento se produce como consecuencia de la Fusión.

>> 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 (<i>Return on Tangible Equity</i>)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IEX (Índice de Experiencia Cliente)	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
TSR (<i>Total Shareholder Return</i>)	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.

Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo el Presidente y el Consejero Delegado tienen pactado en sus contratos 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.



14.097

REMUNERACIÓN TOTAL DEL ALTA DIRECCIÓN
(EX CONSEJEROS EJECUTIVOS) EN 2021¹ (MILES DE €) (C.1.14)

¹ Este importe incluye la retribución fija, en especie, las primas del seguro de previsión y los beneficios discretionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección.

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 (1.191 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)



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



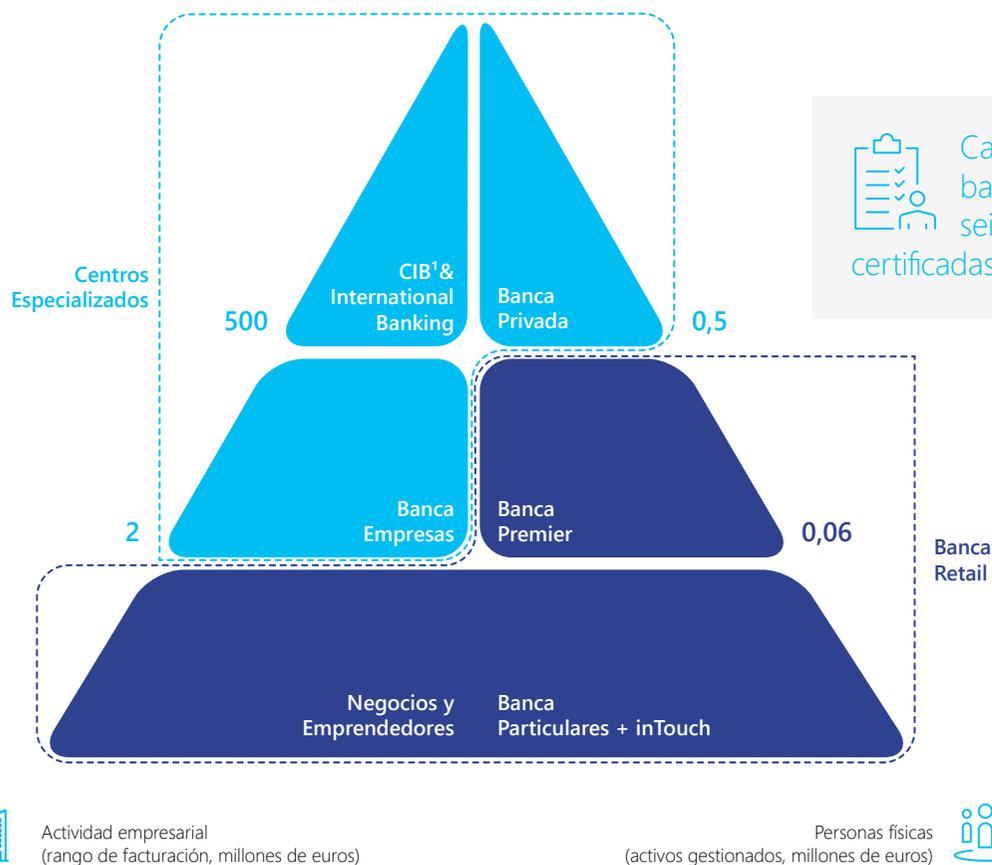
A su modo de relacionarse con las personas



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

¹ Corporate & Institutional Banking. Incluye también sponsors financieros.

Banca Retail: particulares, premier, negocios y emprendedores

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta omnicanal, innovadora y personalizada dirigida a clientes particulares, premier, negocios y emprendedores.

En 2021 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 el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera.



Disfrutar de la vida: facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro.



Dormir tranquilo: estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.



Pensar en el futuro: ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

Transformación de la red

CaixaBank quiere seguir transformando su red con el objetivo de dar mayor valor al cliente.



Ver apartado Plataforma de distribución omnicanal

Impulso de nuevos modelos de relación digital y remota con el cliente

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:



Mi Gestor es el espacio de conexión digital entre gestor y cliente.

6,4 MM
CLIENTES QUE HAN
UTILIZADO MI GESTOR

Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.

10,5 MM
CITAS
PLANIFICADAS

80%
ORIGEN
GESTOR

20%
ORIGEN
CLIENTES



App Meeter para evitar tener que hacer cola cuando se acude a una oficina.

3,3 MM
CLIENTES REGISTRADOS EN APP MEETER



Potenciación del Muro en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.

3,2 MM
CLIENTES QUE
UTILIZAN EL MURO

9,9 MM
DOCUMENTOS
COMPARTIDOS



Lanzamiento WhatsApp Muro, nuevo canal de comunicación que facilitará la relación Gestor-Cliente.

1,5 MM
DE MENSAJES DE WHATSAPP
MURO ENVIADOS

63%
DEL QUE ORIGEN CLIENTE

>> BANCA PARTICULARES



Cientes particulares con una posición de **hasta 60.000 euros**

Hitos de 2021

- **Consolidación de la nueva tarjeta MyCard**, llegando a 3,3 MM de clientes. Se trata de un producto diferencial en el mercado que permite en una única tarjeta la experiencia de débito en la que se ven en tiempo real todas las compras realizadas, junto a todas las ventajas de una tarjeta de crédito.
- **Digitalización:** impulso a la contratación digital de productos. La financiación de productos de consumo (Wivai) contratados digitalmente a través de *CaixaBankNow* ha sido de 155.360 operaciones en el 2021.
- **Sostenibilidad:** nuevo acuerdo con un nuevo partner estratégico, EDP, para poder facilitarles el acceso a nuestros clientes a la tecnología de energía solar. CaixaBank participa mediante la financiación de proyectos de instalación de paneles solares a clientes particulares que los soliciten.
- **Movilidad:** año récord en la contratación de soluciones de movilidad en nuestros particulares, con 14.679 operaciones de *renting* (+38% respecto 2020). Superando las 22.700 operaciones en todo el banco.
- Seguimos ampliando nuestra propuesta de protección a través de nuevos lanzamientos de productos, que desarrollan y profundizan la oferta **MyBox**.

Indicadores principales



¹ Todos los segmentos.



Soluciones de Protección completas y competitivas

Misma cuota durante 3 años

Tarifa plana mensual

Coberturas exclusivas



>> BANCA PREMIER



Clientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 euros

La propuesta de valor de CaixaBank Banca Premier consiste en crear una relación de confianza con el cliente que nos posiciona como su principal proveedor financiero. Los pilares siguen siendo: evolucionar la propuesta de valor para ofrecer asesoramiento a todos los perfiles de clientes y realzar la figura del Gestor Personal como eje principal.

En 2021 destaca el lanzamiento de los fondos de inversión Gama SI, con objetivos de impacto vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Ello implica una importante labor de difusión de conceptos vinculados a la sostenibilidad entre nuestros clientes. También destaca la incorporación de los fondos propios en *Ocean*, la plataforma digital de gestión de fondos.

Se han realizado *Talks* específicos para el segmento Premier, llegando a todos los territorios e incorporando nuevas temáticas.

- **Talk Directrices de Inversión:** charla con expertos de mercados de la Entidad sobre estrategias de inversión.
- **Talk Herencia es Vida:** charla con expertos para ayudar a los clientes a tomar conciencia sobre la necesidad de planificar la herencia.

¹ Incluidos gestores CaixaBank + Bankia.

Indicadores principales



86,9

ÍNDICE DE EXPERIENCIA

87,1 EN 2020
(ESCALA 0-100)



28

CENTROS
STORE PREMIER



3.900

GESTORES
ESPECIALIZADOS¹



849.374

CLIENTES
ASESORADOS



>> NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES



Cientes autónomos, profesionales, comercios y microempresas con facturación de hasta 2 MM€

La propuesta de Negocios y Emprendedores va dirigida a clientes autónomos, profesionales, comercios y microempresas. 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.

Se apuesta por la consolidación del modelo especialista, a través de oficinas Store Negocios, oficinas exclusivas para clientes Negocios y Emprendedores y de Gestores de MicroEmpresas y Gestores de Negocios.

La actividad comercial se ha centrado en la captación de nuevos clientes y la vinculación de los ya clientes, cubriendo las cuatro experiencias principales: día a día, financiación del negocio, dormir tranquilo, y pensar en el futuro.

Hitos de 2021

- Creación de nueva oferta especializada dirigida a colectivos que demandan una oferta personalizada debido a sus necesidades específicas. En la actualidad hay en desarrollo cuatro comunidades: **Food&Drinks, Pharma, FeelGood y DayOne.**
- Consolidación de **oferta innovadora de Commerce:** lanzamiento de nuevos productos y servicios como la TPV Tablet, *Order&Go*, y financiación punto de venta (*Buy now pay later*) que permite dar soluciones de pago adecuadas a cada perfil de cliente.
- **Impulso de la digitalización** de los clientes con una completa oferta de productos/servicios: *Marketplace*, Soluciones Digitales, Plataforma de ayudas públicas (para impulso iniciativas fondos *Next Generation*), digitalización de procesos de contratación de nuestros clientes.
- Lanzamiento de la **primera edición del Premio A Mujer Profesional Autónoma** de CaixaBank en todo el territorio para reconocer la importante labor de este colectivo profesional.
- **Talks Específicos** del segmento Negocios y emprendedores:
 - **Autónomos:** Previsión para el presente y el futuro: charla con expertos de VidaCaixa para garantizar el flujo de ingresos y la seguridad a nivel personal y profesional.
 - **Ciclo Protección:** charla con ponentes seleccionados por VidaCaixa sobre temas empresariales enfocados a las necesidades de autónomos, comercios y microempresas.
 - **Food&Drinks:** sesiones con ponentes especialistas en el sector para poner en valor la propuesta tocando temas de interés para esta comunidad.
 - **Pharma:** sesión con un especialista de CaixaBank para poner en valor la propuesta de *Pharma* a la hora de trasladar una oficina de farmacia.
 - Sesiones de interés general para todo el colectivo de Banca Negocios tocando temas como la internacionalización, fiscalidad, *eCommerce* o los Fondos *Next Generation UE*, entre otros.

Indicadores principales



83,9
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,1 EN 2020
(ESCALA 0-100)



44,4%
PENETRACIÓN MICROEMPRESAS¹
33,2% EN 2020



44,3%
PENETRACIÓN AUTÓNOMOS¹
33,1% EN 2020



32,3%
CUOTA COMERCIOS CON FACTURACIÓN <1MM€
24,2% EN 2020



83
CENTROS STORE NEGOCIOS



3.346
GESTORES DE NEGOCIO

506
GESTORES DE MICROEMPRESA



¹ A noviembre de 2021.

Banca Privada



Cientes particulares con una posición de **más de 500.000 euros**

Banca Privada cuenta con equipos especializados, más de 885 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años, y con 127¹ centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrecen a los clientes distintos modelos de servicio, desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente, así como servicios de bróker.

Desde Banca Privada se ofrecen propuestas de valor específicas a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio.

A través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Desde febrero 2020 está operativo CaixaBank Wealth Management Luxembourg, el primer banco de Luxemburgo en proporcionar exclusivamente un servicio de asesoramiento independiente. Cuenta con un equipo de 30 profesionales.

Indicadores principales

88,4
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
87,6 EN 2020
(ESCALA 0-100)

95%
DE CLIENTES
ASESORADOS
93% EN 2020

114.619 MM€
EN RECURSOS Y
VALORES GESTIONADOS
+42% RESPECTO DE 2020

22.958 MM€
EN GESTIÓN DISCRECIONAL
DE CARTERAS
+8.864 MM€ RESPECTO DE 2020

47.712
OPERACIONES DE
COMPRA DE FONDOS A
TRAVÉS DE OCEAN
+19.073 RESPECTO DE 2020

16.874 MM€
SALDOS WEALTH
ESPAÑA
+ 6.076 MM€
RESPECTO DE 2020

Hitos de 2021

- 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.
- Impulso del **asesoramiento independiente** a través de CaixaBank Wealth, la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España y CaixaBank Wealth Management Luxembourg.
- Continuamos **impulsando nuestro modelo de Gestión discrecional** con una amplia oferta de gestión activa y gestión pasiva.
- **Ocean**, la primera plataforma online de gestión de fondos 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.



¹ Se incluyen algunos centros operativos procedentes de Bankia que se consolidarán en Enero de 2022.

Inversión Socialmente Responsable y filantropía

Los clientes de CaixaBank tienen inquietudes e intereses que van más allá de los estrictamente financieros. Por eso somos pioneros en disponer de una unidad especializada que ofrece a sus clientes de Banca Privada una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía y la inversión sostenible y de impacto. Para ello, actuamos en los siguientes ámbitos:

1. Inversión Sostenible y de Impacto

En 2021 hemos puesto en marcha un proyecto para convertirnos en **líderes en asesoramiento financiero sostenible** y un referente en sostenibilidad en banca privada. El objetivo es liderar inversiones sostenibles y de impacto en España y ayudar a las personas a lograr un bienestar financiero con impacto positivo. Por esta razón hemos reorganizado nuestra oferta comercial en dos categorías diferentes, en función del perfil de sostenibilidad del *Reglamento europeo sobre divulgación de finanzas sostenibles (SFDR)*: **Impulsa – Impacta**.

En julio 2021 hemos lanzado una nueva gama de productos de impacto **Gama SI Soluciones de Impacto**, compuesto por fondos de inversión y planes de pensiones. La Gama SI adapta la estrategia de inversión a determinados objetivos de impacto dentro del marco de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de las Naciones Unidas. En la estrategia de renta variable, *BlackRock Netherlands BV* ha sido seleccionada como asesora experta en gestión de impacto tras un riguroso proceso de selección.

Nos encontramos, además, en pleno proceso de certificación de nuestros gestores en materia de sostenibilidad, anticipándonos a los requerimientos del regulador. Estamos preparando a los equipos comerciales para gestionar con seguridad la conversación sobre sostenibilidad con sus clientes, haciendo unas propuestas de carteras más adecuadas a sus intereses, que quedarán recogidos en el test de idoneidad en 2022.



Lanzamiento de la GAMA SI
Soluciones de Impacto
Impulsa - Impacta

2. Causas solidarias

Ponemos a disposición de las personas proyectos solidarios permanentes.



1,3 MM€ recaudados para diferentes causas sociales en 2021, principalmente la campaña **#Ningúnhogarsinalimentos**, entre los clientes de Banca Privada (+0,1% respecto de 2020)

3. Difusión y divulgación y reconocimiento

Desarrollamos eventos de difusión y de formación a cargo de especialistas en diferentes ámbitos:

- **Publicación del 4º Informe Anual Proyecto de Valor Social**: con balances de nuestra actividad realizada desde el Proyecto de Valor Social.
- **4º Edición de los Premios Solidarios Banca Privada**: con la finalidad de reconocer el esfuerzo personal de nuestros clientes, que otorgamos anualmente y constan de dos categorías: Mejor Proyecto Filantrópico, Mejor Trayectoria en Filantropía.

4. Asesoramiento personalizado en filantropía y RSC

Ayudamos a elaborar la mejor estrategia filantrópica de nuestros clientes atendiendo a sus inquietudes, objetivos y recursos, para crear el mayor impacto en cada etapa de su compromiso.

Publicación 1er informe Perfiles de Filantropía Personal en España¹, con el objetivo de acercar la figura del gran donante a la sociedad y poner en valor su contribución.



¹<https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html>



Banca de Empresas



Ciudadanos Clientes empresas entre
2 y 500 MM€ de facturación



CaixaBank Empresas dispone de un modelo exclusivo para la atención de las compañías, consolidándose como una Entidad de referencia para este segmento.

La integración realizada entre los equipos desde el inicio de la fusión ha permitido realizar un traspaso exitoso, redundando en una gestión integral de los clientes y bajo el modelo certificado por AENOR en el Asesoramiento a Empresas y en Comercio Exterior y Tesorería a través de nuestra propuesta de valor.

CaixaBank Empresas ofrece soluciones innovadoras y a medida con una atención especializada, a través de más de 145 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de la videoconferencia o el Muro de Empresas. Gracias a un equipo de más de 1.700 expertos damos respuesta a las necesidades de cada empresa.

La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, impulsando el crédito y la financiación para que los Fondos *NextGeneration EU* lleguen a todo el tejido empresarial con el objetivo de reactivar la economía, así como ampliar la base de clientes empresa.

Indicadores principales



¹ A noviembre de 2021

Hitos de 2021

- Creación de un portal y un buscador de ayudas, para clientes y no clientes, sobre los **Fondos NextGeneration EU**.
- Nueva App de Confirming** que permite el anticipo de facturas *online*.
- Nuevo producto **Ready To Finance** para la financiación de pagos 100% digital.
- Disponible la firma digital para todos los documentos de empresas¹.

Hotels & Tourism

Hemos vuelto a acompañar al sector en un segundo año muy afectado por la pandemia. Los datos de producción de crédito han alcanzado niveles récord de concesión, lo cual reafirma nuestra posición de liderazgo y nuestra confianza en un sector clave para la recuperación de la economía de nuestro país.

 **2.525 MM€**
DE NUEVA CONCESIÓN AL SECTOR

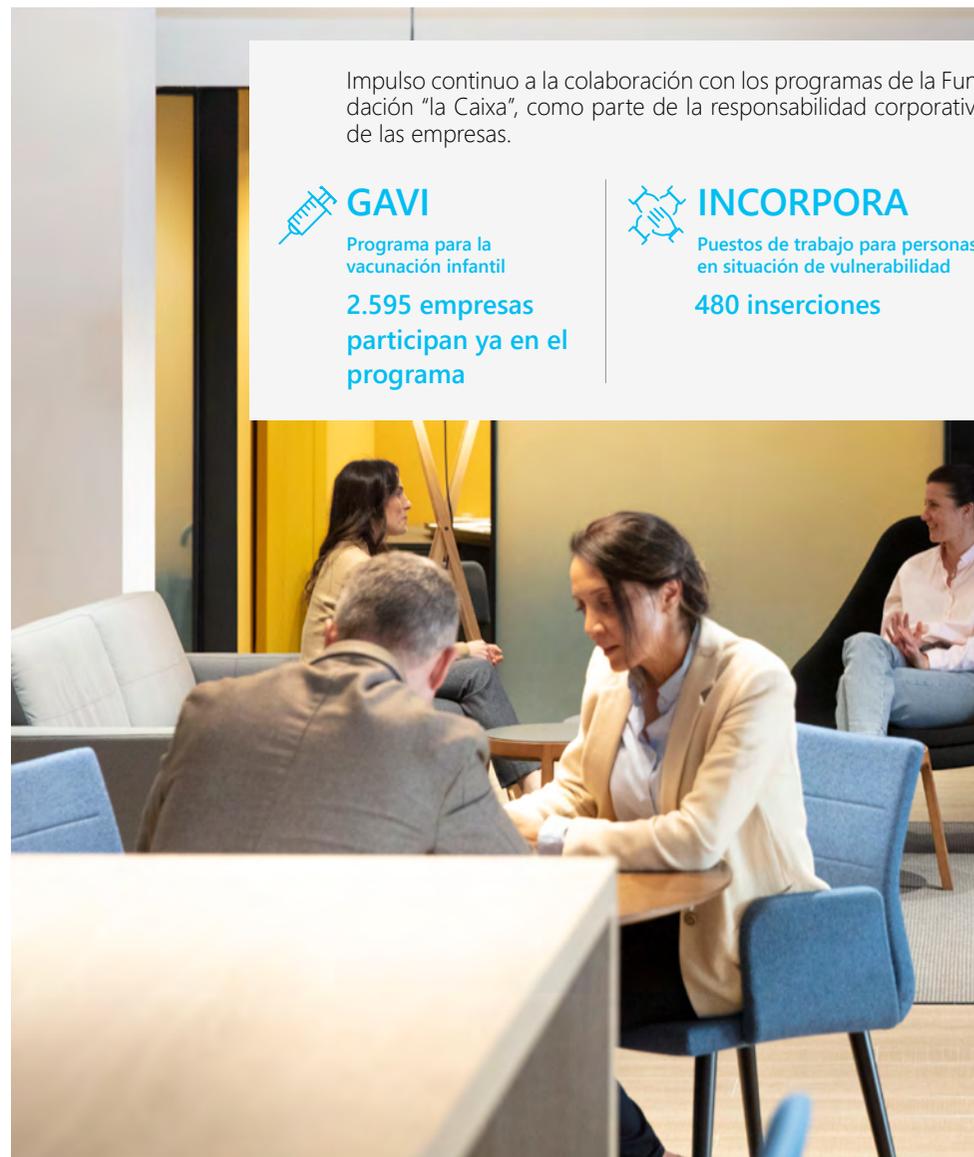
Real Estate & Homes

La promoción inmobiliaria es uno de los motores de la recuperación económica. Desde CaixaBank Real Estate & Homes consolidamos nuestra financiación a las empresas del sector y facilitamos las subrogaciones a los compradores de las viviendas.

Soluciones Globales de Financiación

Nivel récord de operaciones en financiación especializada dando cobertura a todo el territorio nacional con fuerte presencia en sectores agro-alimentario, industrial, servicios.

Más de 250 operaciones firmadas, y volumen de cerca de 3.500 MM€, con presencia tanto en financiación bilateral como sindicada, corporativa y de adquisiciones.



Impulso continuo a 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

2.595 empresas
participan ya en el
programa



INCORPORA

Puestos de trabajo para personas
en situación de vulnerabilidad

480 inserciones

Corporate & Institutional Banking



Cientes corporaciones con una facturación superior a **500 MM€**, sponsors financieros, 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. Con presencia en Madrid, Barcelona y Bilbao y a través de una estructura de cobertura sectorial¹ gestiona 750 grupos comerciales y una oferta diferenciadora de productos de financiación estructurada, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitales y Asesoramiento. Adicionalmente desarrolla la actividad con entidades multilaterales internacionales y domésticas (Grupo BEI², IFC³ e ICO⁴).

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 grandes corporaciones locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional y 183 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.

Indicadores principales



Presencia internacional



Milán, Pekín, Shanghái, Hong Kong, Singapur, Nueva Delhi, Sidney, Dubai, Estambul, El Cairo, Argel, Johannesburgo, Toronto, Nueva York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Chile.



- Varsovia
- Marruecos (3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir)
- Londres
- Frankfurt
- París
- Portugal (2 oficinas: Oporto - Lisboa)



¹ Energía & TMT (Technology, Media and Telecom), Construcción e Infraestructuras y Real Estate, Industrias y FIG (Financial Institutions Groups). ² Banco Europeo de Inversiones. ³ International Finance Corporation. ⁴ Instituto Oficial de Crédito.

² Los datos incluyen nuevos proyectos así como refinanciaciones.

Hitos de 2021

- Fuerte crecimiento en las **Sucursales Internacionales**, con un aumento del 47% del volumen de negocio. Destacan las sucursales de nueva creación, Londres, París y Alemania, confirmando la decisión estratégica de expansión internacional de la actividad de CIB.
- Relevante posicionamiento en **Financiación de Renovables** con 3.993 MM€ en más de 50 proyectos, con un crecimiento del 31% frente a 2020.
- Consolidamos la 2ª posición en el mercado nacional de **Financiaciones Corporativas y de Adquisiciones** con un volumen firmado de 5.300 MM€. Además, incrementamos el negocio con otros 5.100 MM€ firmados a través de nuestras oficinas internacionales.
- Reforzamos nuestra posición como entidad de referencia en España en **Commercial Real Estate**. Hemos superado los 1.100MM€ de nueva inversión en 35 operaciones.
- Elevada actividad de **Structured Trade Finance** junto con las oficinas internacionales, donde se ha incrementado la inversión crediticia a través de operaciones con cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA), por más de 1.500 MM €, aumentando un 62% respecto a 2020.
- Relevante volumen de inversión formalizado por **Asset Finance**, con más de 1.900 MM€, incrementándose un 158% respecto a 2020. Destaca la inversión internacional en transporte de mercancías para los sectores naval y de aviación, que asciende a 625 MM€.
- La estrategia de inversión en **Sector Público** en 2021, dado el contexto de bajos tipos, ha estado centrada en operaciones a corto plazo, con una importante actividad en la sustitución de mecanismos estatales de financiación de Comunidades Autónomas.

Finanzas sostenibles

>> BATIMOS RÉCORD EN FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

- Movilización de 30.766 MM€ en Financiación Sostenible en 2021, un 151% más que el año anterior.
- En relación a **Préstamos Sostenibles**, en 2021 se han cerrado 87 operaciones por valor de 10.986 MM€, lo que representa un incremento del 132% frente a 2020.
- La entidad ha participado como *Bookrunner* en la emisión de 18 **Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles** para clientes corporativos e institucionales. Teniendo en cuenta la totalidad de las emisiones propias y externas, en 2021 se han movilizado 19.780 MM€, siendo un 164% más que el año anterior.

>> INNOVACIÓN EN PRODUCTOS DE BANCA TRANSACCIONAL Y DERIVADOS

- En el 2021 se trazó un plan dirigido a mejorar nuestro posicionamiento en el mercado de **Sustainable Transactional Banking**, mediante la innovación en soluciones adaptadas a las necesidades financieras del día a día de las compañías. Dentro de la actividad de préstamos Sostenibles, se realizaron 15 operaciones de ámbito transaccional, movilizando 4.158 MM€ para empresas de diversos sectores.

>> OPERACIONES GALARDONADAS EN 2021

01. Proyecto Fargo, de mitigación del impacto del cambio climático ha sido galardonado como Deal of the Year Americas por PFI

CaixaBank y SMBC lideraron el tramo RCF como Co-Coordenadores y Agentes de Sostenibilidad y asesoraron a Acciona en la elaboración de un *Framework* de Financiación Sostenible para el proyecto.

02. Vineyard Wind galardonado como ESG Deal of the Year Global

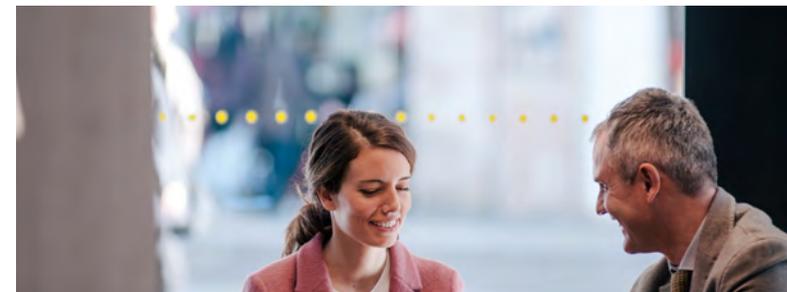
El proyecto de 800 MW ha sido desarrollado por Avangrid y CIP.

>> ENGAGEMENT CON CLIENTES

- Se ha desarrollado una metodología propia, basada en la Guía de Cambridge Institute for Sustainability Leadership y UNEP-FI, para ofrecer **un servicio de asesoramiento ASG** a clientes corporativos e institucionales (lanzado en enero de 2022).

>> IMPULSO DEL HIDRÓGENO VERDE

- Se ha lanzado una iniciativa para apoyar a los clientes corporativos en el desarrollo de proyectos relacionados con el **Hidrogeno verde**. Esta tecnología se presenta como un potencial motor de descarbonización para sectores sensibles.



03. Proyecto Courseulles sur mer (Eoliennes Off-shore du Calvados) ha sido galardonado como Offshore Wind of the Year Europa

Se trata de un proyecto desarrollado por *EDF Renewables, Enbridge and WPD*.

04. Proyecto Enfinium Deal of the Year Europa

Financiación de la adquisición de la empresa británica de residuos conocida formalmente como Wheelabrator.



BPI es una institución financiera centrada en banca comercial en Portugal, donde es la cuarta mayor institución financiera en términos de volúmenes de negocio, con cuotas del 11% en créditos y recursos de clientes.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier y InTouch 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 diversas empresas de CaixaBank: Productos de inversión y Ahorro de BPI Gestión de Activos, Seguros de vida y Financieros de BPI Vida e Pensões, Tarjetas de CaixaBank Payments & Consumer - y con la distribución de Seguros no vida de Allianz Portugal y de Seguros de crédito de Cosec.

Prioridades estratégicas 2019 - 2021



Crecimiento sostenible de la 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

>> RECONOCIMIENTOS



Marca de Excelencia



Marca de Confianza



Premio Nacional de Sostenibilidad: "Igualdad y Diversidad"



Mejor Reputación de la Industria

Indicadores principales



1,8 MM

DE CLIENTES
1,9 MM€ EN 2020



4.478

EMPLEADOS
4.622 EN 2020



348

OFICINAS
424 EN 2020



41.133 MM€

DE ACTIVO TOTAL
37.564 MM€ EN 2020



27.507 MM€

CRÉDITO BRUTO A LA CLIENTELA
+ 7,3% RESPECTO 2020



35.677 MM€

RECURSOS TOTALES DE CLIENTES
+9,4% RESPECTO 2020



Hitos de 2021

- Nuevo segmento BPI Ciudadanos, dirigido a Clientes extranjeros residentes.
- Impulso de la digitalización y mejora de la experiencia del cliente en los canales digitales:
 - BPI distinguido por 2ª vez como *“Best Private Bank for Digitally Empowering Relationship Managers in Europe”* por la digitalización de sus asesores Financieros. El 88% de los clientes de Banca Privada se adhiere a los canales digitales.
 - Simplificación en la contratación, cancelación y reposición de tarjetas de débito.
 - Disponibilidad de Productos Prestigio con crédito inmediato, Seguros de Vida y Seguros de Protección asociados al crédito.
 - Comercialización de tarjetas de crédito y del catálogo de Productos Prestigio en BPI Net Empresas.
- Consolidación del servicio BPI inTouch, con la apertura de 3 nuevos Centros y la ampliación del servicio a Clientes de los segmentos No Residentes y Premier.
- Implantación del Índice de Experiencia de Cliente (IEX) para evaluar la calidad del servicio de Banca Privada de BPI.

>>> RECONOCIMIENTOS



Simulador
de Planificación
Financiera



Planes de
Ahorro para
el Retiro



Banca -
Productos
de Prestigio

Nuevos productos / servicios lanzados en 2021

CRÉDITOS ONLINE

Simulador de Crédito Hipotecario e inicio de contratación de Crédito Hipotecario en Canales Digitales, con decisión online y simulador de Crédito Inmediato para Empresas con decisión automática 100% online y disponibilidad de fondos en el acto.

BPI SWITCH

Nuevo producto exclusivo para clientes de Banca Privada que permite rotar la inversión en un entorno fiscalmente eficiente por parte de 10 fondos autónomos, de distintas clases de activos y con distintos niveles de riesgo asociado.

LINHA BPI/FEI EGF

BPI ofrece una línea de 800 M€ para apoyar a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) portuguesas, garantizado por el Fondo Europeo de Inversiones.

TPA - ACQUIRING MB E VISA/MATERCARD

Más simples, con opción de tarificación flexible y dinámica en función de la facturación.

APP BPI EMPRESAS

Nueva App BPI Empresas con un diseño totalmente renovado, navegación simplificada, autenticación biométrica y nuevas funcionalidades.

BPI BROKER

Lanzamiento de BPI Broker en BPI Net para facilitar el seguimiento de los Mercados y permitir una mayor agilidad en la negociación en Bolsa.

SEGURO VIDA NEGOCIOS

Nuevo seguro de BPI Vida e Pensoes, dirigido a empresarios, empleados de empresas y sus familias.

LINHA BPI/PRR

Nueva línea de apoyo dirigida a entidades con solicitudes presentadas al Plan de Recuperación y Resiliencia.



Gestión del riesgo

El Consejo de Administración, la Alta Dirección y el Grupo en su conjunto están firmemente comprometidos con la 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.

El Grupo cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la Política corporativa de gestión global del riesgo, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre las asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco se compone de los siguientes elementos:



>> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO



01. 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.



03. 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.



02. PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO para la identificación, medición, seguimiento, control y reporting de los riesgos:

Identificación y evaluación de riesgos. Risk Assessment: ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo. Su objetivo es evaluar la situación de riesgo inherente y su tendencia, su gestión y control y el resultado de su gobierno para cada uno de los riesgos del Catálogo. Es una de las principales fuentes de identificación de: **riesgos emergentes**, riesgos cuya materialidad o importancia esté aumentando de tal modo que podría llevar a que se incluya de forma explícita en el catálogo de riesgos y **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 Corporativo 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.

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 2021:

>> RIESGOS DE MODELO DE NEGOCIO



>> RENTABILIDAD DE NEGOCIO

RIESGOS

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.



>> 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.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de este riesgo se soporta en el proceso de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continua para evaluar su 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.

Los objetivos de solvencia del Grupo CaixaBank se han fijado en una ratio CET1 entre el 11,0% y el 11,5% sin considerar ajustes transicionales IFRS9 y en un *buffer* de entre 250 y 300 puntos básicos sobre el requerimiento regulatorio SREP (*MDA buffer*).

PRINCIPALES HITOS

En 2021, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por debajo del coste de capital y los ingresos *core* retroceden en un contexto de bajos tipos de interés.

A pesar del contexto económico actual, se observa una recuperación gradual de la producción y un coste del riesgo en niveles bajos, de [23 pb] en 2021.

Por una parte, un hito relevante el año 2021 ha sido el anuncio del BCE de no extender su recomendación sobre el reparto de dividendos por las entidades de crédito más allá del mes de septiembre de 2021. En este sentido, el Consejo de Administración acordó una distribución de dividendo en efectivo del 50% del beneficio neto consolidado del año 2021, ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, pagadero en un único pago en el ejercicio 2022. Por otra parte, tras la integración con Bankia, las autoridades de supervisión han actualizado los requerimientos mínimos de capital aplicables al Grupo CaixaBank. De este modo, el BCE ha actualizado el requerimiento de Pilar 2R, incrementándolo en 15 puntos básicos, estableciéndose en el 1,65%. El Banco de España, por su parte, ha comunicado que el colchón de capital de OEIS¹ se incrementará en 25 puntos básicos, hasta el 0,50%, a partir del 1 de enero de 2023, con una fase de transición que pasa de los 25 puntos básicos actuales, vigentes para el ejercicio 2021, hasta los 37,5 puntos básicos para el ejercicio 2022. De esta forma, los requerimientos mínimos de CET1 para la entidad fusionada a diciembre 2021 se sitúan en el 8,19% para la ratio de capital ordinario de nivel 1 (CET1), que incluye el mínimo regulatorio de Pilar 1 (4,5%), el requerimiento de Pilar 2 R1 (0,93%), el colchón de conservación de capital (2,5%), el colchón OEIS (0,25%) y el colchón anticíclico (0,01%).

¹Otra Entidad de Importancia Sistémica.

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO



RIESGOS

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 situaciones de normalidad como en estrés.

PRINCIPALES HITOS

Los activos líquidos totales se sitúan en 168.349 MM€ a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento de 53.898 MM€ en el año debido principalmente a la integración de Bankia y a la aportación neta de liquidez por el gap comercial. El LCR (media 12 meses) se sitúa en el 320% y el NSFR se sitúa en el 154% a 31 de diciembre de 2021. La financiación institucional asciende a 54.100 MM€, cuya evolución destaca en 2021 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.



>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA



RIESGOS

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

Durante el 2021, el Grupo ha continuado participando activamente en la canalización de financiación hacia las empresas y otras medidas de apoyo a los particulares al amparo de las iniciativas legislativas y sectoriales para mitigar el impacto de la situación derivada por la COVID-19. En este contexto, desde un punto de vista de gestión y control de riesgo, se han seguido impulsando los procesos de seguimiento y recuperación.

La ratio de mora se ha mantenido aproximadamente estable en 2021 desde la integración de Bankia en marzo de 2021 alrededor del 3,6%, nivel al que se ha cerrado el año 2021. Además, la cobertura de los dudosos se ha mantenido holgadamente por encima del 60%.



>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA



>> ACTUARIAL

RIESGOS

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.



>> 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.



>> 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.

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.

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.

Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos, que se han mantenido en los mismos niveles tras la integración de Bankia.

La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.

PRINCIPALES HITOS

En el año 2021 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.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL



>> CONDUCTA Y CUMPLIMIENTO

RIESGOS

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 y cumplimiento 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 2021 se ha integrado en el modelo de gestión del riesgo de CaixaBank los procesos y operativa de clientes y empleados procedentes de Bankia, mediante la aplicación de políticas y procedimientos únicos.

Asimismo, se ha continuado con los procesos de refuerzo de la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de conducta y cumplimiento, mediante los programas de formación, indicadores de conducta en los retos corporativos y sesiones de sensibilización, haciéndolo extensivo a los empleados procedentes de Bankia. En este sentido se ha alcanzado el objetivo de cumplimiento marcado para el año 2021.

En junio 2021 se obtuvo la certificación ISO 37301 relativa al Sistema de Gestión de *Compliance*, lo que supuso una revisión integral de los elementos que conforman la función con el objetivo de confirmar el alineamiento a las mejores prácticas normativas.



>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL



>> LEGAL / REGULATORIO



Ver más detalle en
el apartado Contexto
regulatorio



>> TECNOLÓGICO

RIESGOS

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.

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

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 extra-judiciales, y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.

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

Algunos de los hitos legislativos más destacados del ejercicio 2021 han sido la publicación de las siguientes normativas o propuestas: (i) el Real Decreto-Ley (RDL) 5/2021 de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial; (ii) la Ley 5/2021, que introduce novedades en relación con la implicación a largo plazo de los accionistas; (iii) los RDL 7/2021 y 24/2021 que han transpuesto, entre otras, la segunda Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD 2), la quinta Directiva de Requerimientos de Capital (CRD 5), la quinta Directiva de Blanqueo de Capitales (AMLD 5) y la Directiva de Bonos Garantizados; (iv) nuevas propuestas de revisión del Reglamento y la Directiva de Requerimientos de Capital (CRR 3 y CRD 6, respectivamente) por parte de la Comisión Europea; (v) Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y 2021/2178 que introducen la nueva Taxonomía Climática; (vi) lanzamiento de la fase de investigación del Euro Digital por el BCE y creación del *Market Advisory Group*; (vii) el sustitutivo legal para CHF LIBOR y EONIA; (viii) la propuesta de revisión de la Directiva de Crédito al Consumo y la consulta pública de la revisión de la Directiva de Crédito Hipotecario; (ix) propuestas de la Comisión Europea para un nuevo reglamento para crear la nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA) y un primer reglamento de obligaciones en materia de PBC/FT; (x) el endoso del uso de las Normas Internacionales de Información Financiera para contratos de seguros (NIIF 17).

El proyecto de integración tecnológica entre Bankia y CaixaBank, que ha culminado con éxito en el último trimestre de 2021, ha sido el principal hito en este ámbito.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL



RIESGOS

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).



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 y control del riesgo de fiabilidad de la información se realiza, principalmente, mediante la existencia, mantenimiento y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y del Sistema de Control Interno sobre la Información no Financiera (SCIINF), además de otras métricas, procedimientos y políticas relacionadas con la información financiera y no financiera.

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 subriesgos en los que se descompone el riesgo de modelo (calidad, gobierno, entorno de control).

PRINCIPALES HITOS

En el contexto del proceso de fusión entre CaixaBank y Bankia, se han realizado actividades de control sobre la información financiera en paralelo en los dos entornos tecnológicos hasta la integración de estos, así como la incorporación y certificación de controles destinados a asegurar el proceso de migración de la información y el correcto cálculo del ajuste de combinación de negocios.

En relación con el riesgo de la información no financiera, en 2021 se ha seguido trabajando en ampliar el alcance del entorno de control, entre los que destacan la adaptación a los cambios organizativos derivados de la integración, así como la monitorización y revisión de indicadores no financieros.

Como hitos principales, en 2021 se ha desarrollado el marco para la gestión y control del riesgo de modelo, con la implicación de las áreas relacionadas (desarrolladores y unidades de validación). Asimismo, se ha implementado el marco de reporting, que permite dar a conocer los modelos más relevantes, así como aquellos aspectos significativos de la gestión del riesgo.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL



>> OTROS RIESGOS
OPERACIONALES

RIESGOS

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.



>> 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*).

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 externalizaciones, fraude externo, continuidad operativa, etc. buscando evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a partes interesadas relevantes (p.e. clientes), que se deriven del inadecuado funcionamiento de procesos o de la actuación de terceros.

La gestión de este riesgo persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank. En especial, ayudar a impulsar el reconocimiento positivo de la entidad por todos sus *stakeholders*, a través del diálogo permanente y la comunicación fluida con todos ellos, así como avanzar en las medidas mitigadoras y preventivas de este riesgo en el seno de toda la organización.

PRINCIPALES HITOS

Durante 2021 se ha desplegado la función especializada de segunda línea de defensa de "otros riesgos operacionales" como son los riesgos de fraude externo, continuidad operativa y externalización. Asimismo, en este ámbito se ha cubierto el proyecto de integración entre Bankia y CaixaBank.

En el ámbito de gobierno de este riesgo, se ha avanzado con la creación de un Comité de Riesgo Reputacional transversal.

Además, se ha reforzado el reporting a Órganos de Gobierno con nuevas herramientas informativas como la identificación trimestral de los hitos críticos que afectan reputacionalmente al Grupo.

En el ámbito preventivo y de gestión del riesgo, se ha reforzado el protocolo de gestión de crisis reputacionales, así como se ha reforzado el control de este riesgo en el ámbito de alta de clientes.

Asimismo, se han monitorizado los riesgos de sostenibilidad bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno), principalmente en el Comité de Sostenibilidad.



>> LAS MODIFICACIONES MÁS RELEVANTES DE LA REVISIÓN DEL CATÁLOGO EN 2021:



01. RIESGO DE DETERIORO DE OTROS ACTIVOS

Integrar el riesgo de deterioro de otros activos (tales como participadas accionariales, activos fiscales diferidos, activos intangibles e inmuebles) como parte del riesgo de crédito, en línea con el tratamiento regulatorio, aun teniendo en cuenta la gestión específica de alguno de ellos.



02. RIESGO ASG (SOSTENIBILIDAD)

Respecto al riesgo ASG (sostenibilidad): se mantiene como candidato a emerger en el Catálogo Corporativo durante el año 2022, dada su creciente relevancia. Actualmente ya está recogido en el Catálogo como factor transversal en varios de sus riesgos (crédito, reputacional, otros riesgos operacionales).

Adicionalmente, cabe mencionar, que CaixaBank incorpora en su Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración en 2017, la integración de los aspectos ASG en la gestión del riesgo, Al respecto, destaca la estrategia medioambiental aprobada por el Comité de Dirección que se materializa en una gestión activa de los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático.

En este sentido, las líneas de trabajo de CaixaBank durante el año 2021, han sido:

- Establecer un plan de acción para cumplir con las expectativas supervisoras de la Guía de gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del BCE de noviembre de 2020.
- Avanzar en la clasificación de las carteras, en cumplimiento del Reglamento de Taxonomía de la UE.
- Realizar un análisis de materialidad de los riesgos ASG (siguiendo con las líneas de trabajo comenzadas en ejercicios anteriores) y avanzar en el análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos climáticos, incluyendo la preparación del ejercicio de estrés climático del BCE.
- Suscribir la *Net Zero Banking Alliance*, por la que se compromete a alinear sus carteras de financiación a los objetivos del Acuerdo de París y alcanzar las emisiones netas cero en 2050.

Ver más detalle en el apartado Estrategia medioambiental



02

Líneas Estratégicas

- ▶ Contexto y perspectivas 2022_135
 - Contexto económico_135
 - Contexto regulatorio_137
 - Contexto social, tecnológico y competitivo_139
- ▶ Estrategia_142
- ▶ Ofrecer la mejor experiencia al cliente_146
 - Soluciones a clientes_147
 - Plataforma de distribución omnicanal_153
 - Experiencia cliente y calidad_160
- ▶ Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_163
 - Ciberseguridad_164
 - Tecnología y digitalización_166
- ▶ Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_170
 - Cultura Corporativa_173
 - Diversidad e igualdad de oportunidades_179
 - Desarrollo Profesional y Compensación_187
 - Experiencia del empleado_195
- ▶ Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_211
 - Evolución de los resultados_211
 - Evolución de la actividad_222
 - Liquidez y estructura de financiación_225
 - Gestión del Capital_226
 - Ratings_229
 - Remuneración al accionista_229
- ▶ Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_230
 - Gobernanza de la Sostenibilidad_230
 - Diálogo con los Grupos de interés_239
 - Inclusión financiera_247
 - Inversión socialmente responsable_262
 - Estrategia medioambiental_268
 - Acción social y voluntariado_294
 - CaixaBank Dualiza_299

Contexto y perspectivas 2022

Contexto económico

Evolución global y eurozona

Tras la histórica recesión ocurrida en 2020 (caída del 3,1% del PIB mundial), como consecuencia de la COVID-19 y las fuertes restricciones a la actividad impuestas para contenerla, la economía mundial anotó una intensa recuperación en 2021, con un aumento estimado del PIB en torno al 6%. Las rápidas y contundentes políticas económicas iniciadas en 2020 y que siguieron durante 2021, junto a la gradual retirada de buena parte de las restricciones, apoyaron la recuperación en el año.

Con todo, se ha tratado de una recuperación desigual en función de los países, de la misma forma que el *shock* también tuvo un impacto heterogéneo. Así, cuando la pandemia eclosionó en 2020, y las oleadas se fueron repitiendo, aun siendo un *shock* global, este revistió diferentes intensidades locales en función de las características sectoriales de la economía; de la estrategia más o menos agresiva de confinamiento; y, finalmente, del grado de estímulo económico adoptado. Y si el *shock* fue global, pero el impacto local, algo parecido está pasando con la recuperación. En este sentido, los factores clave que han definido 2021 han sido el grado de vacunación de la población; la capacidad fiscal y monetaria de seguir apoyando a la economía; la aparición de nuevas variantes del virus, que se han expandido en contextos de vacunación muy dispares; y la disrupción de las cadenas globales de aprovisionamiento. Así, mientras China no llegó a contraerse en el cómputo anual de 2020 (+2,3%) y habría crecido en torno al 8% en 2021; y EE. UU. alcanzó ya los niveles de PIB prepandemia en el 2T21 (-3,4% en 2020 y 5,4% estimado en 2021); la eurozona no alcanzará estos niveles pre-COVID hasta mediados de 2022 (-6,5% en 2020 y en torno al 5% estimado en 2021).

De cara a los próximos trimestres, la recuperación económica global proseguirá, aunque a menor ritmo. Asimismo, los riesgos de un mayor debilitamiento en el ritmo de avance no son des-



Rebote del PIB
mundial en 2021:
+6% (estimado)



Recuperación
Eurozona 2022:
+4,1% (previsión)

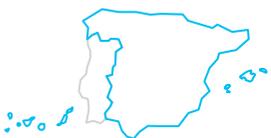


preciables. En concreto, a nivel global, destacan el impacto de las nuevas variantes y las interrupciones de la cadena de suministro global, que a su vez están alimentando aún más las preocupaciones sobre la inflación en muchos países (como en EE. UU.). En este sentido, la presión sobre la Fed para que suba los tipos de interés se ha intensificado y estimamos que lo podría hacer hasta 3 veces en 2022. A nivel más regional, preocupa la crisis de la empresa inmobiliaria china Evergrande. Si bien el contagio financiero internacional es limitado, el principal riesgo proviene del contagio en el sector inmobiliario nacional, lo que afectaría negativamente a la tasa de crecimiento del gigante asiático.

En la Eurozona, tras una recuperación notable de la actividad en el segundo y tercer trimestre de 2021, los últimos indicadores mues-

tran un desempeño más débil en el cuarto trimestre. En concreto, la actividad se ha visto negativamente afectada por la escasez de suministros, que está impactando de forma sustancial a países como Alemania, dada su alta exposición al sector industrial (especialmente a la industria automotriz, altamente integrada en las cadenas de valor globales). Asimismo, el aumento de casos de Covid en los países del centro y del norte de Europa también ha comportado nuevas limitaciones a la movilidad, con claros efectos sobre la economía. Aun así, estimamos que, el PIB de la eurozona habrá crecido en torno al 5% en 2021. Para 2022, el avance anual se deslizará alrededor del 4,1% con claras diferencias entre países: de más a menos Italia y Francia; y de menos a más Alemania y España. Los principales países de la zona euro recuperarán los niveles de PIB perdidos a mediados de 2022.

Evolución España



La economía española anotó en 2021 a una intensa recuperación de la actividad y, sobre todo, del empleo, que recuperó los niveles previos a la pandemia. No obstante, la evolución a lo largo del año se caracterizó por los altibajos. Tras un arranque de año dubitativo, por los efectos de la tercera ola de la pandemia y la adversa climatología, la actividad retomó la senda de recuperación en el segundo trimestre, gracias al amplio despliegue de la vacunación y la consiguiente contención de los contagios y la presión hospitalaria. Ello, a su vez, facilitó la reactivación de los flujos turísticos y del gasto de las familias, sobre todo en las actividades que requieren más interacción social y que se vieron más afectadas por las medidas restrictivas anteriores, como restauración, ocio y turismo, de gran importancia para nuestra economía.

En el último tramo del año, la actividad mantuvo la tónica expansiva si bien a un ritmo más moderado, en un contexto de fuerte repunte de la inflación motivado por el encarecimiento energético y de dificultades en algunos suministros debido a los cuellos de botella en las cadenas de suministros. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 5,0%, de modo que, a cierre de ejercicio, aún se encontraría un 4,0% por debajo de los niveles pre-crisis (cuarto trimestre de 2019).

El crecimiento en el 2022 se apoyaría principalmente sobre tres palancas: la recuperación del sector turístico, el impacto de los fondos europeos y la demanda embalsada



La crisis energética y los problemas logísticos esperamos que acaben teniendo un impacto relativamente contenido en comparación con la magnitud de los factores impulsores del crecimiento

Evolución Portugal



En 2021 la economía portuguesa registró una notable recuperación, si bien el desempeño fue irregular a lo largo del año. Tras un débil inicio de año marcado por una nueva ola de la pandemia, a partir de marzo, con la retirada gradual de las medidas que restringían la actividad y la movilidad, la economía anotó un acusado dinamismo, con un avance del PIB del 4,4% intertrimestral en el segundo trimestre y del 2,9% en el tercer trimestre. Esta recuperación se vio apoyada por el éxito del plan de vacunación -con cerca del 88% de la población totalmente vacunada, Portugal se situó a la cabeza del ranking de vacunación a nivel mundial- lo que contribuyó a un comportamiento positivo del turismo en los meses de verano. En el último trimestre del año, se espera que el ritmo de expansión del PIB se desacelere, reflejando, por un lado, la entrada de la actividad en un periodo de mayor normalidad, pero, por otro, debido también algunos factores de incertidumbre, como el aumento de los contagios por Covid-19, las elecciones anticipadas previstas para finales de enero de 2022, los cuellos de botella en las cadenas de producción y el aumento de los precios de la energía. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 4,9%, reduciendo su distancia a final de año respecto al nivel de finales de 2019 al 1,4%.

Para 2022, teniendo en cuenta la implantación de posibles restricciones para el control de la pandemia, posiblemente más acusadas en los primeros meses del año, prevemos un crecimiento del PIB del 4,9%. La recuperación del turismo, la recepción de fondos europeos y el ahorro acumulado serán los motores del crecimiento en 2022 y serán más fuertes que los factores que pueden lastrar el crecimiento (crisis energética y cuellos de botella). No obstante, el escenario sigue sujeto a cierta incertidumbre que podría resultar desfavorable si los factores negativos persisten más tiempo del previsto, o favorable si se disipan más rápidamente.



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 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, como entidad socialmente responsable, CaixaBank trabaja para favore-

cer el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles que permita cumplir con los objetivos de la Agenda 2030 y los Acuerdos de París sobre el cambio climático. En este ámbito, se considera importante asegurar una transición justa hacia una economía sostenible. 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.

>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO

Finanzas sostenibles



- Reglamentos y Actos Delegados sobre taxonomía climática y requerimientos de divulgación
- Informe EBA estándares de divulgación información sobre riesgos ASG bajo Pilar 3
- Consulta CE informes taxonomía social y taxonomía ligada a objetivos medioambientales
- Propuesta de Reglamento de bonos sostenibles europeo
- Propuesta de Directiva sobre reporting de sostenibilidad corporativo (CSRD)
- Actos Delegados sobre integración de preferencias ASG:
 - MiFID II
 - IDD (*Insurance Distribution Directive*)
 - AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*)
 - UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*)
 - Solvencia II
- Ley Europea del Clima
- Establecimiento de un standard setter global (IASB) y otro europeo (EFRAG) de información no financiera

Mercados



- Reglamentos Ejecutivos que establecen un sustitutivo legal para CHF LIBOR y EONIA
- Consulta CE de la Estrategia de Inversor Minorista
- Ley sobre nuevo régimen de operaciones vinculadas e implicación a largo plazo de los accionistas
- Revisión rápida (*quick fix*) del marco de titulaciones europeo
- RDL de transposición de la Directiva de Bonos Garantizados
- Consulta de ESMA sobre las Directrices de la Evaluación de la Conveniencia y la Mejor Ejecución

Innovación y digitalización



- Lanzamiento fase de investigación del Euro Digital
- Modificación del Reglamento eIDAS (*electronic identification and trust services*)
- Reglamento sobre mercados de criptoactivos (MiCA)
- Reglamento sobre el *Digital Markets Act* (DMA)
- Reglamento sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (DORA)
- Reglamento sobre normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Reglamento de IA)

Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero



- Medidas de flexibilización en respuesta a la COVID-19, entre las que destaca:
 - El Real Decreto-Ley (RDL) 5/2021 de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial, así como el Código de Buenas Prácticas previsto en el mismo RDL
- RDL 7/2021 y 24/2021 de transposición de:
 - 2ª Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD 2)
 - 5ª Directiva de Requerimientos de Capital (CRD 5)
 - 5ª Directiva de Blanqueo de Capitales (AMLD 5)
- Aplicación 2º Reglamento de Requerimientos de Capital (CRR 2)
- Propuesta legislativa de la CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) y CRD 6 (*Capital Requirements Directive*)
- Paquete de propuestas legislativas de la CE en materia de PBC/FT que incluye entre otras:
 - Reglamento para la creación nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA)
 - Reglamento de obligaciones en materia de PBC/FT)
- Consulta EBA actualización de las guías para el Proceso de Revisión y Evaluación (SREP)
- Consulta BE herramientas macroprudenciales
- Consulta pública de la CE sobre la revisión del marco de gestión de las crisis bancarias y de garantía de depósitos
- Consulta BCBS sobre el tratamiento prudencial criptoactivos
- Normas Internacionales de Información Financiera

Protección al consumidor y transparencia



- Revisión de la Directiva de Crédito al Consumo
- Consulta revisión de la Directiva de Crédito Hipotecario
- Circular sobre los modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la cliente, y sobre el registro de reclamaciones
- Consulta CNMV de modificación de modelos de informes anuales de remuneraciones de consejeros y de gobierno corporativo
- Guía del ECB sobre evaluación de la idoneidad (*fit & proper*)
- Consulta el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela



Contexto social, tecnológico y competitivo

Rentabilidad y solvencia del negocio

La mejora de la situación económica respecto 2020 ha permitido que la rentabilidad de las entidades bancarias recupere niveles similares a los observados antes de la irrupción de la pandemia. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) del sector bancario español alcanzó el 10,94% en el tercer trimestre de 2021¹, lo que representa un aumento interanual de 13,5 puntos porcentuales. La mejora se debió principalmente a los resultados extraordinarios positivos del primer semestre de 2021 (destacando especialmente el impacto de la fusión CaixaBank y Bankia) y a las menores dotaciones a provisiones. Excluyendo a CaixaBank y a Bankia y, por tanto, este ajuste extraordinario positivo, el ROE agregado del sector alcanzó el 9,78%, un nivel similar a las rentabilidades alcanzadas antes del año 2020.

No obstante, los niveles de rentabilidad del sector siguen siendo relativamente bajos si se comparan con los de otros sectores, y siguen situándose por debajo del coste del capital. Ello se explica por una menor capacidad de generación de ingresos, como resultado del entorno prolongado de bajos tipos de interés y de la moderación de la actividad recurrente. En particular, la cartera de crédito, tras crecer de forma significativa al inicio de la pandemia como consecuencia de las medidas de apoyo de política económica (principalmente las líneas de avales ICO), se mantuvo estable en 2021. Hasta noviembre de 2021, la cartera de crédito al sector privado residente había aumentado un 0,6% en el acumulado del año, si bien con marcadas diferencias en la evolución de la cartera de crédito a hogares y empresas no financieras y autónomos.

Por otro lado, la reactivación económica ha traído consigo una reducción de los riesgos para la estabilidad financiera, si bien el entorno macroeconómico es todavía exigente y se observan algunas vulnerabilidades, entre las que destacan la vulnerabilidad financiera de los hogares y empresas más afectados por las restricciones de actividad asociadas a la pandemia.

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. De hecho, la tasa de morosidad del sector en España mantuvo su tendencia a la baja en 2021 (aunque a menor ritmo que en los años previos a la pandemia) y en noviembre 2021 alcanzó el 4,29%, 0,3 puntos porcentuales por debajo del registro de noviembre 2020. Debido a ello y tras el importante esfuerzo en provisiones realizado en 2020, el sector ha reducido en 2021 las dotaciones a provisiones hasta niveles pre-pandemia, hecho que se ha visto reflejado en la recuperación de los resultados agregados de las entidades.

Con todo, el impacto final de la pandemia sobre la calidad del crédito podría tardar todavía algunos trimestres en materializarse (hecho que podría tener impacto sobre los resultados de las entidades). Asimismo, tal y como apunta el Banco de España, pese a la reducción agregada de morosidad, se observan ciertas señales de deterioro de la calidad crediticia y un comportamiento heterogéneo por sectores de actividad. Concretamente, destaca el considerable aumento (del 53% interanual) de los préstamos en vigilancia especial², particularmente en aquellos sectores de actividad más afectados por la pandemia (hostelería, transporte, y fabricación de automóviles) y un repunte interanual de las refinanciaciones o reestructuraciones, indicativo de un mayor uso de este recurso por parte de las entidades para facilitar el repago de créditos.

Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la anterior crisis 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos. Más concretamente, en el tercer trimestre de 2021, la ratio de capital CET1 del sector bancario español aumentó en 87 puntos básicos respecto los niveles de 2019¹, hasta situarse en el 13,66%, mientras que la ratio LCR se situó en el 213%, desde el 196% un año antes. Asimismo, los resultados de las pruebas de resistencia del Banco de España muestran cómo, en un escenario adverso, a pesar de que las entidades consumirían parte de su capital para absorber nuevas pérdidas, su nivel de solvencia agregado seguiría siendo adecuado.



El contexto de contención de ingresos de las entidades pone de especial manifiesto la **necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia**, asegurando así la sostenibilidad futura del sector



Véase Lograr una rentabilidad atractiva



¹ Datos del Banco de España.

² Un crédito se clasifica en vigilancia especial cuando se ha observado un incremento significativo del riesgo de crédito desde el momento de la concesión, aunque no se haya producido ningún incumplimiento. En este sentido, los créditos en vigilancia especial anticipan mayores probabilidades de impacto respecto aquellos créditos en situación normal.

Transformación digital

Los hábitos y comportamientos más digitales surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19 han acelerado el proceso de digitalización del entorno en el que las entidades financieras desarrollan su actividad.

Para el sector bancario, la transformación digital está redundando en un foco creciente en el cliente y unas mayores exigencias para mantenerlo satisfecho (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Más concretamente, la satisfacción del cliente está convirtiéndose en un punto cada vez más relevante, puesto que el grado de fidelidad de los clientes es cada vez menor, al ser más fácil cambiar de entidad en un entorno digital. Asimismo, la digitalización del sector bancario está facilitando la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las *Fintech* y las plataformas digitales *Bigtech*, con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías, que elevan los estándares de calidad de servicio y que acentúan la presión sobre los márgenes del sector.

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. En particular, el uso, procesamiento y almacenamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se observa un aumento de los casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías (como *Cloud*, Inteligencia Artificial o *blockchain*) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La digitalización del sector trae consigo numerosas oportunidades para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste, al poder llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio. A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o

mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

Por otro lado, los patrones de pago están cambiando. La reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se ha acelerado con la Covid-19. 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 privadas, como las *stablecoins*. En este contexto, los bancos centrales de las principales economías avanzadas están evaluando la emisión (a medio plazo) de dinero digital de Banco Central como complemento al efectivo. En Europa, el BCE anunció el pasado mes de julio el inicio de la fase de investigación del euro digital, en la que se perfilarán y definirán elementos básicos de su diseño.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en 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. En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales -prueba de ello es que la entidad cuenta con más de 10 millones de clientes digitales en España-. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, la entidad 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, destaca la propuesta de *Imagin*, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* 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 entrantes que ofre-

cen servicios que pueden incorporarse a la propuesta de valor del grupo. 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 experiencia de cliente

Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En este sentido, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información. CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones, a fin de asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio. 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 con los mejores estándares de mercado. Por último, la entidad desarrolla y distribuye extensos contenidos y programas de concienciación sobre ciberseguridad para todos sus empleados, clientes y la sociedad en general.

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos

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. En este sentido, destaca la entrada en vigor de la taxonomía verde de la UE, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y la adopción del Acto Delegado¹ de la Comisión Europea que desarrolla los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Para las entidades de crédito (sujetas a esta directiva), se ha propuesto divulgar (a partir de 2022) la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y a partir de 2024, la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (*Green Asset Ratio*).

Asimismo, en el ámbito de la supervisión bancaria, destaca el plan de acción del BCE (con entregables a 2024) para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones. El plan, que se implementará en paralelo a la introducción de iniciativas y políticas europeas en el ámbito del reporting sostenible, trata de asegurar una amplia divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras y una mayor comprensión de los riesgos climáticos y de su impacto, de forma que puedan ser tratados como un riesgo financiero más. Adicionalmente, destaca el lanzamiento en 2022 de un test de estrés climático, en el que se evaluará la resistencia a los riesgos climáticos y el nivel de preparación de las entidades de crédito para abordarlos –aunque dicho ejercicio no tendrá por ahora una repercusión en los requisitos de capital de los bancos–.

Por su parte, la UE ha aprobado la ley climática europea (que fija el objetivo de neutralidad de emisiones del bloque a 2050 como un compromiso legal) y 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) puede contribuir de forma significativa a la descarbonización de la economía europea. En particular, las medidas e iniciativas que promueven los objetivos climáticos constituyen uno de los principales elementos del plan de recuperación, que en el caso de España copan cerca del 40% de las transferencias europeas a fondo perdido (27.600 MM€). Este compromiso ofrece una oportunidad única para apoyar la construcción de una economía más sostenible, a través del asesoramiento y la movilización de inversiones que aceleren la transición verde y contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.

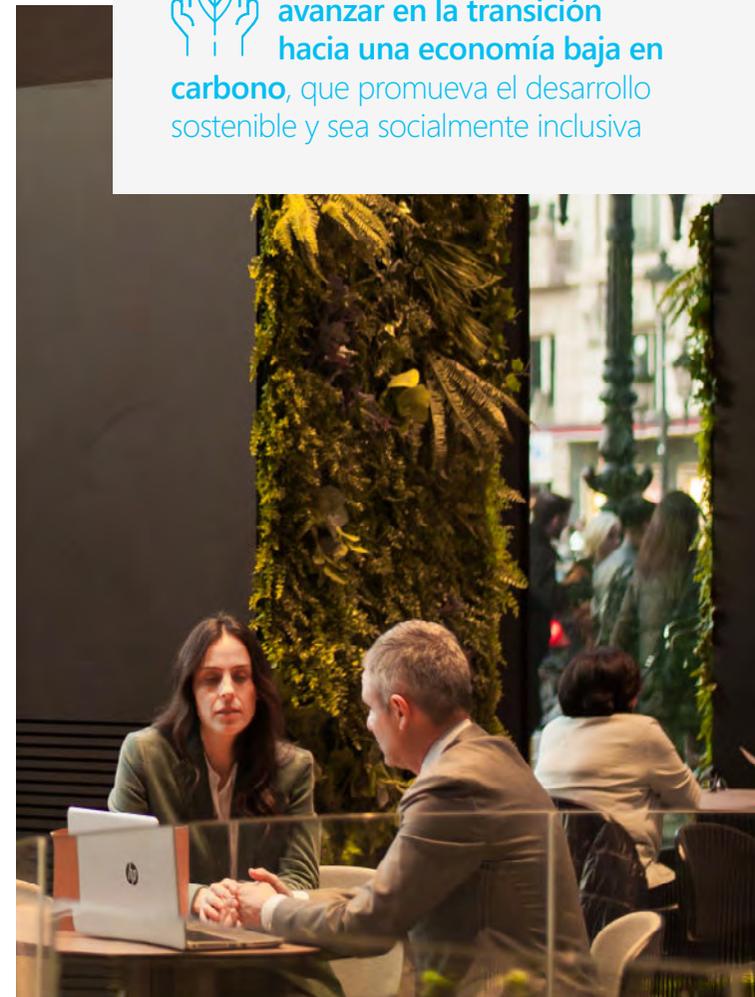
En este entorno, CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Ver más detalle en el apartado Estrategia medioambiental

Por otro lado, los aspectos sociales y de gobernanza también continúan 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 de todos los sectores, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales. Respecto este último punto, la entidad canaliza e impulsa cientos de iniciativas sociales desde sus oficinas, gracias a la red de voluntarios CaixaBank, y a la alianza estratégica con la fundación “La Caixa”. Asimismo, a través de la emisión de bonos sociales (en 2021 se ha emitido uno por 1.000 MM€), la entidad contribuye al desarrollo de una sociedad sostenible, luchando contra la pobreza y fomentando la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas.



CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva



¹ Acto Delegado sobre el artículo 8 del Reglamento de la taxonomía.

Estrategia

El año 2021 marca el cierre del Plan Estratégico 2019-2021. Un plan centrado en las personas, que buscaba impulsar la tecnología al servicio de clientes y empleados, generar una rentabilidad atractiva para los accionistas y que reforzaba el modelo de banca socialmente responsable del Grupo.

En definitiva, un plan que perseguía generar valor de manera sostenible para todos los *stakeholders* de CaixaBank (clientes, accionistas, empleados y el conjunto de la sociedad) y de acuerdo con la misión del Grupo de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

No obstante, el contexto marcado por la pandemia de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico alteraron la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) en 2020 y 2021. Asimismo, la pandemia también obligó a ajustar 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- llevaron a una redefinición de prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 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.

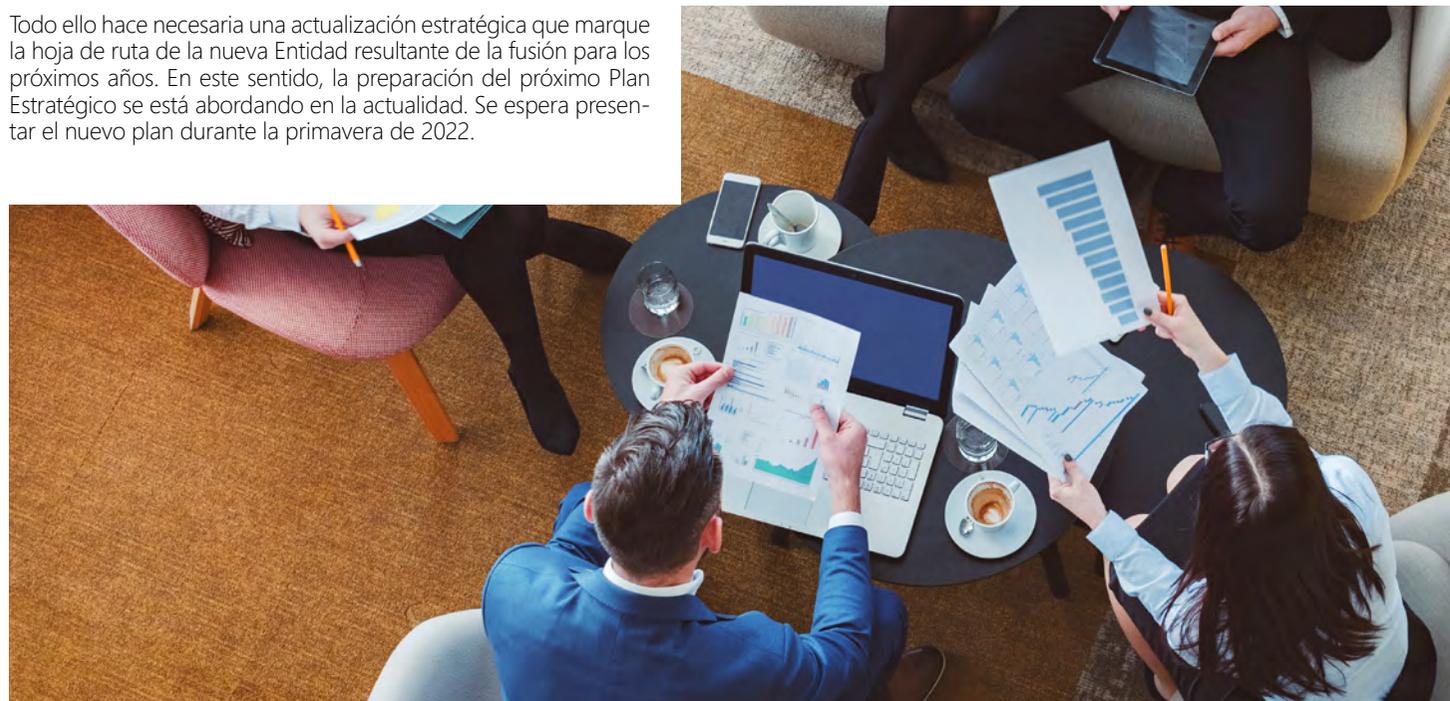
Por otro lado, la entidad culminó en marzo 2021 la fusión legal con Bankia. La operación, que no estaba contemplada en el Plan Estratégico 2019-2021, debe entenderse como la respuesta estratégica de la entidad ante los grandes desafíos a los que se enfrenta el sector y que se han visto acentuados por la pandemia de la Covid-19. La fusión posiciona a CaixaBank en un entorno de fortaleza y sienta las bases para un crecimiento sostenible a futuro. Por un lado, la fusión ha afianzado la posición de liderazgo del Grupo CaixaBank en España -que cuenta ahora con 21 millones de clientes-. Por el otro, ha permitido a la entidad alcanzar un tamaño crítico para mejorar en eficiencia y disponer de una mayor capacidad de inversión en tecnología e innovación, contando con mayor robustez financiera y una mayor capacidad

para generar rentabilidad de forma sostenible. No obstante, con la fusión, algunos objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 dejaron de tener validez, puesto que el perímetro sobre el que habían sido definidos incluía solo CaixaBank. Asimismo, distintas iniciativas estratégicas debían replantearse para adaptarse al nuevo contexto de la entidad post-fusión.

Todo ello hace necesaria una actualización estratégica que marque la hoja de ruta de la nueva Entidad resultante de la fusión para los próximos años. En este sentido, la preparación del próximo Plan Estratégico se está abordando en la actualidad. Se espera presentar el nuevo plan durante la primavera de 2022.



La preparación del próximo Plan Estratégico se está abordando en la actualidad. Se espera presentar el nuevo plan durante la primavera de 2022



Plan Estratégico 2019-2021

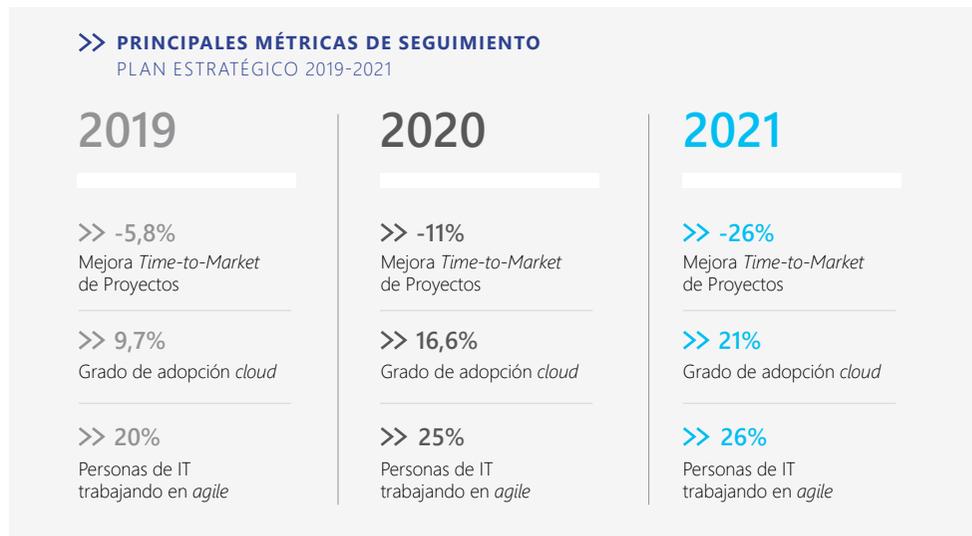
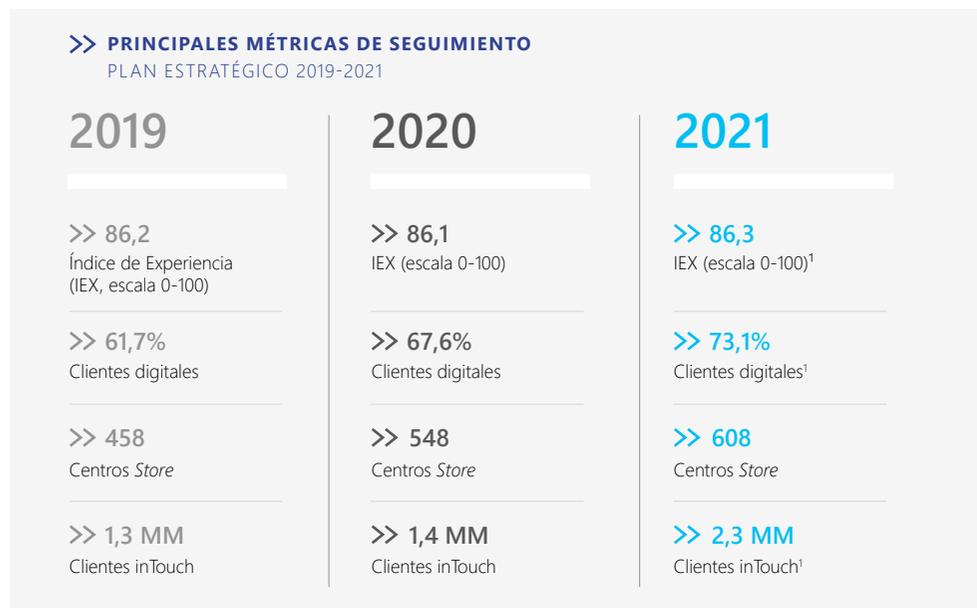
Ofrecer la mejor experiencia al cliente

CaixaBank ha dado un impulso en los últimos años a su modelo de distribución omnicanal, que combina la atención presencial con la remota, para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes. Así, a lo largo de 2019-2021, la entidad ha avanzado en la transformación de la red urbana de oficinas, concentrando oficinas, y ha desplegado el nuevo modelo de oficinas *Store*. Asimismo, la entidad ha seguido potenciando los canales digitales e impulsando nuevos modelos de atención, como el servicio en remoto inTouch, con gestor personal.

Asimismo, en el ámbito de la calidad de servicio y la experiencia de cliente, en el Plan Estratégico 2019-2021 se ha dado un fuerte impulso a la revisión de los *customer journeys* para poner el foco en las necesidades de los clientes, se ha seguido extendiendo el uso de herramientas de analítica avanzada para personalizar la oferta comercial y se han implantado nuevas capacidades de marketing digital para potenciar las ventas por canales digitales. Finalmente, el foco en el cliente también ha llevado a la entidad a seguir profundizando en la provisión de servicios nativos digitales y nuevos modelos de negocio, entre los que destaca la nueva propuesta de Imagin.

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

En el período 2019-2021, la entidad también ha apostado por la mejora de la flexibilidad, escalabilidad y eficiencia de la infraestructura de IT, mediante la migración continua de soluciones y procesamiento en la nube y la evolución hacia una arquitectura informática interna basada en APIs. Todo ello ha permitido a la entidad reducir el *time-to-market* de proyectos, aumentar la agilidad en el desarrollo de aplicaciones e incrementar la resiliencia de IT. Por otro lado, la entidad también ha seguido profundizando en la aplicación de la analítica avanzada en un número cada vez mayor de ámbitos de la organización.



¹ Métricas impactadas por la incorporación de los clientes de Bankia.

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

En el ámbito de personas, además de la integración de equipos tras la fusión, la Entidad ha seguido impulsado nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas), poniendo el foco en la atracción y desarrollo del talento, y promoviendo el cambio progresivo de perfiles de una buena parte de la organización para aumentar el número de especialistas en todos los segmentos. Todo ello se lleva a cabo a la vez que se ha asegurado que los empleados puedan desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, fomentando la meritocracia y la diversidad.

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

La Covid-19 y el deterioro del entorno económico han retrasado la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan Estratégico más allá de 2021. No obstante, CaixaBank mantiene una sólida posición en capital. En particular, la Entidad ya partía de una cómoda posición de solvencia al inicio de la pandemia (CET1 del 12,0% a diciembre de 2019) y a cierre 2021, CaixaBank sigue manteniendo un amplio colchón en capital, con una Ratio CET1 que se sitúa en el 13,1%³, a pesar del impacto de los costes de reestructuración.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO¹ PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

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

2021

>> 41,3%
% de mujeres en
posiciones directivas a
partir de subdirección de
oficina grande²

>> 70%
Valoración percepción
de los empleados sobre
empowerment

>> 25,9%
% de empleados con medidas
de retribución flexible

>> 48,7%
% profesionales certificados
por encima de formación
obligatoria MIFID II

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

>> 7,7%
ROTE (%)

>> 19,6%
Ratio MREL subordinado

2020

>> 6,1%
ROTE (%)

>> 22,7%
Ratio MREL subordinado

2021

>> 7,6%
ROTE (%)⁴

>> 22,8%
Ratio MREL subordinado⁵

¹ Métricas relativas a CaixaBank, S.A., perímetro pre-fusión.

² Oficinas A y B.

³ Incluye efecto IFRS9.

⁴ Excluye impactos extraordinarios de la integración con Bankia.

⁵ Excluye 510 MM€ de Tier 2 que se amortizarán en febrero e incluye emisión de Senior Prefer de 1.000 MM€ de enero de 2022.

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

CaixaBank ha seguido reforzando su posicionamiento en el ámbito de la sostenibilidad. En particular, CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad, entre ellos el índice *Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World*. En 2021, la Entidad logró su inclusión por 10º año consecutivo, situándose en la posición 9ª entre los bancos más sostenibles del mundo. Adicionalmente, la Entidad superó holgadamente el objetivo estratégico de emisión de 1.500 MM€ en bonos verdes y sociales, tras la emisión de 7 bonos por 6.582 MM€. CaixaBank también ha seguido avanzando en la medición y gestión del riesgo medioambiental y climático, entre otros, mediante el desarrollo y la implementación gradual de una taxonomía verde. En el ámbito de la inclusión financiera, CaixaBank ha mantenido su posicionamiento en proximidad, con un porcentaje de cobertura (mediante oficinas o gestores) de la población en municipios pequeños muy similar al de 2019. Asimismo, se ha seguido reforzando el acceso a los servicios financieros a través de las microfinanzas y del banco social MicroBank.



CaixaBank forma parte de los **principales índices de sostenibilidad**

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

>> Inclusión en DJSI por 8º año consecutivo

>> Emisión de 1.000 MM€ del primer bono social

>> 725 MM€ nueva concesión MicroBank

2020

>> Inclusión en DJSI por 9º año consecutivo

>> Emitidos 2.000 MM€ en bonos ODS

>> 1.625 MM€ nueva concesión MicroBank (2019-2020)

2021

>> Inclusión en DJSI por 10º año consecutivo

>> Emisión de 3.582 MM€ de bonos ODS

>> 2.578 MM€ nueva concesión MicroBank (2019-2021)



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.



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

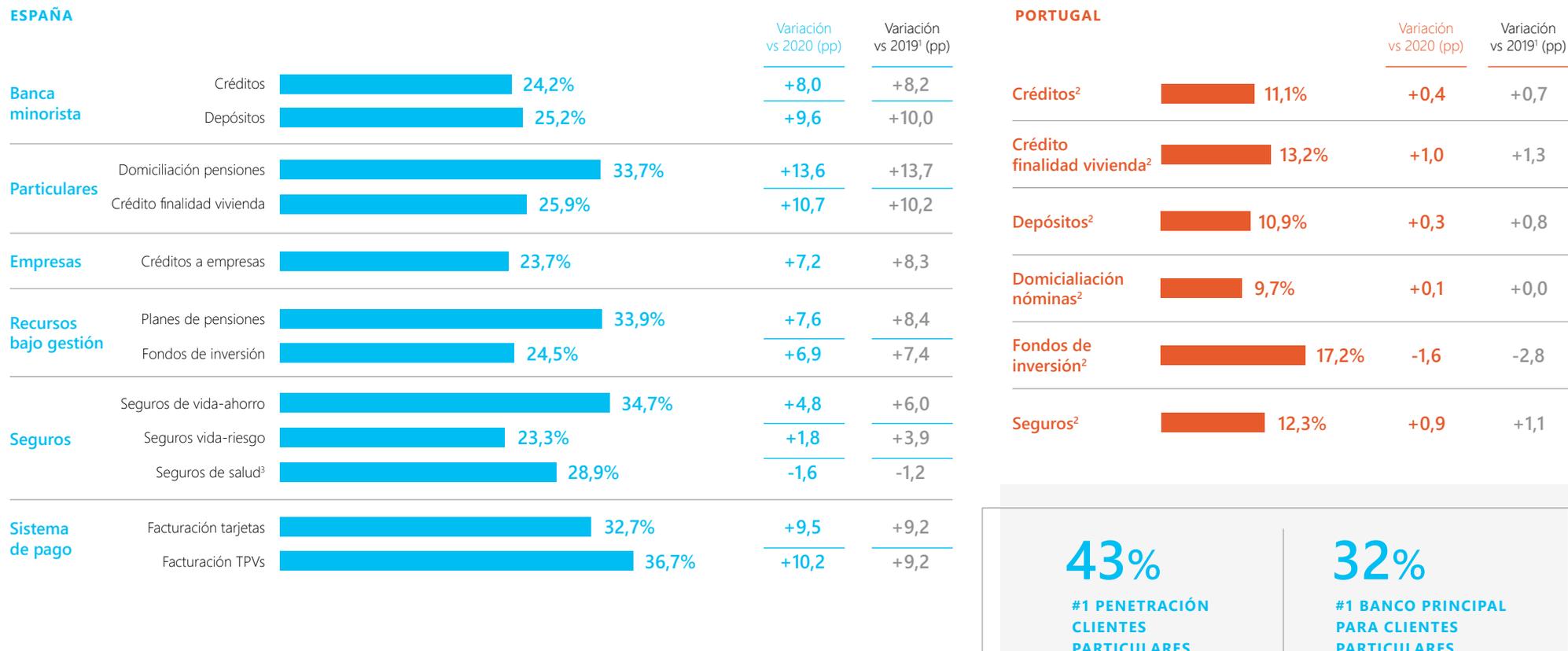
- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Segmentación y foco en *customer journeys*

<p>Mejor Transformación Bancaria del Mundo en 2021</p> <p>Euromoney</p>	<p>Mejor banco en España 2021</p> <p>Euromoney</p>	<p>Mejor banco en España en 2021</p> <p>Global Finance</p>	<p>Mejor banco en Europa Occidental en 2021</p> <p>Global Finance</p>	<p>Banco del Año 2021 en España</p> <p>The Banker</p>
<p>Premios Cinco Estrellas en las categorías Simulador de Planificación Financiera, Planes de Ahorro para el Retiro y Banca Cinco Estrellas</p>	<p>Marca bancaria de mayor confianza en Portugal en 2021</p> <p>Seleções Reader's Digest</p>	<p>Marca de excelencia en 2021</p> <p>Superbrands</p>		



Soluciones a clientes

Ser referentes, la confianza de los clientes se traduce en elevadas cuotas de mercado



¹ Desde el inicio del Plan Estratégico 2019-2021.

² Datos a noviembre de 2021.

³ Datos a septiembre de 2021.

43%

#1 PENETRACIÓN
CLIENTES
PARTICULARES
(ESPAÑA)

32%

#1 BANCO PRINCIPAL
PARA CLIENTES
PARTICULARES
(ESPAÑA)

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

64.214 MM€
FACTURACIÓN
TARJETAS

50.893 MM€ EN 2020

713.243
PUNTOS
DE VENTA

438.889 EN 2020

3 MM
CLIENTES
DE BIZUM

Comercia Global Payments
(20% participación)
#1 Métodos de pago

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios



PRINCIPALES PRODUCTOS

- Cuentas
- Pagos
- Transferencias
- Recibos
- Tarjetas
- Donativos

SEGUROS Y PROTECCIÓN

DORMIR TRANQUILO

Estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo

11.294 MM€
PRIMAS
COMERCIALIZADAS

9.609 MM€ EN 2020

4.815 MM€
PRESTACIONES
ABONADAS

4.171 MM€ EN 2020

>985.000
PÓLIZAS MYBOX
COMERCIALIZADAS

587.000 EN 2020

VidaCaixa
#1 Seguros de vida

SegurCaixa Adeslas
(49,9% participación)
#1 Seguros de salud

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Seguros vida-riesgo
- Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...)
- Servicios de protección del hogar y personales

FINANCIACIÓN

DISFRUTAR DE LA VIDA

Facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro

>22.700
OPERACIONES
DE RENTING
DE COCHES

13.585 EN 2020

>155.000
OPERACIONES
EN WIVAI
(CANALES DIGITALES)

953 MM€
MICROCRÉDITOS Y OTRAS
FINANZAS CON IMPACTO
SOCIAL CONCEDIDOS

900 MM€ EN 2020

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Wivai

MicroBank

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

SAMSUNG
 ARVAL

MotoMati
 YAMAHA

Direct

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales
- Préstamos al consumo
- Project Finance
- Avales
- Líneas de circulante
- Microcréditos

AHORRO A LARGO PLAZO

PENSAR EN EL FUTURO

Ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad

114.010 MM€
RECURSOS GESTIONADOS
(SEGUROS Y PLANES DE PENSIONES)

96.467 MM€

110.089 MM€
FONDOS DE INVERSIÓN,
CARTERAS Y SICAV'S

71.315 MM€ EN 2020

VidaCaixa

CaixaBank
ASSET MANAGEMENT

#1 Fondos de inversión

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Fondos de inversión
- Carteras gestionadas
- Unit linked
- Rentas vitalicias
- Planes de pensiones
- Seguros de ahorro
- Valores y otros instrumentos financieros

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 donde gestores formados en ámbitos concretos, ofrecen servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca la realidad de nuestros clientes.

AgroBank

La oferta de AgroBank está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo toda la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.



>> LA PROPUESTA DE AGROBANK ESTÁ BASADA EN 4 EJES

01. La oferta de productos y servicios más completa

02. La especialización de oficinas y equipos

03. Acciones de impulso al sector

04. Innovación y transformación digital del sector



503.562

CLIENTES
343.000 EN 2020



1.175

OFICINAS
ESPECIALIZADAS
EN EL SECTOR
AGROALIMENTARIO

1.650

OFICINAS RURALES EN
MUNICIPIOS DE MENOS
DE 10.000 HABITANTES



45,3%

CUOTA DE
PENETRACIÓN
AUTÓNOMOS
AGRARIOS
+17,71 PPBB
RESPECTO DE 2020



17.391 MM€

DE NUEVA PRODUCCIÓN EN
FINANCIACIÓN A CLIENTES DEL
SEGMENTO
7.954 MM€ EN 2020

Hitos de 2021 - Compromiso e impulso del sector

 Extensión del Convenio de colaboración con el **Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación** para impulsar conjuntamente el sector durante los próximos años.

 Adhesión a la **Red Rural Nacional del Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación** para apoyar a los municipios rurales e impulsar el desarrollo rural, evitando la exclusión financiera.

 **Alianza con el European Innovation Council (EIC)**, para acelerar la digitalización del sector agro, implantando en España soluciones de innovación de las mejores *start-ups* europeas.

 **Programa de Diversidad AgroBank** para la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural:

1. Convenios específicos con **AFAMMER¹** y **FADEMUR²**
2. Formación para el **Acceso de Mujeres a los Órganos Rectores de Cooperativas Agroalimentarias**

- Presentación del **tercer estudio del sector agroalimentario**, de la mano de CaixaBank. Research donde hemos tratado temas como:
 - **La recuperación post Covid**
 - **Así avanza el sector agroalimentario** hacia la sostenibilidad
 - La industria porcina española **atraviesa su momento más dulce**
 - El sector del vino español, **símbolo de tradición y referente mundial**
- **XIV edición de los Premios Emprendedor XXI** donde desde el **Premio Semilla XXI**, premiamos a la mejor *start-up* que impulse alcanzar los retos del sector.
- **Cátedra AgroBank**, en colaboración con la Universidad de Lleida, ha promovido la transmisión de conocimiento científico-técnico del sector.
- Desarrollo junto a **CaixaBank Dualiza** de acciones con el objetivo de unir formación y agricultura, y preparar a futuros profesionales del sector a través de la FP.
- Lanzamiento del Préstamo **Agroinversión Transición Ecológica** destinado al impulso de la agricultura ecológica.
- Realización de **6 jornadas técnicas AgroBank** en formatos presencial y digital, tratando temáticas tan relevantes como los fondos NGEU, la Nueva PAC 2023-2027, innovación y transformación digital en la gestión del agua, o el impulso a la Mujer Rural.
- **Revista AgroBank, Blog y RRSS**: Avanzando hacia la digitalización 98.400 clientes han recibido los números en formato digital.
- Presencia en las **principales ferias sectoriales** que reunieron a más de 150.000 visitantes, empresas y profesionales del sector agropecuario y pesquero.



¹ Confederación de Federaciones y Asociaciones de Familias y Mujeres del Medio Rural.

² Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales.



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 6 centros de empresa en Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, Málaga y Bilbao. 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.



Desde su creación en 2007, el programa ha invertido **6,7 MM€ en premios** en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de **430 empresas**

>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

En 2021, se ha iniciado la 15ª 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 2021



763

**EMPRESAS PARTICIPANTES
DE ESPAÑA Y PORTUGAL**

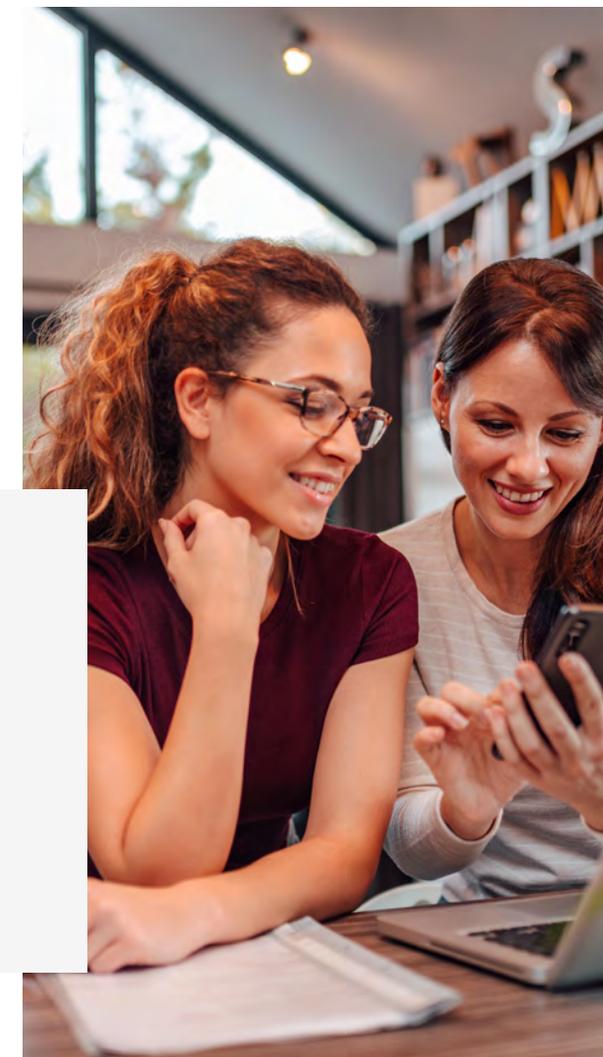
955 EN 2020



0,8 MM€

EN PREMIOS
(METÁLICO, FORMACIÓN INTERNACIONAL
Y VISIBILIDAD)

0,8 MM€ EN 2020



Los premios cuentan con el apoyo de la Embajada de Israel en España y ANI en Portugal, que otorgan sendos accésits a la innovación. Además, con motivo del 15 aniversario de los premios, se otorgarán 2 accésits adicionales: a la mejor solución *Deeptech* y al proyecto con mayor Impacto Social.

Banca XXI. La transformación digital y tecnológica del sector financiero: Soluciones innovadoras que aporten valor a la oferta de productos y servicios del sector financiero (banca y seguros).

Ciudad XXI. Ciudades más sostenibles, seguras, conectadas y adaptadas: Dirigido a empresas que planteen soluciones para hacer que las ciudades y pueblos donde vivimos sean más sostenibles, seguros, conectados y con movilidad adaptada.

Planeta XXI. La sostenibilidad medioambiental, un planeta mejor para las nuevas generaciones: Este reto busca propuestas innovadoras que ayuden a encontrar la mejor solución para un estilo de vida menos agresivo con los recursos naturales.

Silver XXI. Asegurar el envejecimiento activo y una vida larga y sana a través de la tecnología: Este reto se dirige a sectores como el *ageteck*, ciencias de la vida, *e-health*, movilidad reducida, turismo sénior, deporte, *fitness*... En definitiva, se trata de innovar en todo aquello que ayude a mejorar la salud de los ciudadanos a través de la tecnología.

Semilla XXI. Transformación digital e innovación en el sector agroalimentario: Soluciones tecnológicas relacionadas con la industria agroalimentaria para establecer una producción más eficiente, efectiva, sostenible y saludable.

Vive XXI. Digitalización, nuevos modelos de negocio y reactivación del sector hotelero, restauración, turismo y ocio: Soluciones que ayuden a la reactivación del sector, así como nuevos modelos de negocio innovadores y soluciones que contribuyan a su digitalización.



01.

DayOne ha creado una comunidad virtual de emprendedores. **DayOne AlumniXXI** nace con el objetivo de ayudar a las *start-ups* en su desarrollo mediante el intercambio de conocimiento, ideas y experiencias entre los ganadores de los Premios. Además, pretende favorecer sus oportunidades de negocio y el acceso a inversión.

02.

Además, *DayOne* organiza el **Investors Day Emprendedor XXI** para poner en contacto a los ganadores de los premios con el ecosistema inversor.

03.

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 tercer informe¹ correspondiente a la 14ª edición.



Plataforma de distribución omnicanal

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.

 CaixaBank consolida la mayor red comercial del sector financiero en España, con presencia en más de 2.200 municipios, en 420 es la única entidad con representación

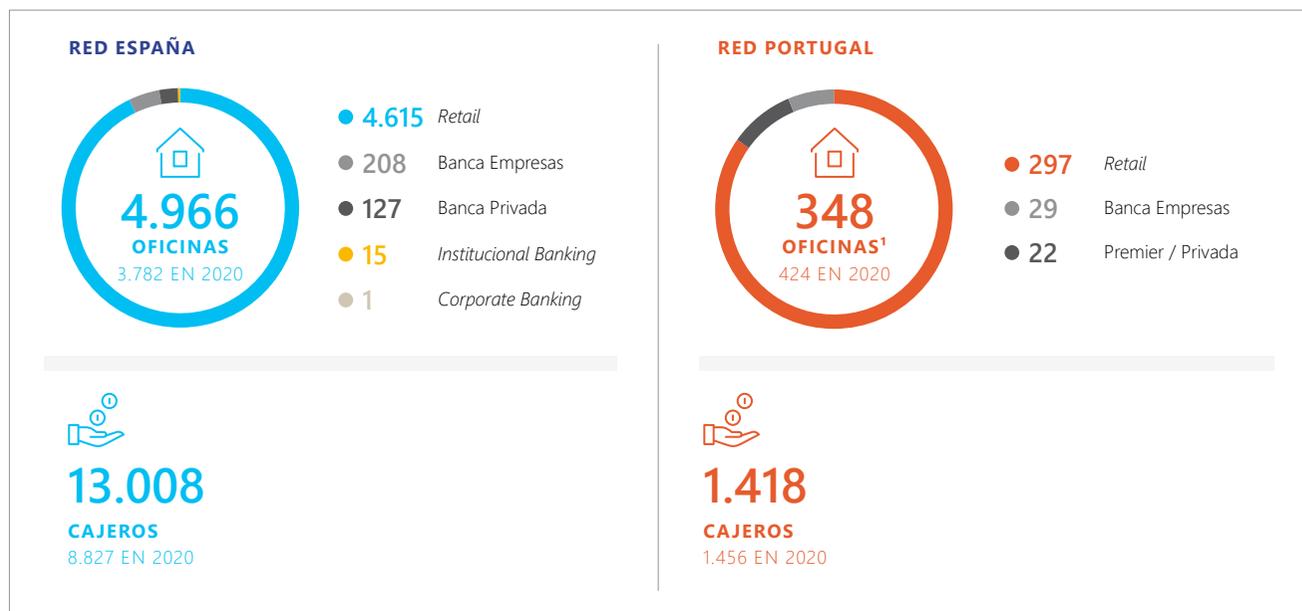
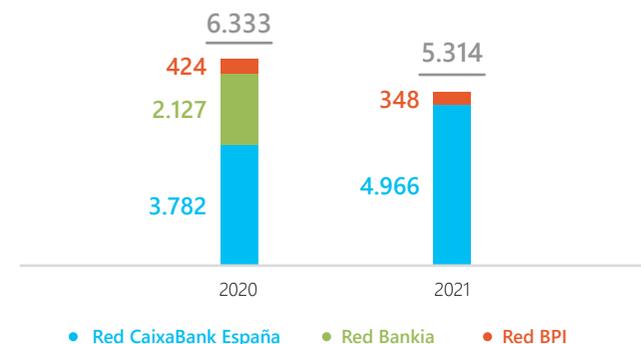
 CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde ahora está presente

Redimensionamiento de la red

CaixaBank ha iniciado en 2021 el proceso de integración de más de 800 oficinas como consecuencia de la fusión con Bankia. Después de este proceso, la red de sucursales físicas de CaixaBank seguirá siendo la más extensa en España, y dispondrá igualmente de la red de cajeros automáticos más amplia que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes.

De esta manera, la Entidad pone en marcha la racionalización de su red de sucursales, evitando así los solapamientos que se producían, especialmente en determinados territorios, como Madrid, Comunidad Valenciana, Baleares, Andalucía oriental o Murcia.

Más del 90% de las oficinas que se integran, ahora operan en otras sucursales que están a menos de 500 metros de distancia, y de ese porcentaje, casi el 70% se encuentra a menos de 250 metros. La Entidad ha elegido los locales que por tamaño y situación mejor se adaptan a las necesidades de los clientes. El 52% de ellos son procedentes de CaixaBank, mientras que el 48% corresponde a la antigua red de Bankia. Con la finalidad de informar a los clientes sobre el cambio de oficina, la Entidad está realizando un proceso de acompañamiento y comunicación a los usuarios, a través de cartas físicas, *newsletter*, mensajes *push* en *CaixaBankNow*, correo electrónico y SMS.



¹Incluye una oficina en Suiza.

>> MODELO URBANO

CaixaBank ha acelerado en 2021 el despliegue del modelo urbano de oficinas *Store*, 608 en 2021. Estas sucursales, con las que la entidad busca ofrecer una mejor experiencia para el cliente, son de mayor tamaño que las convencionales, cuentan con horario de atención ininterrumpido de mañana y tarde, un equipo de gestores especialistas y más servicios comerciales y tecnológicos. El objetivo es llegar a las 725 en 2022.

Por otra parte, CaixaBank dispone de centros de atención al cliente bajo el concepto *All in One* en Barcelona, Valencia, Madrid e Ibiza. Estas oficinas *flagship*, además de asesoramiento financiero, ofrecen también al cliente espacios de *coworking* y se imparten jornadas de formación y otros eventos.

4 CENTROS ALL IN ONE
2 EN 2020

608 CENTROS STORE
548 EN 2020

>> MODELO RURAL

CaixaBank cuenta con 1.650 oficinas rurales, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes. Además, CaixaBank cuenta con iniciativas especiales para reforzar el servicio en el ámbito rural, como las **oficinas móviles (ofibuses)**, que dan servicio a 270.000 personas en 426 municipios.

La Entidad cuenta con 16 oficinas móviles que prestan sus servicios en once provincias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segovia, Toledo y Valencia.



Las oficinas móviles son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales

Cada una de las oficinas móviles cuenta con rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.

Proyecto ATMNow

CaixaBank inicia el despliegue de su nueva plataforma tecnológica para cajeros, *ATMNow*, diseñada para transformar por completo la experiencia de usuario e incorporar nuevos servicios y funcionalidades.

La nueva plataforma se ha creado con el objetivo de ofrecer en los cajeros la misma operativa e imagen que a través de *Caixa-BankNow*, el canal de banca online accesible por web y móvil. Pese a que las características tecnológicas de los dispositivos son totalmente diferentes, *ATMNow* implica una adaptación completa al entorno de cajeros de la experiencia de uso y la calidad de servicio de la banca digital de CaixaBank.

Además, *ATMNow* aporta a los cajeros de CaixaBank nuevos servicios y funcionalidades que facilitan una interacción más intuitiva y fluida. Entre otras innovaciones, por ejemplo, mejora el proceso de reintegro de efectivo, que queda reducido a solo dos pasos.

También destaca la incorporación de tecnología de personalización del menú de opciones para que cada usuario tenga, en la primera pantalla, acceso directo a sus operaciones y opciones más habituales. Esta adaptación la realizará el sistema por defecto, cada vez que el cliente empiece a usar el cajero con su tarjeta y sin necesidad de realizar configuraciones especiales. Por otro lado, las pantallas del cajero se han rediseñado para poder tener más espacios donde ofrecer información de ayuda al usuario.

ATMNow es un proyecto diseñado con nuevas metodologías *agile* y de *design thinking*. En el proceso se ha contado con la opinión y participación de clientes de diferentes edades y perfiles, así como grupos de empleados de la entidad financiera.

El despliegue de *ATMNow* irá acompañado de una nueva oleada de instalaciones de la tecnología de reconocimiento facial, del que CaixaBank ha sido pionero a nivel mundial, y que facilita realizar reintegros reduciendo el contacto físico de los clientes con la superficie de los cajeros, al tiempo que refuerza la seguridad de uso de los terminales.

142

CAJEROS DE TODA ESPAÑA DISPONEN DE TECNOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO FACIAL



Desarrollo de la mejor oferta digital

CaixaBank Now

CaixaBank Now agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto.

>> LA MAYOR PENETRACIÓN DIGITAL

~40%

PENETRACIÓN ENTRE
CLIENTES DIGITALES (ESPAÑA)¹

>> EL CLIENTE DE CAIXABANK ES OMNICANAL (DIGITAL Y FÍSICO)

10,5 MM
DE CLIENTES DIGITALES
(CLIENTES NOW) 6,9 MM EN 2020

73,1%
67,6% EN 2020

>> DETALLE DE LOS CLIENTES DIGITALES



14,3% 100% digital
85,7% Omnicanal



53,8% Mobile
39,1% Mobile + Web
9% Web

72%
MAYOR MARGEN DEL
CLIENTE OMNICANAL
RESPECTO AL CLIENTE FÍSICO

47,4%
MAYOR VINCULACIÓN MEDIA
DEL CLIENTE OMNICANAL
RESPECTO AL CLIENTE FÍSICO

3,0 MM
DE CLIENTES SE CONECTAN
DIARIAMENTE
2,5 MM EN 2020



Mejor Banco digital en banca de particulares
en España 2021, Global Finance

Mejor aplicación móvil de banca de
particulares en Europa Occidental por
Global Finance por tercer año consecutivo



Premio a la mejor transformación
bancaria en 2021 por Euromoney



Innovador Global 2021 EFMA-Accenture

>> EL CANAL MOBILE CLAVE

Now Mobile es una app con personalización, inteligencia artificial
y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

1,15 MM
DE COMPRAS REALIZADAS
CON EL MÓVIL
1,09 MM EN 2020

3,8 MM
DE TARJETAS DESCARGADAS
EN EL TELÉFONO MÓVIL
2,3 EN 2020

>> 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.

% DE VENTAS EN CANALES DIGITALES

31%
PLANES DE
PENSIONES

28%
FONDOS DE
INVERSIÓN Y CARTERAS

12%
TARJETAS

BPI NET



51,1%
CLIENTES DIGITALES
46,7 EN 2020

En 2021 se realizaron nuevos desarrollos en los canales digitales con el fin de mejorar la
experiencia del cliente, la eficiencia y el apoyo a los Gerentes Comerciales.

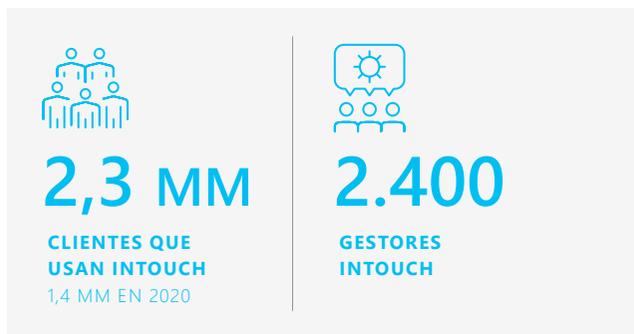
Los nuevos desarrollos y evoluciones se produjeron tanto en los canales digitales para
clientes particulares como para empresas.

inTouch

inTouch es un modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota (videollamada, llamada de voz, correo electrónico, Whatsapp, etc.) con la relación de confianza que proporciona un gestor experto. El servicio se basa en la figura de un gestor especializado que, apoyado en las capacidades tecnológicas de CaixaBank, pueda atender las necesidades de los clientes a través de todo tipo de canales a distancia.

Por sus características, es un servicio especialmente indicado para clientes que se relacionan con la Entidad principalmente a través de los canales digitales. De esta forma, pueden contar con la ayuda de un gestor experto para resolver sus consultas a través del canal de comunicación que prefieran.

El cliente dispone de un gestor de referencia al que puede dirigir consultas, con un compromiso de respuesta en 24 horas. Además de resolver dudas, el cliente también puede recibir asesoramiento especializado sobre productos y, si lo desea, realizar la contratación íntegramente de forma digital.



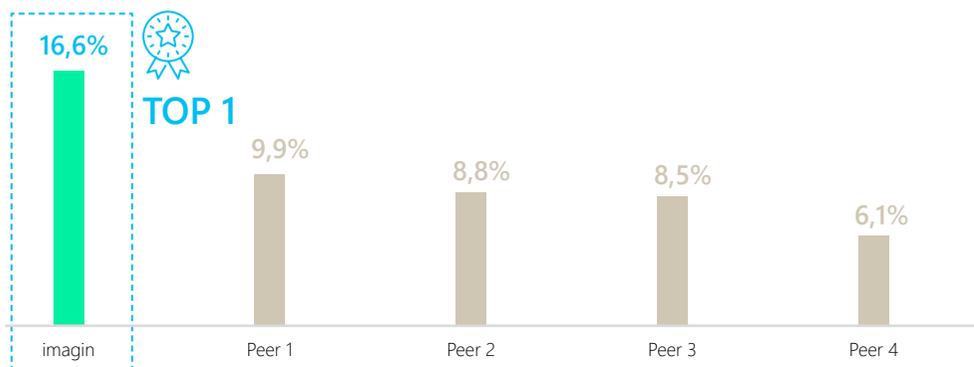
CaixaBank potenciará inTouch, mediante la incorporación de 900 nuevos gestores, todos ellos procedentes de otras posiciones en el banco, y la apertura de 3 nuevos centros, ubicados en Córdoba, Huelva y León. De esta forma, inTouch sumará un equipo total de 2.400 gestores y 26 centros.

Con esta estructura, inTouch se plantea superar la cifra de 4 millones de clientes en 2022.





2021 CONSOLIDACIÓN COMO LÍDER DIGITAL



Fuente: Ranking de *Smartme Analytics* de usuarios activos de aplicaciones móviles de nueva banca digital y *fintech* (noviembre de 2021).

imagin, la plataforma de servicios digitales y estilo de vida impulsada por CaixaBank, crece un 23% en nuevos usuarios y consolida su liderazgo entre los primeros neobancos y fintechs, con una cuota de usuarios activos del 16,6%.

También el ranking de AQMetrix otorga a la plataforma la máxima valoración en experiencia de usuarios entre los neobancos en España.

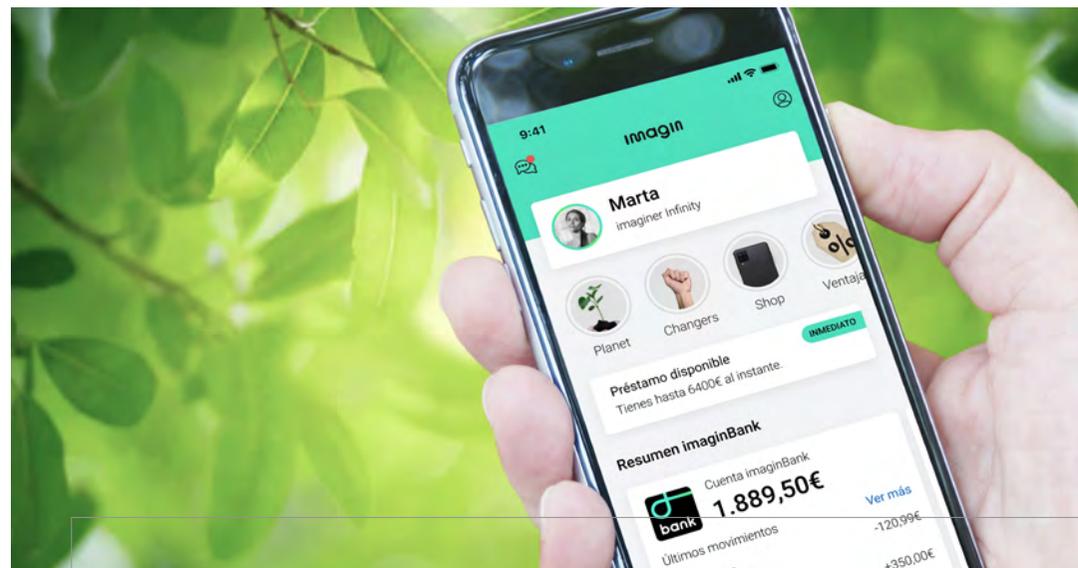
Además de crecer en nuevos usuarios, imagin ha conseguido también aumentar la fidelización de quienes ya eran imaginers.



imagin de banco solo móvil a comunidad *lifestyle* para promover la fidelización de los clientes 100% digitales

3,7 MM usuarios

DE LOS CUALES 1 MM SON MENORES DE EDAD
3 MM EN 2020



60%

DE LOS USUARIOS DE IMAGIN ACCEDEN A LA APP
MÁS DE 3 VECES POR SEMANA



23 MM

DE ACCESOS A LA APLICACIÓN



4,2 MM

DE OPERACIONES MENSUALES DE BIZUM A
TRAVÉS DE IMAGIN



Tres propuestas de valor diferenciadas en función de la edad



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 a través de una herramienta gratuita de gestión de la paga familiar y una tarjeta prepago con función de control parental para que los padres puedan tener pleno conocimiento y control de las operaciones.



IMAGIN (A PARTIR DE 18 AÑOS)

Plataforma digital que ofrece 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.

Consolidación de la propuesta de valor para la comunidad imaginers

En 2021 se ha consolidado la propuesta de valor de imagin como **player de referencia en neobancos digitales**, con una mejora continua a nivel de portafolio de productos y servicios para seguir cubriendo todo el ciclo de vida de nuestros clientes. En esta línea se han reforzado el posicionamiento de propuesta 100% digital sin comisiones, potenciando una estrategia de captación digital de nuevos clientes, captando más de 1,1 MM de nuevos usuarios desde el lanzamiento en 2020.

Desde imagin, se desarrolla y se pone a disposición de los usuarios una oferta de productos digitales para cubrir sus principales

necesidades de ahorro y de financiación, los cuales se comunican de manera personalizada a través de campañas digitales segmentadas y de *customer journeys* totalmente automatizados.

Entre los productos financieros, destacar el lanzamiento en 2021 de la tarjeta **MyCard** imagin como opción de pago principal, con una serie de ventajas como son el cambio de divisa sin coste añadido o el reintegro en cajeros gratis a nivel internacional, posicionándola como la tarjeta viajera perfecta para los usuarios imagin.

La propuesta de valor de imagin se complementa con la **eCommerce shop Wivai**, la cual ha ampliado de manera continua el portafolio de productos tecnológicos este año incluyendo referencias de gama media y media-baja a un precio competitivo, afín al **target** imagin. Por último, se ha complementado la oferta de **partners** actual con acuerdos exclusivos para los clientes imagin como pueden ser AirBnB y Glovo entre otros.

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP POR SU IMPACTO POSITIVO EN EL MEDIOAMBIENTE Y EN LA SOCIEDAD
IMAGIN OBTUVO EN 2020 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

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

imaginPlanet e **imaginChangers** engloban las iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de Imagin y su comunidad, promoviendo una sociedad más sostenible y respetuosa con el entorno. Entre ellas destaca:



Reforestación de zonas devastadas: 100.000 árboles plantados con más de 118 toneladas de CO₂ compensadas.



imagin Seabins: instalación en diferentes puertos del territorio español de un innovador dispositivo marino que contribuye a la **limpieza de mares y océanos** a través de la captura de plásticos, restos flotantes y microfibras. Cada Seabin tiene la capacidad de recoger entre 1-1,4 toneladas de plástico cada año.



imagin Planet Challenge: el programa de emprendimiento en sostenibilidad donde jóvenes universitarios desarrollan sus ideas de negocio y que en 2021 contó con más de 700 participantes, más de 230 equipos y dos proyectos ganadores, Ecodeliver y Kidalos, que tienen el objetivo de hacer más sostenible el sector del transporte de paquetería y el consumo de juguetes, respectivamente.

Modelo de innovación abierta

Además de la propia oferta de contenidos, gracias a su modelo de negocio de innovación abierta (*open platform*), imagin sigue apostando por incorporar productos y tecnologías de terceros a través de colaboraciones y *partnerships* con otras *fintech* o *start-ups*. Desde 2020 imagin colabora con *Plug and Play*, la principal plataforma de innovación mundial y el *venture capital* más activo, para identificar propuestas disruptivas de emprendedores en todo el mundo.

En el último año imagin ha integrado en su plataforma las tecnologías de *start-ups* como Earthly, para ayudar a los usuarios a compensar sus emisiones de CO₂; y Bankify, aportando una capa social que permite la interacción entre los usuarios de la comunidad.

Todo ello acompañado de una metodología de trabajo *agile* y de *Lean startup*, con un enfoque centrado en el cliente y con herramientas de *Design Thinking* para conocer las necesidades reales los usuarios y adecuar el producto. Se han realizado sesiones de co-creación con más de 350 usuarios.



Experiencia cliente Modelo medición Experiencia de Cliente - NPS

A lo largo del 2021, el modelo de escucha de CaixaBank, persiguiendo la excelencia en la Experiencia de Cliente, ha evolucionado hacia un sistema de medición *Real Time* en toda la Red *Retail*, *InTouch* y Banca Privada, incluidas las oficinas origen Bankia, tras la integración tecnológica.

Escuchar al cliente y entenderle desde los diferentes entornos de interacción nos ayuda a dar respuesta inmediata si las expectativas del cliente no han sido cubiertas (*Inner Loop*). A continuación, a partir del análisis avanzado de la información, con plataformas de Inteligencia Artificial, diseñamos mejoras estructurales que nos permiten mejoras transversales en procesos, productos o en los diferentes *journeys* (*Outer Loop*).

La integración ha supuesto la necesidad de homogenizar formas de hacer con clientes y el uso de nuevas herramientas de interacción, por lo que el acompañamiento y la formación continua han sido fundamentales.

La creación de un *site* y un canal de comunicación de *Experiencia de Cliente* supone contar con un espacio que aglutina tanto la información sobre el modelo de medición como de la acción orientada a la mejora de la experiencia vivida por nuestros clientes en cada interacción.



EVOLUCIÓN: DEL IEX AL NPS REAL TIME

SE HA LLEVADO A CABO LA IMPLANTACIÓN EN RETAIL, INTOUCH Y BANCA PRIVADA DEL MODELO NPS *REAL TIME* PARA OBTENER EL *FEEDBACK* DEL CLIENTE EN TIEMPO REAL Y PODER DARLE RESPUESTA INMEDIATA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA CON CAIXABANK.



INTERLOCUCIÓN LABS / ÁREAS

SE HAN DESARROLLADO NUEVAS HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN DEL *FEEDBACK* DE LOS CLIENTES Y CREADO UN NUEVO SISTEMA DE RECOGIDA DE *INSIGHTS* PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE CUALQUIER ÁREA DEL BANCO QUE INTERACCIONE CON CLIENTES.



ACCIÓN EN RED

A PARTIR DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA Y DE LA MEJORA CONSTANTE EN EXPERIENCIA DE CLIENTE SE IMPLEMENTAN ACCIONES QUE NOS AYUDAN A ANTICIPARNOS Y QUE CONSIGUEN CONVERTIR A UN CLIENTE INSATISFECHO EN UN CLIENTE PROMOTOR.

Tres líneas de trabajo



01. VOZ DEL CLIENTE

- **Medición NPS:** Despliegue del modelo de medición NPS Oficina a toda la Red CaixaBank y desarrollo de la medición NPS en el resto de los entornos principales del banco: Cajero automático, *Contact Center* y *CaixaBankNow*.



02. LAB

- Se ha diseñado un **cuadro de mando automatizado** que facilita la gestión del *feedback* de los clientes permitiendo conocer, analizar y gestionar la opinión de los clientes detractores.
- **Close the Loop:** Despliegue del proceso para gestionar y dar respuesta a las experiencias insatisfactorias que han trasladado los clientes tras su visita a la oficina o contacto con su gestor en *Retail* e *inTouch*.
- Una vez desplegada la metodología NPS + *Close the Loop*, se continúa avanzando con la implementación de una segunda encuesta para conocer si la percepción del cliente sobre CaixaBank ha cambiado tras la gestión del *Close the Loop*.
- Se ha creado el **Centro de Excelencia de Experiencia de Cliente (CoE)**, que interactúa con el lab y con otras áreas del banco y que:
 - Filtra y prioriza peticiones de medición de los Labs que estos no realizan de forma autónoma.
 - Interpreta la información cualitativa y cuantitativa.
 - Proporciona reporte de *insights* y palancas de mejora.



03. ACCIÓN

Se diseñan acciones para dar respuesta a las necesidades del cliente y homogenizar formas de hacer:

- **Plan Back to Basics:** Despliegue en *Retail* del Plan *Back to Basics*, con la finalidad de reforzar estos pilares básicos basados en los CÓMOs y en las formas de hacer con clientes para así asegurar su mejor experiencia.
- **Gestión de clientes descontentos:** Se ha desarrollado toda la documentación de apoyo para ayudar a la comprensión e implementación del modelo NPS – *Close the Loop*.
- **Integración de oficinas:** Elaboración de documentación con información de utilidad para la red comercial en el proceso de integración de oficinas (protocolos, recomendaciones, argumentarios y FAQs) con la finalidad de hacerlo más cómodo y sencillo para clientes y empleados.
- **Se crea un Nuevo site de Experiencia de Cliente** en *PeopleNow*, fácil e intuitivo, que recoge las últimas novedades y documentación de apoyo para gestionar la experiencia del cliente.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



10.034.005

USUARIOS CONTACTADOS
228.537 EN 2020



9.832.831

MEDIANTE TOUCH POINTS
120.150 EN 2020



201.174

MEDIANTE ENCUESTAS
107.070 EN 2020

CAIXABANK ESPAÑA



86,3

**ÍNDICE DE EXPERIENCIA
(IEX) (ESCALA 0-100)**
85,4 EN 2020³



54,2%

**NET PROMOTER SCORE
OFICINA (NPS)²**



59,6%

**NPS ALTA
NUEVO CLIENTE**



34,9%

**CLIENTES
COMPROMETIDOS¹**
33,8% EN 2020³



65,4%

**NPS FINANCIACIÓN
PRÉSTAMO PERSONAL**
56,7% EN 2020



67,0%

**NPS FINANCIACIÓN
COMPRA WIVAI**
66,0% EN 2020

BPI



91,4

IEX PARTICULARES
(ESCALA 0-100)
91,0 EN 2020



88,6

IEX PREMIER
89,8% EN 2020

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).

³ IEX y Clientes comprometidos: dato de 2020 en base a recálculo de la información por reestructuración organizativa.

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, 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 servicio es imprescindible apostar por tecnologías emergentes y pioneras, desde el blockchain a la robótica, pasando por la inteligencia artificial y la computación cuántica.

Todo ello se verá impulsado por la creación de CaixaBankTech como músculo tecnológico del grupo y el Hub de atracción de talento.



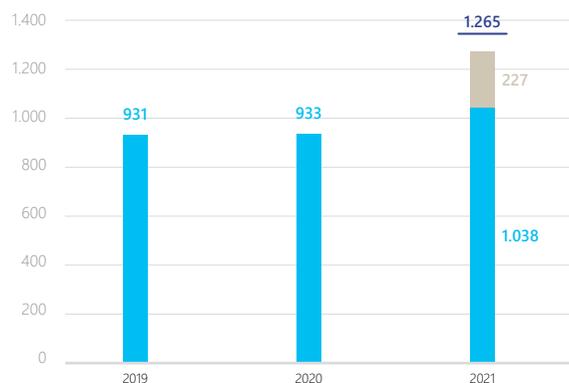
El principal reto de 2021 ha sido la fusión CaixaBank – Bankia que ha supuesto la integración tecnológica, comercial y operativa más grande realizada en el sistema financiero español, por volumen de negocio, a cantidad de datos y la complejidad de las estructuras tecnológicas



Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021
Global Finance

Mejor Entidad de Banca Privada en análisis de Big Data e Inteligencia Artificial en Europa 2021

>> INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO (MM€)



● Extraordinarios derivados de la fusión

Ciberseguridad

La ciberseguridad es una de las máximas prioridades de CaixaBank. A las amenazas surgidas durante 2020 derivadas del Covid-19, se han sumado en 2021 las asociadas al proyecto de integración tecnológica de Bankia, lo cual ha aumentado la exposición a potenciales ataques contra la infraestructura, así como el posible fraude a clientes de ambas entidades.

A tal efecto, se han reforzado los protocolos de ciberseguridad, ajustándolos a las particularidades del proyecto, y se ha implantado una monitorización exhaustiva de las amenazas, permitiendo, así, que la integración tecnológica se llevase a cabo mitigando todos los riesgos identificados. Especial relevancia en este ejercicio, y aumentando significativamente respecto a 2020, ha tenido el incremento de ciberataques a todo tipo de organizaciones, lo cual nos ha llevado a robustecer los procesos de gestión de riesgo que se derivan de las relaciones con terceros (proveedores/clientes), permitiendo que el Grupo CaixaBank no se viera impactado por ello.

Todas las acciones han estado alineadas con el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, evaluando de forma continua nuestras capacidades frente a las mejores prácticas y *benchmarks* de la industria.



Una marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

 **55**
» EMPLEADOS¹

 **+90**
» CERTIFICACIONES

 **24 horas 7 días**
» SOC EXTERNO²

 **62%**
» EXTERNALIZACIÓN

Gobernanza robusta

Política Corporativa 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: diciembre de 2021.

Comité de Seguridad de la Información

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo.

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CaixaBank mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas.

Adicionalmente, a través del Comité Global del Riesgo se facilita, de forma periódica, información a los Órganos de Gobierno.

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 Control de Riesgos No Financieros**, es la responsable de evaluar de forma periódica e independiente el riesgo en materia de 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 815 pruebas, indican una gran madurez y control, cubriendo un 99% del marco NIST (marco de control de ciberseguridad reconocido).

¹ Debido a la fusión de Bankia S.A. en 2021, la función de Seguridad de la Información ha visto incrementados sus recursos. Estos serán distribuidos en diferentes empresas del Grupo durante el próximo ejercicio.

² Security Operations Center.



+50 MM€

>> **INVERTIDOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN 2021**

+50 MM€ EN 2020



33%

>> **0-CLICKERS EN CAMPAÑAS DE PHISHING**

54% EN 2020



12

>> **SIMULACROS DE PHISHING POR EMPLEADO**

12 EN 2020



99%

>> **PROFESIONALES QUE HAN REALIZADO EL CURSO DE SEGURIDAD EN 2021**

98% 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



>> **DURANTE EL EJERCICIO 2022 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVRIENDO 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	INCIBE ⁴
CABK	9 (+0,4)	9,5 (+1)	6,88
PEERS	8,4 (+0,2) ³	8,7 (+0,2)	6,84

BITSIGHT³



>> **CERTIFICACIONES**



¹ Informe Ciberresiliencia 2021.

² Dow Jones Sustainability Index 2021-Information Security.

³ Entidades financieras españolas. Nota 0-900.

⁴ INCIBE CyberEX España 2020.

Tecnología y digitalización

Integración Tecnológica

El excelente resultado de la integración, con retos muy relevantes, sitúa esta operación como un referente en la gestión de integraciones dentro del sector bancario. La integración, que ha permitido unificar en una sola plataforma toda la información y la operativa de la entidad, ha supuesto un enorme reto tecnológico:

- **Migración en menos de 24 horas** de un volumen de 10,4 PetaBytes, lo que equivale a 1.800 millones de canciones en formato mp3 de alta calidad.
- **+2.500 millones de documentos digitalizados** (DNI, contratos, firmas, recibos, o correspondencia, entre otros).
- **Los canales estuvieron operativos 4 horas antes** del plan y **todo ello se llevo a cabo sin incidencias relevantes** con los clientes, **sin impacto en el rendimiento** de la infraestructura y **manteniendo el nivel de servicio**.

El camino al éxito de la integración ha superado varios retos:

- Reducción del riesgo de la integración por sus plazos limitados, 13 meses, a través de una estrategia de arranque progresiva con un hito principal.
- Unión de dos entidades con gran complejidad funcional pero con diferencias relevantes, con un enfoque de *gap* para reducir riesgos.

- Coordinación de muy diversos stakeholders, permitiendo progresar de forma eficiente y tomando decisiones ágiles.
- Reducción del impacto de la integración en el negocio, asegurando la calidad de la misma y manteniendo el nivel de soporte al negocio. Con un 100% de la funcionalidad operativa durante toda la integración, sin afectar de forma significativa el nivel de servicio y con un plan de comunicación a clientes con el reconocimiento de la CNMC.
- Control regulatorio reforzado, con continua supervisión a lo largo de todo el proceso, siendo la fusión con el mayor control regulatorio por parte de entidades supervisoras nacionales y europeas.
- Potenciando los equipos humanos, las capacidades y conocimientos de todas las personas que conforman la nueva entidad CaixaBank.
- Adecuación de las infraestructuras y aplicaciones destino a los nuevos volúmenes, procesando un 30-50% más de operaciones, con picos de carga de x5 veces el primer día.
- Foco en la gestión del riesgo, para asegurar el éxito de la integración ante cualquier adversidad, y muy especialmente de la ciberseguridad, con una monitorización reforzada.

Y todo ello en medio de la pandemia, que ha obligado a adaptar la metodología de integración de CaixaBank a la nueva realidad, a una coordinación efectiva necesaria por el trabajo en remoto y a unos planes específicos de prevención y mitigación del impacto, cumpliéndose estrictamente con todas las medidas de prevención durante los 13 meses de proyecto.



>> **CAPACIDAD PARA GESTIONAR +25.000 TRANSACCIONES POR SEGUNDO**



>> **RED QUE UNE MÁS DE 16.000 SERVIDORES**



>> **x2 LOGINS EN APP NOW EN LOS PRIMEROS DÍAS**



>> **INCREMENTO DEL TRANSACCIONES EN SISTEMAS Y OPERACIONES CON TARJETAS DE +30-40%**



>> **+44.000 PUESTOS DE TRABAJO Y 100.000 DISPOSITIVOS MÓVILES**



Todas estas acciones han permitido que la integración sea un éxito, con la plataforma destino procesando volúmenes récord y manteniendo el nivel del servicio y tiempos de respuesta adecuados

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 Datos¹ (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.

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.

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.

84,4% INFORMES REGULATORIOS
GENERADOS EN BASE A DATAPOL
82,2% EN 2020

15 TB DE DATOS GESTIONADOS
DIARIAMENTE
11 TB EN 2020

>> EN ESTE SENTIDO, LA MEJORA CONTINUA DE LA INFRAESTRUCTURA IT PERMITE PROCESAR VOLÚMENES CADA VEZ MAYORES



>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



Implantación de nuevas tecnologías

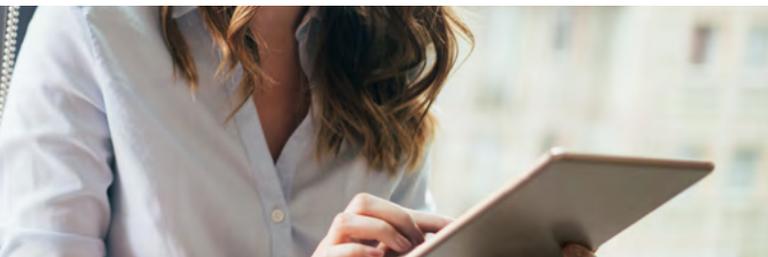
CaixaBank tiene como objetivo impulsar la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) y para ello incluye esta línea en la definición de su estrategia, con un modelo corporativo de gobierno de IA que ofrece servicios escalables y robustos.

Durante 2021, la arquitectura de IA conectada al transaccional y al datapool, se ha reutilizado para dar servicio a diferentes áreas, en los ámbitos de asistentes virtuales, gestión documental, predictores y servicios de voz, aprovechando así los activos creados.

Los asistentes virtuales han consolidado su uso y eficiencia, con 1,8 MM de conversaciones al mes y con un alto grado de absorción en el NOA web y app (95%) y en los asistentes de empleados (85%), generando grandes ahorros en los servicios de asistencia telefónica.

Con la Inteligencia Artificial se busca también mejora de la experiencia de clientes y de empleados. Durante este año se ha creado la base de la nueva generación de asistentes virtuales, una nueva manera de operar en el terminal financiero, en lenguaje natural y guiada por la inteligencia artificial, para mejorar la experiencia de usuario y la eficiencia e incrementar la absorción de contactos.

Divulgar el conocimiento técnico generado en las mejores prácticas es también objetivo para la organización, desarrollando y transfiriendo capacidades dentro de las áreas e impulsando un Centro de Excelencia con conocimiento centralizado del Grupo.



>> EN CAIXABANK, PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

>> ROBOTICS



451

NÚMERO DE CASOS DE
ROBOTICS IMPLANTADOS¹
302 EN 2020



>> INTELIGENCIA ARTIFICIAL



14

NÚMERO DE
ASISTENTES
COGNITIVOS PARA
ASISTIR PROCESOS
ADMINISTRATIVOS
3 EN 2020



88%

RESPUESTAS AUTOMÁTICAS
DEL ASISTENTE VIRTUAL
CON EMPLEADOS -
CANAL OFICINA
89% EN 2020



5.922.112

CONVERSACIONES INICIADAS
CON EL ASISTENTE VIRTUAL DE
EMPLEADOS - CANAL OFICINA
5.034.060 EN 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.



15,9%

TIEMPO DEDICADO A PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN OFICINAS



-0,6pp

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DEDICADO A PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN OFICINAS RESPECTO DE 2020



CaixaBank desarrolla junto con la *start-up* Revelock una solución de inteligencia artificial para reforzar la seguridad en los canales digitales

El proyecto es resultado de la estrategia de colaboración con *start-ups* para acelerar la innovación e identificar talento.

La tecnología, que ya está integrada en *CaixaBankNow*, la banca online de CaixaBank, permite detectar actividad que pueda responder a un uso fraudulento por parte de ciberdelincuentes. El sistema detecta alteraciones en los patrones de comportamiento habituales de los clientes y lo compara con patrones de riesgo, aportando un plus de seguridad a todos los clientes que operan en la banca online de la entidad.



CaixaBank mantiene un acuerdo con IBM Servicios para acelerar su transformación en *cloud computing* e impulsar la innovación en servicios financieros

CaixaBank e IBM Servicios trabajan 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, firmado en 2020, tiene una duración de seis años durante los que seguirá funcionando la *joint venture* tecnológica IT Now.



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 desarrolló en 2020 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 convirtió en la primera entidad de España, y una de las primeras del mundo, en incorporar la computación cuántica a su actividad de innovación.

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:**



01.

>> FAVORECER EL TALENTO, ASEGURANDO QUE PUEDA DESARROLLAR SU POTENCIAL EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, BASADO EN LA MERITOCRACIA, LA DIVERSIDAD Y EL *EMPOWERMENT*.



02.

>> DEFINIR Y DESPLEGAR LA MEJOR PROPUESTA DE VALOR MEJORANDO LA EXPERIENCIA EMPLEADO.



03.

>> PROMOVER LOS ATRIBUTOS DE AGILIDAD Y COLABORACIÓN.



En el 2021 una de las prioridades de la Entidad ha sido realizar con éxito la integración de Bankia, y en este objetivo la integración de las personas y de los equipos ha sido uno de los factores clave.

En el marco de la fusión, se definió un plan de comunicación del nuevo organigrama de CaixaBank. En febrero de este año se publicó la propuesta de la nueva composición del Comité de Dirección, con el nombramiento del presidente José Ignacio Goirigolzarri y del Consejero Delegado de CaixaBank como primer ejecutivo de la nueva CaixaBank.

A su vez el Comité de Dirección propuso una nueva estructura directiva en los Centros Corporativos basada en un modelo orga-

nizativo diseñado para mejorar la eficacia, agilidad, colaboración y transversalidad entre las personas y los equipos, con menos niveles jerárquicos, equipos más amplios, transversales y autónomos. En marzo, una vez concluidas las evaluaciones por parte de consultores externos de los candidatos a puestos directivos, se comunicaron las nuevas responsabilidades en las 15 Direcciones Territoriales y en los Centros Corporativos.

En diciembre se ha presentado la nueva estructura directiva de las Territoriales tras la integración de las redes de CaixaBank y Bankia, lo que supone un paso más en el proceso de integración y es el inicio de una nueva etapa para liderar la transformación del sistema financiero español.



De forma genérica, todos los datos cuantitativos de este apartado no incluyen los primeros 3 meses de 2021 del perímetro Grupo Bankia, ya que se considera el 26 de marzo de 2021 como la fecha de integración de la plantilla del Grupo Bankia en el perímetro CaixaBank. Para las métricas que requieren 12 meses de horizonte temporal: remuneraciones y brecha salarial, se incorpora la información del primer trimestre de 2021 de los empleados de origen Bankia.

Adicionalmente, los datos presentados para 2020 para Banco BPI difieren ligeramente de los presentados en el anterior informe al no incluir la filial BPI Suisse, incluida en 2021 como otras empresas del Grupo.

>> LOS EMPLEADOS DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

>> GRUPO CAIXABANK



>> CAIXABANK, S.A.



>> BPI, S.A.

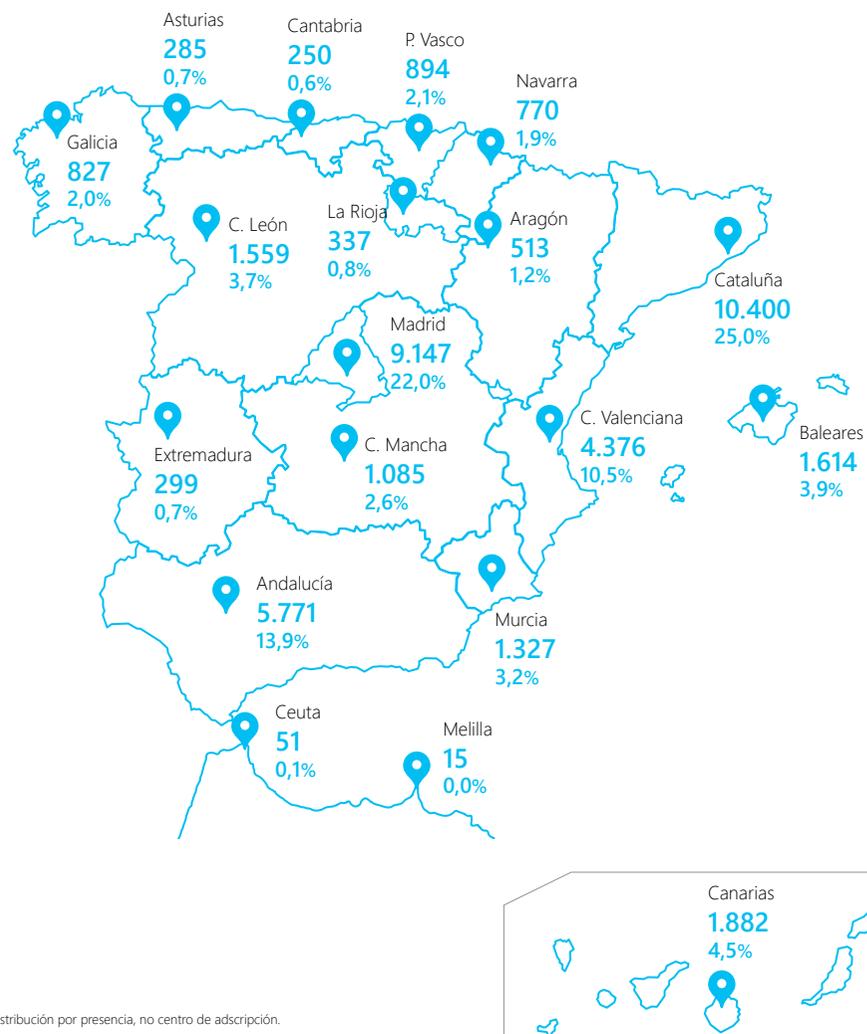


>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CAIXABANK



España	44.912	América del Sur	12	Resto de Europa	122
Portugal	4.649	Brasil	3	Alemania	14
África	38	Chile	3	Francia	14
Argelia	3	Colombia	3	Gran Bretaña	18
Egipto	3	Perú	3	Italia	4
Marruecos	28	Asia	19	Luxemburgo	31
Sudáfrica	4	China	9	Polonia	21
América del Norte	8	Emiratos Árabes Unidos	3	Suiza	16
Canadá	2	India	4	Turquía	4
Estados Unidos	6	Singapur	3	Oceanía	2
				Australia	2

>> DISTRIBUCIÓN POR CCAA DE LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.¹



¹ Distribución por presencia, no centro de adscripción.

Cultura Corporativa

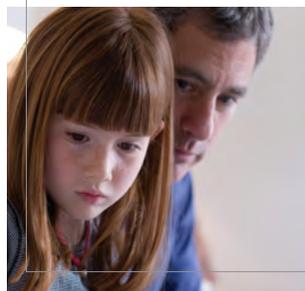
La cultura determina cómo funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas. El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad líder. Es necesario potenciar aquellos aspectos que han llevado a CaixaBank al éxito y adaptar 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.

La Cultura es facilitadora de la estrategia, es un acelerador de la transformación digital y se expresa en la Entidad en la experiencia empleado, mejorando el compromiso. Durante 2021 se ha logrado la implantación del modelo de cultura corporativa en las principales filiales del Grupo CaixaBank, adaptándolo a la realidad de cada una de ellas. Se han creado equipos de cultura, realizando *workshops*, definido e implementado planes de comunicación para trasladar la cultura corporativa.

Para lograr el objetivo de mejorar la atención/experiencia al cliente se debe comenzar por aumentar el compromiso y la motivación de los empleados mediante una propuesta de valor alineada a la cultura y a los valores de la Entidad, y se manifiesta en el orgullo, la satisfacción y el esfuerzo discrecional del empleado. La escucha activa y continuada del empleado y la difusión de la cultura corporativa mediante un modelo de liderazgo transformador que da protagonismo y responsabilidad a las personas y a sus ideas, generando compromiso con el proyecto de nuestra Entidad, nos ayudan a la adaptación a un entorno cambiante.

Se impulsan un total de **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, destacan entre otras, las siguientes iniciativas:

- **Libro Cultura y Liderazgo:** difusión del manual sobre liderazgo para los managers titulado *Somos CaixaBank* que recoge cada uno de los atributos y los comportamientos asociados desde el punto de vista de un líder.
- **Cultura día a día:** material para directivos con el objetivo de compartirlo con sus equipos y que puedan reflexionar sobre los comportamientos de su día a día laboral.
- **Elogios:** campaña en la que se invitaba a los profesionales a reconocer y agradecer públicamente a sus compañeros, destacando algún atributo de manera particular. Se produjo un reconocimiento espontáneo y transversal entre compañeros.
- **Videos divulgativos:** (i) *Vídeo Cultura*, para presentar la Cultura CaixaBank describiendo cada uno de los atributos y el programa *Somos CaixaBank*; (ii) *Vídeo Historia de un compromiso*, recorriendo los principales hitos de la historia de la Entidad desde 1904 y; (iii) *Vídeo Hola*, con testimoniales para dar la bienvenida a los nuevos empleados procedentes de Bankia.

ii. Formación

Se realizan talleres *online* a las Direcciones de oficina de Banca Retail, con el objetivo de integrar la Cultura dentro del Modelo de Liderazgo y del Modelo Comercial, desarrollando conocimientos y habilidades de forma práctica y su aplicación en el día a día en la oficina. Los contenidos son:

- **Modelo de liderazgo:** El Director como líder transformador: motivador de resultados, capacitador, proactivo estratégico, innovador, líder al servicio y referente ético.
- **Conversaciones para el desarrollo (EPC¹ 360):** El Director como dinamizador y desarrollador en los momentos clave de liderazgo.
- **Modelo comercial:** El Director como impulsor de la sistemática comercial que identifica y pauta los momentos de la verdad en la venta, garantiza la experiencia de cliente y la consecución de los retos.

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. En 2021 se ha ampliado la frecuencia de las escuchas activas e incorporado nuevas herramientas tecnológicas (Qualtrics), implantado también en las principales empresas del Grupo en 2021, y ello ha permitido mejorar la autonomía de gestión de los managers y el *time-to-market* para los planes de acción. Los diferentes estudios realizados en 2021 son:

- **Estudio de compromiso:** Lanzamiento en CaixaBank S.A. en enero a una muestra de 2.500 personas que permite analizar el clima, el compromiso y la Cultura, así como su evolución respecto a estudios previos.
- **Pulsos estratégicos:** para conocer como se había vivido el proceso de integración (mayo 2021) y para medir el acompañamiento a la salida en proceso de reestructuración (octubre 2021).
- **Pulsos específicos:** Se realizan escuchas puntuales cuantitativas y a medida en función de cuestiones concretas.
- **Incorporación de escucha en Touchpoint del journey del empleado:** con el objetivo de mejorar la experiencia empleado. Con esta fórmula de escucha continua se corrigen desviaciones de forma permanente.



 Ver más detalle en el apartado
Experiencia empleado

¹ Evaluación por competencias.

iv. Experiencia Empleado

>> CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO

>> **ATRAER Y SELECCIONAR**

1. Me intereso
2. Aplico ofertas
3. Selección

>> **ACOGER**

4. Me contratan
5. Onboarding

>> **VINCULAR**

6. Día a día con mi mánager
7. Mi entorno físico - relación con compañeros
8. Me desarrollan
9. Me evalúan
10. Me retribuyen
11. Momentos vitales
12. Busco/recibo comunicación
13. Cambio de posición
14. Ámbitos como clientes

>> **FINALIZAR**

15. Desvinculación

>> EMPLEADOS

>> MANAGERS

<p> >> SELECCIÓN</p>	<p>Objetividad Transparencia Innovación</p>	<p>Mayor autonomía Agilidad <i>Employer branding</i></p>
<p> >> ONBOARDING/ CAMBIO DE POSICIÓN</p>	<p>Apoyo Acompañamiento Autonomía</p>	<p>Agilidad Rapidez en la inmersión Facilidad</p>
<p> >> ME DESARROLLAN</p>	<p>Crecimiento Motivación Reforzar rol de pertenencia</p>	<p>Desarrollar el talento Meritocracia y diversidad Reforzar el rol directivo</p>
<p> >> ME EVALÚAN/ RETOS Y EPC</p>	<p>Reconocimiento Cercanía Objetividad</p>	<p>Liderazgo Comunicación bidireccional</p>
<p> >> ÁMBITO COMO CLIENTE</p>	<p>Vinculación Soporte/Apoyo</p>	<p>Eficiencia Prescripción</p>
<p> >> OFFBOARDING</p>	<p>Acompañamiento</p>	<p><i>Feedback</i></p>



En 2021 con el objetivo de mejorar la experiencia empleado se ha continuado con una especial atención en los siguientes momentos del ciclo de vida del empleado:

1. 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.

- Actualización del *Career site* interno y externo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y consolidar el portal de empleo de CaixaBank. A su vez, con la mejora del *Career site* interno se quiere potenciar, entre los propios empleados, la marca CaixaBank como marca empleadora.
- CaixaBank y las empresas del grupo forman el *PeopleXperience Hub*, ecosistema disruptivo de innovación, aprendizaje y talento alrededor de la marca Grupo CaixaBank, para captar talento y ser referentes en innovación. Cada empresa dispone además en dicho Hub de su propio site externo de selección.
- Mantenimiento de los *Talent Programs* (*WonNow*, y *New Graduates Talent*).
- Gestión de redes sociales y mejora de la huella digital como marca empleadora.

2. Acoger

Implantar una experiencia diferencial creando un proceso estructurado de *onboarding* (contratación) con un acompañamiento automatizado. En 2021 ha sido clave el Plan de *Onboarding* para dar la bienvenida a los nuevos empleados de Bankia.

- Entrega de un *Welcome pack* físico de bienvenida a los empleados de origen Bankia en su centro de trabajo el día de la fusión, incluía su nuevo carnet de empleado, tarjetas de visita (empleados Red), mensaje institucional por parte del Presidente y del CEO y video con testimonios de compañeros de ambas entidades dando la bienvenida.
- Entrega del pack contractual: el empleado de origen Bankia contaba con un espacio personalizado con los documentos relevantes para su conocimiento y los documentos que debía firmar, dentro del Portal del Empleado. Una primera parte del pack contractual se firmó tras la integración jurídica (protección de datos, código ético y de conducta, PRL, Voluntariado, Mútua etc.) y la segunda parte tras el Acuerdo Laboral de integración.
- Entrega de un *Welcome Plan* (datos de interés, guía sobre el rol del tutor, *Welcome pack* en formato digital) y disponibilidad de la figura de *buddy* (tutor) para el resto de nuevas incorporaciones, así como una anticipación del plan de formación en Virtaula.
- Rediseño de los 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.

En las empresas del Grupo, se ha definido e implantado el proceso de integración y *onboarding* que incluye entre otros: plan de comunicación, itinerario formativo gamificado, guías de acogida tanto para empleados como para mánagers, programa de adopción del cambio para directivos mánagers así como acciones creadas a medida para cada compañía.

¹<https://caixabankcareers.com/>

3. Desarrollar y Evaluar

Desarrollar el talento interno, potenciar el reconocimiento y el *feedback* recurrente.

- CaixaBank Campus, modelo pedagógico a través del cual se estructura la oferta formativa en CaixaBank en tres bloques: normativa, recomendada y autoaprendizaje.
- Ampliación de los contenidos asociados a transformación digital con tres itinerarios.
- Plan de aprendizaje asociado a la integración.
- Consolidación de los impulsores (herramientas y personas) del aprendizaje en CaixaBank: (i) *Virtaula.Next*, permite maximizar las oportunidades de aprendizaje en el entorno virtual y flexibilizar el plan de aprendizaje; (ii) *Formadores internos*, como facilitadores del negocio y; (iii) y *Change Makers* como facilitadores de la transformación digital.
- Programas de desarrollo Directivo y Pre-Directivo, y para el colectivo de Talento Joven.

Más información en el apartado
Desarrollo profesional y compensación

- Programa *Welcome* Directivo derivado de la integración con Bankia, para acelerar el proceso de transición facilitando herramientas, habilidades, competencias y conocimiento que contribuyan a la consecución de los retos de negocio. Se han desarrollado las siguientes actividades:

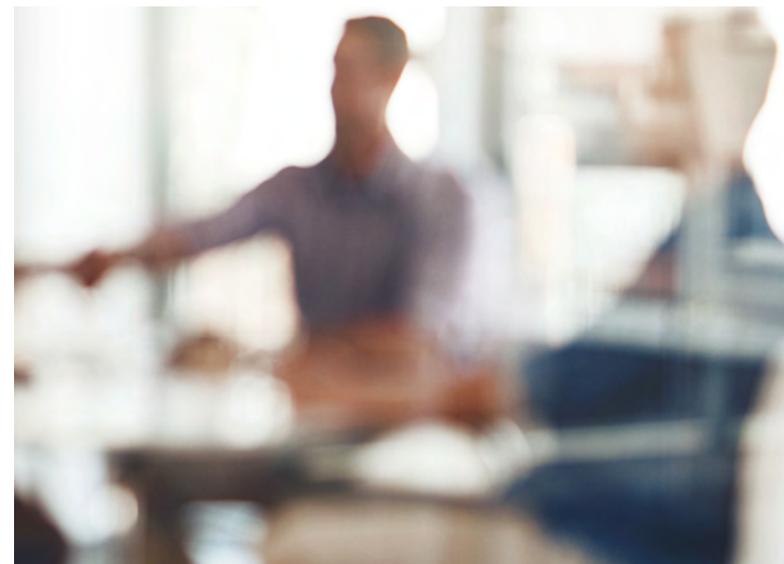
- **Programa de adopción del cambio:**
Workshop y materiales de soporte para facilitar a los directivos herramientas para transitar con mayor fluidez en el proceso de integración (todos los directivos).
- **Conoce CaixaBank**
Sesiones en formato *Masterclass* presentando a directivos Bankia las principales líneas estratégicas y de negocio de CaixaBank.
- **Programa Buddy**
Programa de acompañamiento personalizado (asignación de parejas mixtas entre algunos directivos de ambos bancos).
- **PROA**
Acción dirigida a trabajar la planificación, seguimiento comercial y liderazgo de equipos de venta.
- **Strategy**
Programa de entrenamiento de habilidades y competencias de liderazgo en contextos y entornos de cambio (*masterclass*) (todos los directivos).
- **Coaching transición**
Se propone proceso de *coaching* para los directivos origen Bankia con el objetivo de acelerar el proceso de integración en CaixaBank.

- En 2021 se han realizado 9.862 Evaluaciones por Competencias en la Red de oficinas y en Servicios Centralizados..

En 2021, destacan el lanzamiento del modelo de evaluación corporativo único en las principales empresas del Grupo, alineado con el modelo CaixaBank y con un total de 2.721 empleados evaluados que también recibieron una formación de acompañamiento en todo el proceso y el lanzamiento del modelo de evaluación 360º en 6 empresas, con alrededor de 300 participantes. Por último, destacar la corporativización de los Comités de Talento para decidir la cobertura de los puestos directivos utilizando la matriz de Talento y Contribución.

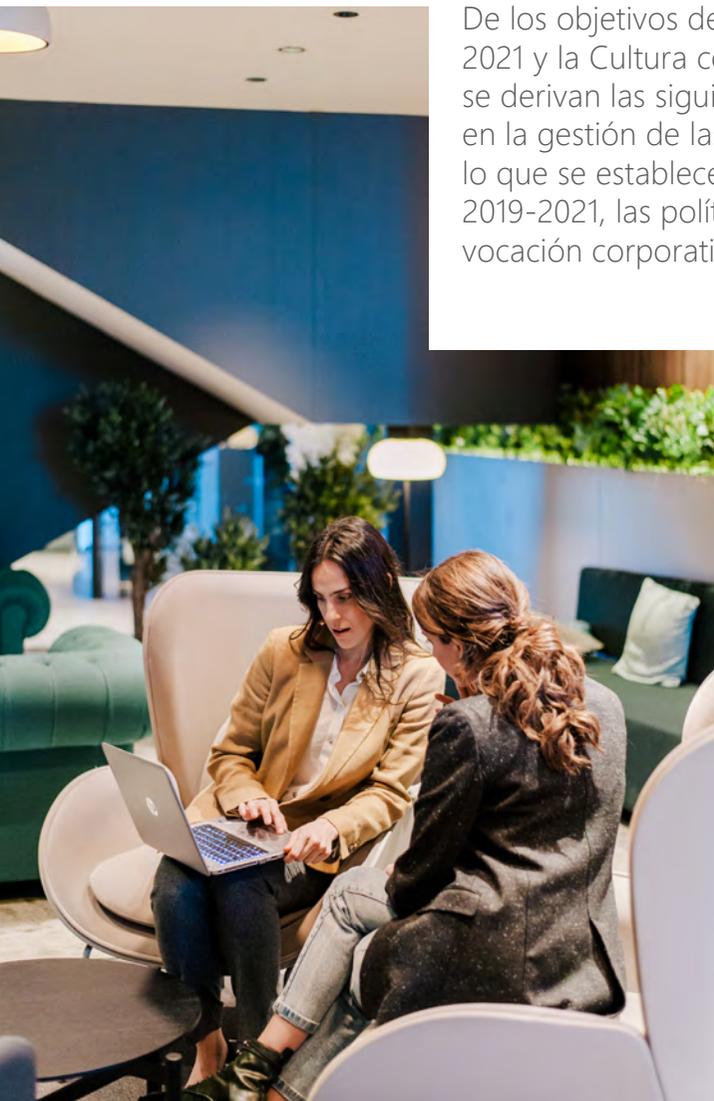
4. Ámbito como cliente

Facilitar los trámites de los empleados cuando interactúan como clientes de nuestros productos y servicios.



v. Embajadores de Cultura (*change makers* de Cultura)

Personas que transmiten y ayudan a desplegar la Cultura de la Entidad a toda la plantilla y tienen una labor de escucha permanente. Se caracterizan por ser personas digitales, próximas y accesibles y son el *rol model* de los comportamientos de la Cultura CaixaBank.



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.



>> 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 | Diversidad de género

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 ¹ 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. Durante 2021 continúa el despliegue de este programa en las empresas del Grupo CaixaBank.



>> REFORZAR EL ROL DE LAS MUJERES EN LA ENTIDAD

- **AED (Asociación Española de Directivos) Lead Mentoring by CaixaBank:** Cierre de la 1ª edición del programa online para impulsar el liderazgo femenino a través de un programa de *Mentoring* femenino entre las grandes empresas españolas (60 participantes en programa 2020-2021).
- **Programa Atrévete:** para desarrollar y capacitar al talento femenino e impulsar los nombramientos de mujeres en posiciones directivas en la Dirección Territorial de Andalucía Occidental y Extremadura.
- **Consolidación y mantenimiento** del programa de *Mentoring* femenino.



>> SENSIBILIZAR E INVOLUCRAR A TODOS

- **Podcast comunicación Igualitaria:** con el objetivo de dar continuidad a la Guía de Comunicación Igualitaria y contribuir a que el talento femenino pueda aflorar con toda su potencia. Se publican en *PeopleNow* (intranet corporativa) y traen nuevas perspectivas para reflexionar sobre aquellos aspectos de nuestra comunicación que promueven unas relaciones interpersonales empáticas e igualitarias.
- **Mes de la Diversidad de Voluntariado CaixaBank:** *webinars* y talleres *online* centrados en sensibilizar y tomar conciencia en cuestiones de diversidad, tanto racial como de identidad sexual y de género, destinados a los voluntarios y sus familias.
- **Formación sesgos inconscientes:** contenido online disponible en la plataforma *PeopleNow* para contribuir a detectar y minimizar sesgos inconscientes (opiniones y comportamientos no inclusivos) y disponer de herramientas para evitarlo. Se ha realizado dos módulos exclusivos para profesionales de Recursos Humanos.
- **Taller de acompañamiento a la reincorporación tras el permiso por nacimiento:** sesiones *online* grupales con asesoramiento experto, para compartir experiencia e inquietudes y para ayudar a gestionar las emociones que surgen a la vuelta del permiso, normalizarlas y retomar retos profesionales.
- **Difusión de una Guía interna con todos los derechos laborales para Víctimas de violencia de género** para evitar que abandonen el mercado laboral.
- **Encuentros trimestrales de los Agentes de Igualdad** de cada una de las Direcciones Territoriales y entrega del catálogo de iniciativas de diversidad 2021.
- **#HablemosDeDiversidad:** vídeos internos de charlas entre dos referentes por su talento y por la diversidad que representan. El objetivo es dar a conocer y poner en valor las experiencias e historias de profesionales de la Entidad que representan realidades diversas e inspiradoras.



>> CONTRIBUIR DESDE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

- **Consolidación de temáticas en la cobertura de posiciones directivas.**
- **Fomento del trabajo en remoto.**
- **Análisis de igualdad salarial entre hombre y mujeres:** registro salarial con datos de 2020 y se ha acordado con la Representación Legal de los trabajadores la confección del registro salarial y la auditoría salarial con datos 2021, ya bajo la nueva normativa.
- Adaptación, en 2022, de los **Planes de Igualdad** vigentes en todas las empresas del grupo al nuevo Real Decreto 901/2020.

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 cuatro ámbitos:



>> LIDERAZGO Y EMPRENDEDURÍA



- Organización de la 5ª edición del **Premio Mujer Empresaria** y colaboración con el premio internacional IWECE de apoyo a las mujeres emprendedoras. Es un reconocimiento que hace la Entidad desde hace cinco años a la excelencia profesional y empresarial de mujeres con una destacada trayectoria de liderazgo en el mundo empresarial en España.
- **Comunidad Mujer Empresaria CaixaBank**, red de LinkedIn que reúne a las ganadoras regionales y nacionales de las ediciones del Premio Mujer Empresaria CaixaBank.
- **Premio A Mujer Profesional Autónoma:** 1ª Edición del premio que galardona la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.
- **Acuerdo con AMMDE** (Asociación Multisectorial de Mujeres Directivas y Empresarias) para la creación del 1er Observatorio *Data Analytics* de directivas y empresarias que tiene como objetivo extraer información cuantitativa y cualitativa sobre la incorporación de la mujer en la Alta Dirección y en el mundo empresarial.
- **ClosingGap. Women for a Healthy Economy:** adhesión a la plataforma de referencia en el análisis del coste económico y social de las brechas de género y del impacto de las iniciativas para reducirlo. Se trata de un clúster de referencia en estrecha colaboración entre los sectores público y privado para el desarrollo de programas conjuntos de *mentoring* y el intercambio de experiencias entre las empresas adheridas. En febrero 2022 se presentará el estudio de la brecha del sector agrario.
- Impulso del **empoderamiento de la mujer en el mundo rural**, con:
 - Adhesión a alianzas estratégicas con las principales asociaciones que apoyan a la mujer en el ámbito rural: **FADEMUR** (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales) y **AFAMMER** (Asociación de Familias y Mujeres Rurales).
 - La 2ª convocatoria del **Premio Cátedra AgroBank** donde se premia el mejor trabajo de final de máster de mujeres.
 - **Jornada Mujer Rural** cuya finalidad es la poner en valor el papel de la mujer en el mundo rural creando un espacio, en el que se dialogue, se debata y resuelvan cuestiones de este ámbito.



>> DEPORTE

- **Sincronizadas:** difusión por televisión y redes sociales de una serie de 5 capítulos protagonizados por deportistas femeninas en el contexto de los JJ.OO. Tokyo 2020 para transmitir el compromiso CaixaBank con los valores del deporte y la igualdad de género.
- **Apoyo al deporte femenino** a través de los patrocinios a la selección española femenina de fútbol y baloncesto y de otros eventos deportivos.



>> COMUNICACIÓN

- **Mes europeo de la Diversidad:** organizado a través de la Comisión Europea y las 26 organizaciones que promueven el *Charter* en la Unión Europea, con más de 12.000 empresas firmantes en Europa y 1.195 en España. Los objetivos son:
 - celebrar y promover la diversidad e inclusión,
 - aumentar la conciencia sobre sus beneficios y
 - motivar a las empresas y entidades a que visibilicen sus acciones y compromiso.
- **Sección de Diversidad en la web corporativa.**



>> INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

- Visibilizar y potenciar las carreras STEM entre la población femenina. CaixaBank junto a Microsoft, han concedido los **premios WONNOW en su 4ª edición**, a la excelencia académica, personal, profesional y social de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Se han inscrito 723 candidatas, y la ganadora del premio en metálico recibe una dotación de 10.000€ y las 10 ganadoras del premio de beca se incorporan durante 6 meses a CaixaBank en ámbitos punteros. Además, acceden a un programa de mentoring liderado por Microsoft.
- **Alianza Ministerio Niñas en pie de Ciencia:** iniciativa liderada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para impulsar las vocaciones STEAM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en conexión con las artes y humanidades) en las niñas y las jóvenes.

>> 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.

UN WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



Adhesión a la Iniciativa promovida por la ONU.

TARGET GENDER EQUALITY



Adhesión a la nueva iniciativa del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

ALIANZA STEAM POR EL TALENTO FEMININO



Adhesión a la Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y Formación Profesional, para fomentar las vocaciones científicas en niñas y jóvenes.

EJE&CON



Adhesión al Código de buenas prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa.

>> RECONOCIMIENTOS

PREMIOS INTRAMA DIVERSIDAD & INCLUSIÓN



Segundo premio en la categoría TOP GENDER DIVERSITY COMPANY por la buena práctica presentada "Wengage".

BLOOMBERG



Líderes a nivel mundial del GEI Bloomberg 2021.

EWOB



Primera empresa española del ranking en el Índice de Diversidad de Género de la *European Women on Boards* (EWoB) 2020. El Índice analiza la representación femenina en puestos de liderazgo en las empresas incluidas en el Stoxx Europe 600.

STEM AWARDS



Segundo premio por la iniciativa Premios WONNOW como proyecto que impulsa el talento femenino en el ámbito STEM. Entregado en el *STEM Women Congress*.

CERTIFICACIÓN EFR



En 2021 se nos ha concedido el nivel de excelencia A, siendo la primera entidad financiera española en conseguirlo. En 2022 se renovará la certificación.

DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA"



Distintivo otorgado por el Instituto de la Mujer para la igualdad de oportunidades, correspondiente al 2018.

EQUILEAP



CaixaBank, #1 líder en España en igualdad de género Equileap.



>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	16.091	22.128	12.271	18.303	1.993	1.916
Mujeres	19.343	27.634	15.133	23.299	2.610	2.546
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	15.963	22.056	27	26	101	46
Mujeres	19.206	27.551	21	27	116	56
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	333	77	190	16	22	21
Mujeres	307	95	163	26	27	40
Total	640	172	353	42	49	61

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	43	43	24	27	4	3
Mujeres	45	39	24	26	2	3
Total	88	82	48	53	6	6

La rotación calculada en base a los despidos sobre la plantilla media (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) es del 0,17%. Adicionalmente, se han producido un total de 1.201 salidas a fecha 1 de noviembre correspondientes al Plan de Reestructuración 2021 (CaixaBank S.A.) de las cuales 1.130 corresponden a plantilla activa y 71 a personal en excedencia y otras situaciones.

 Véase más detalle en apartado
Plan de Reestructuración y Acuerdo Laboral

Remuneraciones medias por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	66.591	64.314	71.343	67.185	40.804	40.335
Mujeres	54.285	52.821	58.919	55.649	30.349	30.474
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo

Grupo CaixaBank	Directivos		Mandos intermedios		Resto de empleados	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	105.478	96.365	74.807	73.945	50.884	50.626
Mujeres	87.683	81.487	66.703	65.251	46.161	46.351
Total	98.509	90.691	70.601	69.424	48.100	48.047

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.¹ (en miles de euros)

	2020	2021
Hombres	308	143
Mujeres	175	143
Total	261	143

¹ No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

>> BRECHA SALARIAL DE GÉNERO

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de hombres menos promedio de mujeres sobre promedio remuneración hombres es del 17,9% (18,5% en 2020).

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2020	1,77%	0,64%	5,55%
2021	1,05%	0,53%	2,72%

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.

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.



Política inclusiva de personas con discapacidad

CaixaBank dispone desde enero de 2020 de una Política inclusiva de las personas con discapacidad, acordada con la representación laboral de los trabajadores. 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.

>> PRINCIPIOS



NO DISCRIMINACIÓN



INCLUSIÓN



**RECONOCIMIENTO
DE LAS CAPACIDADES,
MÉRITOS Y HABILIDADES**



**LUCHA CONTRA LOS
ESTEREOTIPOS, LOS
PREJUICIOS**



**FOMENTO DE
ACTITUDES
RECEPTIVAS**



ACCESIBILIDAD

>> 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**

588

**EMPLEADOS
CON DISCAPACIDAD**
362 EN 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.
- **Plan Familia de Fundación Adecco:** programa para hijos de empleados con discapacidad (igual o superior al 33%), para fomentar competencias y habilidades y así mejorar su autonomía y sus posibilidades de incorporación al mercado laboral.
- En 2021 CaixaBank se ha unido al **Reto 8M** lanzado por Eurofirms, que tiene como objetivo incorporar a 1.000 mujeres con discapacidad al mundo laboral, a través de formaciones que mejoren su empleabilidad en el plazo de 1 año. CaixaBank colabora becando la formación y a través del Voluntariado CaixaBank.



>> **SERVICIO ADAPTADO A NUESTROS CLIENTES CON DISCAPACIDAD FUNCIONAL**



Más información en el apartado Banca próxima y accesible

- Oficinas y apps de CaixaBank accesibles para personas con diversidad funcional.
- Nuevo proyecto para mejorar la atención de los clientes con discapacidad auditiva, conocer sus necesidades, expectativas y contextos de uso de la banca (presencial y digital) para asegurar su inclusión, mejorando la interacción con ellos, los recursos a disposición de los gestores y la experiencia de este segmento de clientes.



>> **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- Participación en el índice internacional de diversidad funcional *Global Disability Equality Index*, que proporcionará información sobre nuevas iniciativas y buenas prácticas.
- Donaciones a fundaciones y asociaciones para la inserción laboral gestionado por Acción Social, destacando para 2022 el proyecto de **SPECIALIS-TERNE** de inclusión laboral de personas con Trastorno del Espectro Autista.



>> **SENSIBILIZACIÓN A TODA LA ORGANIZACIÓN EN TÉRMINOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD**

- Desarrollo de un nuevo Plan basado en la **Política inclusiva para personas con diversidad funcional**. Para 2022 está previsto el desarrollo de iniciativas como: (i) Agentes de Igualdad enfocados a la diversidad funcional, (ii) formación y herramientas para managers y empleados y (iii) disponibilidad de un espacio propio en PeopleNow para la comunicación del programa Wengage enfocado en la diversidad funcional.



>> **IMPULSO AL DEPORTE ADAPTADO Y PARALÍMPICO**

- En 2021, CaixaBank ha ampliado su respaldo con la Federación Española de Deportistas con Discapacidad Física entrando como patrocinador oficial del europeo de baloncesto en silla de ruedas.
- **#inconformistasdeldeporte**, acuerdo entre CaixaBank y el Comité Paralímpico Español para apoyar a los deportistas paralímpicos y difusión de contenidos.
- CaixaBank Talks con dos deportistas paralímpicos de la campaña **#inconformistasdeldeporte**, con el objetivo de empoderar a todas las personas y reconocerlas por sus capacidades y talento.

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 2021 se ha definido un *roadmap* con las líneas de acción a desarrollar: Liderazgo, Formación, Sensibilización, *Employee Experience*, *Retirement planning*, Métricas y *Analytics*.

Algunas de las iniciativas y acciones que se han desarrollado durante el 2021 son:

- Programa de **Salud y Bienestar** con visión generacional.
- Plan de **Formación** continuado y el envejecimiento saludable, para promover la empleabilidad de todas las personas durante su trayectoria profesional.
- **Módulo de gestión de equipos diversos** en todos los programas de desarrollo directivo, para asegurar la inclusión real de todas las personas, y la cohesión de los equipos a través del liderazgo inclusivo.
- **Sensibilización** a todas las personas a través de contenido específico en diversidad e inclusión y de sesgos inconscientes para combatir los prejuicios y eliminar las etiquetas que se han impuesto a cada generación.
- Nueva Iniciativa de **BUDDY GENERACcionando** para reforzar la transmisión cultural y de conocimientos. Prueba piloto realizada en la Dirección Territorial de Baleares con 27 parejas (*buddies senior con junior*) que se hará extensivo al resto de Direcciones Territoriales y que establece las bases de un futuro programa de *buddy* intergeneracional.

Además CaixaBank:

- Colabora con el Observatorio Generación & Talento “**Generacciona**”:
- Participación en el “Diagnóstico de la diversidad generacional”.
- Participación en el “Estudio de liderazgo intergeneracional II”.
- Planificación del estudio “Salud y bienestar intergeneracional” 2020.
- Participa en grupos de trabajo con otras empresas para impulsar el valor del talento *senior* y dar la visibilidad social que le corresponde. Destacar el **Libro Blanco del Talento Sénior** fruto del Lab Talento Senior con la Fundación Adecco-Fundación Seres y que recoge las mejores prácticas para concienciar a empresas, administraciones públicas y la sociedad sobre el protagonismo que la fuerza laboral *senior* va a adquirir en los próximos años.
- Coopera en el *Team work* EFR Talento Senior. Grupo liderado por la Fundación MásFamilia y compuesto por varias empresas con el objetivo de anticiparse y adaptarse a esta nueva realidad para aprovechar toda la potencialidad del talento senior.



>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	1.655	1.302	1.308	1.021	144	120
30-39 años	6.500	7.105	4.799	5.566	817	623
40-49 años	20.657	27.423	16.755	23.384	2.399	2.390
50-59 años	6.384	13.414	4.453	11.259	1.151	1.255
>59 años	238	518	89	372	92	74
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	5	10	3	6	2	1
30-39 años	27	16	15	12	1	1
40-49 años	39	37	21	24	3	4
50-59 años	14	17	7	9		
>59 años	3	2	2	2		
Total	88	82	48	53	6	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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	1.464	1.211	5	5	186	86
30-39 años	6.463	7.075	13	18	24	12
40-49 años	20.641	27.401	12	18	4	4
50-59 años	6.370	13.406	12	8	2	
>59 años	231	514	6	4	1	
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	28.311	29.967	28.319	30.811	19.231	20.102
30-39 años	45.318	43.780	48.940	46.180	24.422	25.098
40-49 años	61.718	57.698	66.202	60.476	33.050	32.397
50-59 años	74.856	67.415	82.822	69.918	46.257	44.143
>59 años	107.597	89.007	174.332	98.403	57.429	53.929
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708



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). Destacar en 2021 el proceso de evaluación de Talento Directivo llevado a cabo en el marco de la integración con Bankia, dónde se han realizado un total de 2.078 entrevistas con la colaboración de 7 consultoras externas especializadas y ha servido para realizar los nombramientos de la nueva estructura directiva post-integración. Adicionalmente para acabar evaluando a la totalidad de la plantilla y conocer su potencial, por un lado, se han llevado a cabo unas 3.958 entrevistas a los colectivos de directores de oficina y subdirectores de oficina grande y por otro, al resto se les ha realizado un test psicotécnico.

99,9%

DE POSICIONES DIRECTIVAS CUBIERTAS
INTERNAMENTE

99,1% EN 2020
CAIXABANK, S.A.

26.470

PARTICIPANTES EN
PROGRAMAS DE DESARROLLO
(INCLUYE PROGRAMA CAIXABANK TALKS)
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 “Progresá”** 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* y formación en liderazgo.
- 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.
- **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 y Dirección Área de Negocio), Programa *Leadership Certificate C1*, autoformación online y procesos de asignación de *coaching* de transición.
- **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, 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 iniciativas a destacar en 2021 encontramos:

- Apuesta en la Autoformación Directiva con programas relacionados con *wellbeing*, habilidades (gestión de emociones, comunicación e impacto, negociación), liderazgo y transformación digital.
- Programa *Welcome* Directivo derivado de la integración con Bankia, para acelerar el proceso de transición facilitando herramientas, habilidades, competencias y conocimiento que contribuyan a la consecución de los retos de negocio.
- Finalización de los programas de *mentoring* femenino que estaban en marcha dirigidos a mujeres de la Red de oficinas para generar *empowerment* (en Direcciones Territoriales con menor representación femenina en puesto directivos), también dirigido a mujeres de segmentos de Banca Privada y Banca Empresas.

- Programa *Buddy*:
 - **Welcome Directivo**, para acompañar en el proceso de integración promoviendo la colaboración con 80 parejas de Servicios Centralizados y 110 en la Red de oficinas.
 - **GENERACcionando**, para gestionar el conocimiento y la transmisión de experiencias entre seniors que se van con el Plan de reestructuración y los *juniors*.
 - **Soporte operativo**, con soporte operativo, con el fin de que tengan una persona de referencia con quién contactar en caso de incidencias durante la integración tecnológica.
- *Mentoring* pionero de mujeres directivas entre grandes empresas en el marco del proyecto *Closing Gap*.
- Escuela de inglés: lanzamiento plataforma *online Premium* para directivos.
- CaixaBank *Talks* Desarrollo Directivo con formato *Live* que permite ampliar el número de participantes.

En las empresas del Grupo se han realizado en 2021 los siguientes programas de desarrollo directivo:

- **Digital Disruption**: con el objetivo de obtener una visión global del ecosistema digital actual y visualizar nuevos retos y oportunidades de negocio generados en el nuevo entorno.
- **Leadership Right Now**: enfocado a un aprendizaje para gestionar la actual situación mejorando la capacidad de adaptación.
- **Blended Leadership**: programa para mandos intermedios orientado al desarrollo de habilidades de liderazgo en un entorno remoto/presencial y cambiante.

- **Adopción del cambio**: herramientas para facilitar a todos los directivos la transición con mayor fluidez durante el proceso de integración.
- **Comunicación online**: Programa intensivo para mejorar las habilidades de comunicación de los directivos en un contexto online/híbrido.

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:

- **WonNow**: dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) de universidades españolas. Las ganadoras del premio de beca se incorporan durante seis meses en posiciones estratégicas.
- **New Graduates para Servicios Centrales**: para identificar e incorporar el talento para posiciones con mayores dificultades de cubrir internamente y para posiciones estratégicas digitales. Programa de dos años con plan de carrera y con posibilidad de incorporación en posiciones estructurales. Para este colectivo se ha desarrollado el programa *Developing Skills* (ESADE) en formato online.

En 2021, han tenido lugar distintas iniciativas impulsadas desde el PeopleXperienceHub con el objetivo de crear una comunidad de talento tanto interna como externa donde se comparte conocimiento y experiencias del Grupo CaixaBank.



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:



01

>> **NORMATIVA**

LO QUE ME EXIGE EL REGULADOR



02

>> **RECOMENDADA**

LO QUE ME SUGIERE CAIXABANK



03

>> **AUTOAPRENDIZAJE**

LO QUE YO DECIDO



Formación obligatoria, exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (Insurance Distribution Directive) y MiFID. Adicionalmente, en 2021 se ha lanzado una formación obligatoria vinculada a bonus en sostenibilidad para toda la plantilla de CaixaBank S.A.

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: Tú haces CaixaBank, "Mis Clientes", Transformación Digital (proximidad digital, itinerarios transformación en la era Digital, Itinerarios O365), CrossWelcome, NPS Feedback & Loops, Morosidad, Inversiones Sostenibles para todo el segmento de Banca Privada, Riesgos Medioambientales para Banca de Empresas, etc.

Autoformación que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados: Academia virtual de inglés (Education First), Posgrado de Riesgos, formaciones en Metodologías *Agile*, formaciones de la Escuela de Sostenibilidad, etc.

Los impulsores (personas y herramientas) del aprendizaje en CaixaBank son:

- **Virtaula.Next**: plataforma de aprendizaje online, que se ha rediseñado para incorporar nuevas funcionalidades digitales y mejorar la experiencia empleado. En 2021, nuevos desarrollos permiten maximizar las oportunidades de aprendizaje en el entorno virtual y flexibilizar el Plan de Aprendizaje:
 - Implantación de sistema de videoconferencia Teams dentro de la plataforma.
 - **Virtaula.Next**. Desarrollo de un sistema inteligente que asocia competencias a aprendizaje dentro de Virtaula.
 - Nuevo catálogo de *soft skills* con más de 80 nuevos cursos.
- **Formadores internos**: comunidad de aprendizaje formada por 1.163 empleados (1.043 en 2020). Su papel en 2021 es clave ya que se reconecta con su esencia como acompañantes y facilitadores de los procesos de aprendizaje de sus compañeros.
- **Change Makers**: en 2021 se han consolidado y son el motor de la transformación en CaixaBank, elemento clave para el cambio cultural y la transformación digital.

Para 2022 está previsto la evolución de la figura del formador interno / *change maker* hacia los *Trainers* CaixaBank. Esta evolución pretende normalizar este Rol dentro del Banco, unificado y certificando la preparación de estas personas y especializando al colectivo por ámbitos: Trainers comercial, Trainers riesgos, Trainers Change makers Digital y Trainers Cultura.





Excellence in Practice Silver Award 2021 - Professional Development

Segundo premio en los "EFMD Excellence in Practice 2021" en la categoría "Professional Development" por el proyecto de Escuela de Riesgos. Este proyecto se ha construido con los compañeros de Riesgos de CaixaBank y con la Universidad Pompeu Fabra-BSM.

VIDATATHON In data we trust - Vidatathon

Programa gamificado de formación realizado en VidaCaixa para mejorar las capacidades analíticas de todos los empleados. Tercera posición en los premios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021.



La formación va dirigida a la totalidad de la plantilla con independencia de la tipología de contrato que disponga

En materia de subcontratación de **proveedores**, se les solicita que conozcan, sensibilicen, acepten y se comprometan a **dar cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores del Grupo CaixaBank** y en materia de prevención de riesgos laborales, se lleva a cabo una coordinación de actividades empresariales, asegurando que el proveedor conozca la **Política de Prevención de Riesgos Laborales de CaixaBank**

Estrategia formativa para la integración de las personas de origen Bankia

La preparación de las 15.600 personas de origen Bankia de cara a la integración cultural y operativa en CaixaBank ha sido crucial para garantizar una transición con el menor impacto en el día a día de los empleados, de los clientes y de los resultados. Para ello, se ha diseñado una poderosa estrategia formativa teniendo en cuenta el complejo contexto derivado de la situación Covid-19, ya que es la primera integración de esta envergadura que se hace en un formato de teletrabajo.

Esta estrategia formativa ha supuesto más de 2.400.000 horas de formación (126 horas lectivas + 32 horas de *training in job* por persona) que se sustenta en tres ejes: Plan de Formación, Plan de Integración de Equipos Comerciales y el Plan de Gestión del Cambio, y que ha permitido a cada persona tener un entrenamiento exhaustivo de los procesos y herramientas, haciendo foco en los clientes, los productos y servicios de CaixaBank, así como en adoptar la sistemática y cultura de la Entidad.

Se han **diseñado itinerarios de formación** tanto para empleados de Red como de Servicios Centrales.

En Servicios Centrales:

- Tras la integración jurídica acceso a través de Virtaula al itinerario de formación común para de SSCC.
- El Plan de formación se desglosa en 3 fases y está dividido en 2 bloques:
 - Un primer bloque común a todas las áreas y gestionado por Formación.
 - Un segundo bloque en el que cada Área identifica sus necesidades formativas particulares y las desarrolla internamente mediante formadores internos expertos.

¹ La inversión en formación por empleado se ha podido contener gracias a disponer de una herramienta como Virtaula que permite una eficiencia en costes.

En la Red:

El Plan de formación se desglosa en 3 fases que se detallan más adelante, y está adaptado a los segmentos de negocio y distribuido en 7 temáticas (*Welcome*, Herramientas, Productos, Sistemática, Normativa, Cultura y Riesgos).

Durante el período de preparación a la integración operativa, que ha durado más de 9 meses, se ha desarrollado un proceso de *training in job* que ha tenido como objetivo dar soporte desde la perspectiva y el conocimiento del día a día de una oficina CaixaBank. Este proceso ha pretendido aprovechar el conocimiento de figuras experimentadas sobre la realidad CaixaBank para facilitar la transición de las oficinas Bankia al nuevo modelo, utilizando también figuras clave de origen Bankia que han ayudado a facilitar el proceso, así como intercambios entre oficinas, todo ello involucrando como formadores a más de 2.200 personas, a través de las siguientes figuras:

>> 2.080 PERSONAS COMO DELEGADOS ORIGEN BANKIA

Persona de origen Bankia de referencia en cada una de las oficinas Bankia y punto de contacto con los Referentes CaixaBank.

Equipo de apoyo para impulsar y adecuar la formación. Este colectivo tiene un proceso de formación anticipado, más intenso y específico a su función.

>> 220 REFERENTES ORIGEN CAIXABANK

Formador presencial de origen CaixaBank (dos en cada una de las Direcciones de Zona) para implantar el *"training in job"*. Estas personas son divulgadores de la Sistemática Comercial y de la Cultura CaixaBank en el día a día.

>> 110 DIRECTORES DE ZONA ORIGEN BANKIA

Persona de Bankia que garantiza la consecución de la formación de toda la zona, asegura el cumplimiento de los KPIs e identifica puntos críticos para establecer un plan de acción formativo en caso necesario.

>> 141 PERSONAS DEL CENTRO DE SOPORTE A LA INTEGRACIÓN

Centro de soporte a la integración (*Call center* telefónico) destinado a ayudar a resolver de forma telefónica las dudas que puedan surgir sobre Operativa, Herramientas y Productos a través de figuras experimentadas de origen CaixaBank.

>> 15 COORDINADORES DE INTEGRACIÓN

Persona que coordinará a los Referentes del Territorio para Realizar seguimiento de la evolución de la implantación con la Dirección, para Trasladar acciones a los Referentes y Delegados, y por último recoger el *feedback* de sus Referentes.

>> 1.829 INTERCAMBIOS

Intercambio de perfiles operativos entre personas de origen CaixaBank y Bankia, durante 2 meses, antes y después de la integración tecnológica aplicable en total un total de 1.829 oficinas.

Las fases de ejecución han sido:

- **Fase 0 - Preparación** (de enero a marzo de 2021): primera toma de contacto con el terminal financiero y herramientas de CaixaBank, permitiendo conocer la navegación básica y como realizar los procesos operativos más habituales en el día a día.
- **Fase 1 - Capacitación** (de marzo a junio de 2021): en esta fase se combina la capacitación en los procesos operativos y la profundización en la cultura de CaixaBank. También ha permitido conocer los principales productos que se comercializan, entender el modelo de negocio y de relación con el cliente. Por otro lado, se ha realizado una puesta al día en los procesos normativos que son específicos del Banco.
- **Fase 2 - Consolidación** (de junio a septiembre de 2021): esta fase ha permitido interiorizar y consolidar los aspectos más relevantes de cara a afrontar con solvencia el proceso de integración cultural, comercial y tecnológico.
- **Fase 3 - Refuerzo** (de septiembre a diciembre de 2021): esta fase permite reforzar los aspectos colaterales, y terminar de entender los procesos operativos, considerados como no críticos, y de conocer los aspectos normativos diferenciales en el modelo CaixaBank.



Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2019 una 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.

En septiembre de 2021, se ha modificado la Política General de Remuneraciones para incluir las novedades normativas referidas a los riesgos de sostenibilidad entendidos como Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), y la adaptación de CaixaBank a esta tendencia, y en concreto para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Reglamento 2019/2088, que establece la obligación a los participantes en los mercados financieros y los asesores financieros de incluir en sus políticas de remuneración

información sobre la coherencia de dichas políticas con la integración de los riesgos de sostenibilidad y de publicar la información en sus sitios web.

En este sentido, la Entidad ya considera objetivos específicos en materia de sostenibilidad cuya consecución influye sobre la remuneración variable de los gestores de Banca Privada que intervienen en las actividades de asesoramiento de inversiones.

La modificación en 2021 de la Política de Remuneraciones refleja la vinculación de la remuneración a los riesgos ASG, ya existente en CaixaBank

Adicionalmente a los componentes de la remuneración la plantilla de CaixaBank dispone de numerosos **beneficios sociales y financieros**, entre los que destacan la aportación de ahorro para la jubilación ofrecida en el Plan de Pensiones, la prima de riesgo para cobertura de fallecimiento e incapacidad, la póliza sanitaria gratuita y las ayudas por nacimiento de hijo, defunción de familiar y gratificación por 25/35 años de servicio.

Con el objetivo de alinear la retribución variable con los objetivos de sostenibilidad y buen gobierno corporativo, se ha incrementado en 2022 el peso de las métricas vinculadas a factores ASG (como Sostenibilidad, Calidad y Conducta y Cumplimiento) en los esquemas de retribución variable tanto anual como a largo plazo. Este mayor peso de los factores ASG afecta tanto a Consejeros Ejecutivos (ver detalle en el IARC) como a la Alta Dirección y a una parte importante de la plantilla.

Como complemento a los componentes retributivos, en 2021 se ha consolidado el **Plan Retribución Flexible (Compensa+)** que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona. Los productos ofertados por la Entidad durante 2021 con un máximo conjunto del 30% de su salario anual bruto son: el seguro de salud de familiares, tarjeta de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación. A cierre 2021 un total de 6.992 empleados habían suscrito 1 o más productos dentro del Plan.

En diciembre de 2021 se ha incorporado para el 100% de la plantilla la posibilidad de contratar dos nuevos productos/servicios vinculados a la adquisición de acciones de CaixaBank y la formación de idiomas.



Compensa+

Fondo que promueve iniciativas sociales y ambientales invirtiendo en empresas que sigan prácticas de buen gobierno



El **Plan de Pensiones de CaixaBank** sigue siendo el líder en patrimonio y rentabilidad. El fondo de pensiones de los empleados de CaixaBank (PC30) ha obtenido en 2021 una rentabilidad anual del 13,64%. A 5 años el rendimiento anualizado del mismo se situó en el 6,13% anual (por encima del objetivo de inversión, del Euribor a 3 meses más 2,75% en el mismo periodo). El rendimiento anual desde la constitución del fondo se situó en el 4,40%. En 2021 el Plan de Pensiones ha recibido los siguientes galardones:

>> PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS DE CABK – PC30

En 2021, el PC30 recibió, por segunda vez, el galardón que otorga el diario *El Economista* al mejor fondo de pensiones de empleo. Este premio se otorga en base, únicamente, a la rentabilidad anual acumulada a lo largo del año, que en el caso del PC30 fue de un 5,50%.

El PC30 no solo ha obtenido una rentabilidad récord, sino que lo ha hecho mostrando su compromiso con la Inversión Socialmente Responsable, combinando los criterios financieros con los criterios extra financieros, ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG), a la vez que cumpliendo con la declaración de "Fondo

que promueve iniciativas sociales y ambientales invirtiendo en empresas que sigan prácticas de buen gobierno", según la *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

Además, mantiene su compromiso como firmante de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) en el largo plazo, y está adherido al *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), siendo el primer Fondo de Pensiones del Estado, que se une a la iniciativa de divulgación del riesgo asociado al cambio climático.

		Rentabilidades Anualizadas					
Patrimonio a 31/12/2021 en MM€		15 años	10 años	5 años	3 años	1 año	
	CaixaBank	7.066	4,58%	6,70%	6,13%	10,40%	13,67%
	Compañía 1	3.195	4,10%	5,33%	4,37%	7,07%	9,71%
	Compañía 2	3.014	0,65%	3,87%	3,09%	4,93%	7,52%
	Compañía 3	2.552	3,05%	3,60%	1,82%	3,28%	4,33%
	Compañía 4	1.789	2,21%	3,29%	2,16%	3,35%	4,08%
	Compañía 5	1.041	--	3,90%	2,95%	4,88%	6,74%
	Compañía 6	933	2,47%	3,33%	1,99%	3,26%	3,44%
	Ranking (Posición CaixaBank)		#1	#1	#1	#1	#1

>> PC30 FINALISTA EN LOS INNOVATION AWARDS 2021

Adicionalmente, en el transcurso del *World Pension Summit*, el PC30 recibió un galardón en los *Innovation Awards*, en calidad de finalista. Uno de los principales hitos que se recalcó del fondo es el hecho de que sea el primero en España en unirse a la iniciativa del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, *Financial Stability Board* en sus siglas en inglés) que fomenta la divulgación

de los riesgos asociados al cambio climático (TCFD). Asimismo, se remarcó la creación de una figura específica responsable de las políticas de sostenibilidad, la adopción de metas de reducción de la huella de carbono o la introducción de métricas asociadas a la inversión responsable que afectan a la remuneración de su gestor activos.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	5.236	7.489	4.605	6.901	389	313
Mandos intermedios	6.803	7.986	5.666	6.771	606	643
Resto de empleados	23.395	34.287	17.133	27.930	3.608	3.506
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Número total de horas de formación por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	420.840	651.328	396.889	630.349	17.101	13.723
Mandos intermedios	471.116	550.759	415.270	500.112	39.860	31.012
Resto de empleados	1.717.051	2.740.934	1.410.476	2.537.998	177.085	139.026
Total	2.609.007	3.943.021	2.222.635	3.668.459	234.047	183.762

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	98.509	90.691	97.530	89.253	91.160	91.816
Mandos intermedios	70.601	69.424	73.639	71.673	42.493	44.503
Resto de empleados	48.100	48.047	52.554	50.949	27.528	27.813
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	5.224	7.479	11	10	1	
Mandos intermedios	6.796	7.979	2	3	5	4
Resto de empleados	23.149	34.149	35	40	211	98
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nº de despidos por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	8	13	5	11		
Mandos intermedios	12	5	6	3	1	1
Resto de empleados	68	64	37	39	5	5
Total	88	82	48	53	6	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 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 enero 2021 se realizó el **Estudio de Compromiso 2020** en formato radar dirigido a una muestra de 2.500 personas, que permitió analizar el clima, el compromiso y la cultura, así como su evolución respecto a estudios anteriores. La participación fue del 56% (los estudios de compromiso en formato radar tienen menor participación al no existir un plan de comunicación) y el TF (Total favorable) fue del 74% (75% en el anterior Estudio Compromiso en formato radar llevado a cabo en 2018). Destacar que el eNPS¹ ha mejorado en 6 puntos respecto a los datos del 2019, pasando del 8 al 14, motivado por un aumento de 8 puntos en el ámbito de la Red de oficinas.

El estudio de compromiso también se ha realizado en las siguientes empresas del Grupo: VidaCaixa y BPI Vida e Pensões.

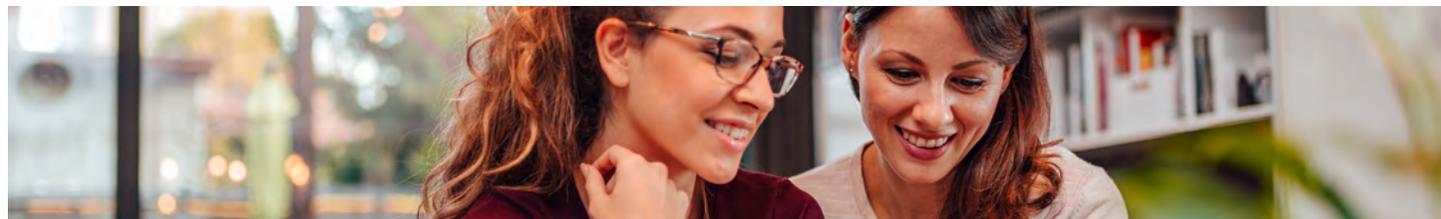
- En mayo 2021 se realizó un **pulso estratégico** a 2.500 personas tras la fusión con Bankia, un punto de escucha cualitativo y cuantitativo para conocer como se había vivido el proceso de integración. Se produjo una participación del 55% y el TF (Total favorable) fue del 74%, se puso de manifiesto que lo mejor valorado fue el acompañamiento de los managers, la acogida y la figura del *buddy* (tutor) y lo peor valorado la incertidumbre por la situación personal (ante un escenario de plan de reestructuración).
- En octubre 2021, se realizó un **punto de escucha cualitativo para medir el acompañamiento a la salida en proceso de reestructuración**. En términos generales, las personas que finalizan la relación laboral con la entidad están contentas, con ganas de empezar una nueva etapa y comprometidos hasta el último día. Además, se valora muy positivamente la implicación del manager en la comunicación con los equipos y los materiales aportados para generar conversaciones y asegurar el proceso.
- En noviembre 2021, se realiza un **punto de escucha cualitativo para medir el proceso de integraciones de los equipos comerciales**.
- De forma puntual también se realizan pulsos específicos para tener escucha a medida, en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office 365, la evaluación de la formación, la percepción del trabajo en remoto, etc.

Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo está desarrollando un **proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos con una denominación única a los puestos directivos, creando equipos más grandes y diversos y ampliando el modelo de liderazgo** (líderes de proyectos e iniciativas y referentes por su conocimiento y *expertise*). Este proyecto 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 2021 se ha continuado con la evolución de los servicios digitales de Recursos Humanos repercutiendo en una experiencia de usuario más positiva, aportando las *best practices* del mercado y mejorando el *time-to-market*. Están totalmente desarrollados los nuevos portales del Empleado y del Manager, la implantación de la app móvil de *Successfactors* (en móviles corporativos Android) y varias evaluaciones de desempeño y de objetivos, concretamente la evaluación de retos para gestionar la retribución variable, evaluación por competencias, evaluación de nuevos empleados, evaluación de los planes de carrera (Gestores de clientes) y evaluación para consolidación de cargos.

El lanzamiento en 2021 de PeopleNow para toda la Entidad ha permitido poner en marcha comunidades que fomentan la comunicación y colaboración entre profesionales, la generación de conocimiento compartido y el reconocimiento entre las personas.



¹ Empleados Net Promoter Score.



En el último trimestre de 2021 se ha iniciado el proyecto de *People Analytics*. Este es un proyecto transformacional consistente en implantar una Cultura *Data Driven* en Recursos Humanos, y comportará cambios en la forma de trabajar a partir de una extracción más autónoma y con mayor valor de los datos.

En 2021 ha quedado totalmente implementado el proyecto *HR Business Partner* dando servicio a todas las áreas de los Servicios Corporativos. Cabe destacar que derivado de la integración con Bankia se ha establecido un modelo de parejas de *HR Business Partner* (origen CaixaBank y Bankia) para garantizar la continuidad del servicio a través de conocimiento de los dos equipos.

A nivel de Grupo, se ha consolidado el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos, a finales de 2021 se ha empezado a dar servicio a las filiales portuguesas.

En las empresas del grupo se han realizado dos programas formativos para el colectivo de *Business Partners* (Programa *Get Influence* y Programa de *Mentoring* para HRBPs), que han permitido empoderar a los participantes reforzando el rol de este colectivo y ha supuesto un intercambio de experiencias y la adopción de *best practices*.

En *Payments&Consumer* se ha llevado a cabo el Programa *Innovation Playgroup*, un proceso colaborativo de innovación generando soluciones concretas sobre retos clave de futuro (cómo se contribuye a la recuperación económica de nuestro país y la sostenibilidad).

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de **transformación ágil** 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.

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 se aplican 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, que el Plan de Igualdad de CaixaBank S.A., presenta condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores: los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad, 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.

El Plan de Igualdad de CaixaBank S.A. firmado en 2020 con todos los sindicatos, se va adaptando para recoger las nuevas normativas externas que van surgiendo. A inicios de 2022 se adaptará lo relativo al registro salarial y la auditoría salarial de acuerdo a la Orden Ministerial.

El Plan de Igualdad contiene mejoras sustanciales en:

- Recoger un objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas, adoptando medidas para incrementar su presencia.
- Materia de Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días de forma progresiva hasta 2022, 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.
- Disponer de un protocolo para la prevención y eliminación del acoso.
- Disponer de un protocolo de igualdad para las parejas de hecho.

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:



INCORPORAR BUENAS PRÁCTICAS PARA MINIMIZAR REUNIONES Y DESPLAZAMIENTOS FOMENTANDO EL USO DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS



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



DERECHO A NO RESPONDER COMUNICACIONES UNA VEZ FINALIZADA LA JORNADA LABORAL



615

EXCEDENCIAS
769 EN 2020

3.059

DE EMPLEADOS ACOGIDOS A PERMISOS RETRIBUIDOS
2.344 EN 2020

2.166

REDUCCIONES DE JORNADA
1.080 EN 2020



En las empresas del Grupo durante 2021 se ha comunicado e implementado la **política de desconexión digital al 100% de las empresas**

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)

01.

Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores

Suspensión de 16 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.



10 días naturales de **permiso retribuido adicionales**, y **14 días naturales** con **parto múltiple** o nacimiento de hijo/a con **discapacidad**.

02.

Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores

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.



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**).

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**.

03.

No se establece ninguna legislación



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.

04.

No se establece ninguna legislación



Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar preferencia en la elección de las vacaciones, para facilitar la conciliación:

- 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.
- El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.

>> 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**.



Plan de reestructuración y Acuerdo Laboral

En el contexto de la operación de fusión entre CaixaBank y Bankia, se plantea la necesidad de una reestructuración que resuelva las duplicidades y solapamientos que se producen en los servicios centrales, estructuras intermedias y en la red de oficinas. Con este objetivo, **el pasado 1 de julio se alcanzó un acuerdo con el 92,8% de la representación sindical**, que fue desarrollado el 7 de julio mediante el texto del acuerdo definitivo y el cual contempla: un expediente de despido colectivo (art. 51 Estatuto de los Trabajadores), la modificación de determinadas condiciones de trabajo vigentes en CaixaBank (art. 41 Estatuto de los Trabajadores) con materias vinculadas a la reducción de costes, mejora de la eficiencia, competitividad, sostenibilidad (incluida la previsión social complementaria), flexibilidad y desarrollo del modelo de negocio, y un acuerdo laboral de integración para homogeneizar las condiciones laborales de la plantilla procedente de Bankia.

Respecto a las **principales líneas relacionadas con el expediente de despido colectivo** que establecen un número máximo de 6.452 salidas, cabe destacar que el acuerdo dispone de una serie de herramientas para gestionar el excedente de plantilla:

- Adhesiones voluntarias a la medida de extinción indemnizada.
- Recolocaciones directas e indirectas en filiales del Grupo CaixaBank.
- Movilidad Funcional, mediante:
 - La oferta y publicación de vacantes dónde pueda existir exceso de demanda de adhesión.
 - La oferta y publicación y/o adscripción obligatoria a vacantes inTouch (nuevo cupo de 2.900 personas).
 - Oficinas de diferente horario: Movilidad a oficinas *Store* y *BusinessBank* (nuevo cupo de 925 oficinas).
- Movilidad geográfica de corta distancia (40 km) y de larga distancia (75 km), como mecanismo de flexibilidad para la reorganización de la Entidad y de cobertura de vacantes derivadas de la adscripción voluntaria a la medida de extinción indemnizada.

Se han establecido tres colectivos de personas según la edad a fecha de 31 de diciembre de 2021: colectivo de >=54 años, colectivo de 52 y 53 años y colectivo de <52 años o mayores de esa edad y <6 años de antigüedad (a fecha 7 de julio de 2021) y cada uno de estos colectivos dispone de unas condiciones económicas propias, y dónde cabe destacar que las condiciones del colectivo de >=54 años y <63 años promueven el acompañamiento hasta los 63 años (jubilación anticipada) con 57% de la retribución fija hasta los 63 años más una primas de voluntariedad que se suman al pago del Convenio especial de la Seguridad Social hasta los 63 años y el mantenimiento del 100% de las aportaciones de ahorro y de la póliza de asistencia sanitaria colectiva.

El colectivo que se adhiere voluntariamente dispone de un plan de recolocación garantizada sin precedentes en España, con el objetivo de acompañar a las personas hasta su recolocación estable, el cual mejora las exigencias de la legislación vigente para proteger y fomentar la recolocación o el autoempleo.

Por lo que se refiere a las **líneas definidas en la modificación de condiciones de trabajo**, se pueden dividir en dos bloques:

i. Asociadas al modelo de distribución

- *Store/BusinessBank* e inTouch:
 - Ampliación de cupos: 925 oficinas *Store* y *BusinessBank*; (825 *Stores* y 110 *BusinessBank*); 2.900 personas en inTouch
 - Hasta 31.12.2023: posibilidad de adscripción directa a horario laboral singular, en caso de vacantes desiertas.
 - Eliminación de topes máximos *Store/BusinessBank* por provincia.
 - La función de subdirector podrá ser cubierta por Gestor de Clientes II - segundo responsable.

- Gestores de Clientes:
 - Cupo mínimo: ampliación desde los 5.600 a los 7.700 de los que 4.600 serán Gestores de Clientes II.
 - Creación del Gestor de Clientes Adjunto para cubrir las bajas de larga duración.
 - Mejora en la carrera profesional del Gestores de Clientes I.
- Sistema de clasificación de oficinas y cupos de ámbito rural (que permitan garantizar la inclusión financiera de los clientes en dichas zonas).
- Cobertura de bajas y ausencias:
 - Suspensión de la obligación de cubrir las bajas a través de ETTs, hasta el 30 de junio de 2023, al haberse reducido el número inicial de afectados por las medidas extintivas y, por tanto, se ha originado un sobredimensionamiento de la plantilla.



>> DETALLE DE LAS SALIDAS A 1 DE NOVIEMBRE DE 2021 COMO CONSECUENCIA DEL EXPEDIENTE DE DESPIDO COLECTIVO (CAIXABANK, S.A.)

A fecha de 1 de enero de 2022 ya han salido 3.922 personas con el Plan de Reestructuración (1.201 a 1 de noviembre de 2021 y 2.721 a 1 de enero de 2022), lo que supone alrededor del 60% de las salidas previstas. El resto de salidas se prevén completar de forma mayoritaria en el segundo trimestre de 2022.

De las 1.201 salidas de 1 de noviembre de 2021, 1.130 son de plantilla activa y 71 son de personal en excedencia y otras situaciones.

Número de salidas por clasificación profesional y género

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	71	36	107
Mandos intermedios	72	25	97
Resto de empleados	520	477	997
Total	663	538	1.201

Número de salidas por edad y género

	Hombres	Mujeres	Total
<30	1	2	3
30-39	14	31	45
40-49	58	100	158
50-59	553	389	942
>59	37	16	53
Total	663	538	1.201





ii. Asociadas al modelo de previsión social complementaria

- Revisión de las prestaciones causadas del personal pasivo, a partir del 01.01.2022, la revisión será de un 0,35% fijo anual para el caso de las prestaciones en forma de rentas vitalicias.
- Sistema de riesgos de prestación definida, se ha transformado de un modelo basado en rentas vitalicias a uno de capitales, establecido como un número de anualidades de salario pensionable por contingencia. Este modelo conlleva además ventajas para el empleado (equidad interna, libre designación de beneficiarios, flexibilidad de la forma y el momento de cobro, simplificación del modelo y transparencia, así como armonización del sistema), y está entre la práctica competitiva y muy competitiva del Ibex35. Para el colectivo de nueva entrada, las anualidades de salario pensionable quedan fijadas en: 2-2-3-4 para las coberturas de fallecimiento, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez, respectivamente, con el máximo de 100.000 euros de anualidad de salario pensionable.
- Aportaciones de jubilación: dónde el colectivo origen Caixa-Bank presenta un incremento de las aportaciones en un 2% y dónde el colectivo origen Bankia dispone de una adecuación de las aportaciones de jubilación al mínimo del 7,5% sobre el salario pensionable, en el plazo de 60 meses. Para el colectivo de nueva entrada las aportaciones serán del 6% a partir del mes 25, considerando una carencia de 12 meses y, a partir del mes 85 las aportaciones serán del 7,5%.

Otros compromisos acordados entre las partes:

- La Entidad se compromete a implementar dentro del Programa de Retribución Flexible Compensa+ la realización de cursos de formación, y en función del análisis de oportunidad y de las ofertas existentes, durante el 2022 se procurará la incorporación del renting de vehículos.
- Con efectos a 1 de septiembre 2021 se reconoce un permiso para acompañar a la asistencia médica a hijos menores de edad a cargo en un máximo de diez horas anuales de carácter recuperable y se dispondrá de un día de permiso adicional, cuando la persona trabajadora deba realizar exámenes de formación normativa en horario coincidente con un domingo o festivo o un sábado.
- Las partes se comprometen a iniciar la negociación en el último trimestre de 2021 para acordar un Protocolo de Traslados y permutas que deberá estar cerrado en un plazo no superior a 6 meses.

Se ha creado una **Comisión Paritaria de Seguimiento**, integrada por una representación de la Dirección de la Entidad y por una representación de cada una de las organizaciones sindicales firmantes para interpretar el acuerdo y desarrollarlo en los aspectos que correspondan, así como resolver las situaciones de conflicto que pudieran producirse, y evaluar las posibles medidas alternativas de flexibilidad interna que puedan ser aplicadas para dar solución total al excedente no cubierto con el conjunto de medidas ofertadas.

En las Comisiones de Seguimiento realizadas durante 2021 se ha realizado un seguimiento de las adhesiones efectivas, así como de las bajas que se han ido produciendo por renunciaciones u otros motivos, para poder disponer de una foto en todo momento de las provincias o áreas de Servicios Centrales con déficit de adhesión.

Con el objetivo de maximizar las salidas voluntarias del personal que se ha adherido, en las distintas Comisiones de Seguimiento se han tratado y comentado diversos aspectos como: la redistribución de las vacantes inTouch, los procesos de recolocación directa e indirecta a filiales no cubiertos que han permitido mayores salidas (por encima de las 6.452 inicialmente previstas), la gestión del excedente en Servicios Centrales (movilidad funcional dentro de Servicios Centrales y movilidad a la Red), los traslados voluntarios.

Así mismo una vez resueltas y aplicadas todas las medidas anteriormente indicadas, se ha acordado abrir el portal de adhesión voluntaria del 10 al 17 de diciembre únicamente en 10 provincias en las que sigue habiendo excedente, dando por resuelto el mismo en el resto de las provincias. Si bien, en estas últimas podrán seguirse atendiendo adhesiones derivadas de anulaciones, traslados, coberturas de plazas de otras provincias u otra medida adicional que permita atender solicitudes adicionales en aquellas provincias con más solicitudes que excedentes.

Por último, respecto a las **líneas principales del Acuerdo Laboral de Integración** para homogeneizar las condiciones laborales de la plantilla procedente de Bankia, destacar que entra en vigor el 1 de septiembre de 2021 y que contiene:

- Garantía de retribución fija bruta que venían percibiendo en Bankia y adecuación progresiva en 5 años a la retribución de CaixaBank.
- Sistema de Promoción Desarrollo Profesional (PDP): liquidación del sistema de puntos devengados en 2021.
- Sistema de Retribución Variable: durante el 2021, se mantienen los *targets* de Bankia y se calculan según criterios CaixaBank y a partir de 2022, se aplicará la política de retribución variable de CaixaBank y se garantiza un porcentaje regresivo durante 4 años de los *targets* regulados en Bankia considerando los incentivos que pueda percibir.
- Sistema de Previsión social:
 - Aportaciones de jubilación: homologación mediante adecuación progresiva en 5 años. 0% hasta 01/04/22 y senda desde 1 de abril de cada año iniciando 2022: 4,2%; 4,5%; 4,9%; 5,75%; 7,5% de salario pensionable.
 - Coberturas de riesgo: A partir del 1 de enero de 2022, se aplicará el nuevo modelo de cobertura de riesgos en base a anualidades fijas de salario pensionable por contingencia.
- Plan Familia: Se incorpora a CaixaBank el Plan Familia (beneficio vigente en Bankia de atención a empleados con hijos con discapacidad igual o superior al 33% que sustituye al regalo de Reyes en CaixaBank).
- Resto de beneficios sociales: de aplicación desde la entrada en vigor del Acuerdo, o la fecha de integración tecnológica, para los beneficios financieros, enero de 2022 para la cobertura sanitaria y el nuevo modelo de riesgos o la fecha de integración de los planes de pensiones, prevista durante el primer trimestre de 2022.



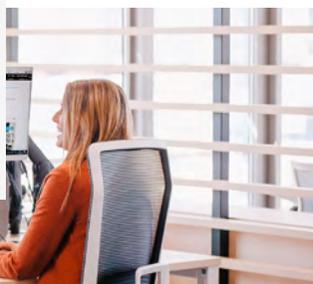
Fomento del Bienestar en un entorno saludable y sostenible

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.
- Adaptar y mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos vigentes en cada momento.

Con la publicación de la nueva norma internacional ISO 45001, sucesora de la OSHAS 18001, la Entidad adaptará en el 2022 su actual sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; reafirmando así su apuesta por el compromiso y mejora en el desempeño de este campo, y sin limitarse al mero cumplimiento de la norma legal. Este nuevo contexto, conlleva una revisión del modelo actual, evolucionando hacia el concepto de Organización Saludable, no solo para que las personas de la Entidad perciban de manera positiva las condiciones laborales y se genere un clima laboral seguro y saludable, sino también para que las otras partes interesadas en la sociedad (usuarios, clientes, accionistas, proveedores, familias) puedan compartir y participar de estos beneficios, y la organización logre así una nueva estrategia de liderazgo centrada en el bienestar y la sostenibilidad.

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 y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios



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.
- **Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.** Define las políticas en materia de prevención en este ámbito, con el objetivo de mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de las acciones formativas pertinentes.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS

	2020		2021	
Accidentabilidad en el trabajo				
	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total accidentes	280	5	415	3
<i>del que Mujeres</i>	180	3	286	2
<i>del que Hombres</i>	100	2	129	1 ¹
Índice de frecuencia de accidentes	1,04		0,90	
<i>del que Mujeres</i>	1,48		1,07	
<i>del que Hombres</i>	0,52		0,70	
Índice de gravedad	0,09		0,10	
<i>del que Mujeres</i>	0,09		0,11	
<i>del que Hombres</i>	0,09		0,09	
Absentismo				
Horas de absentismo gestionable	1.952.639		2.735.533	
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	3,4%		3,5%	

¹ Accidente de trabajo mortal.

>> 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 la Entidad y por tanto en su sostenibilidad.
- Se consigue una plantilla más sana, motivada, satisfecha y con un mayor orgullo de pertenencia y compromiso.
- Se mejora la imagen corporativa y se favorece la captación y retención de talento.
- Mejora el clima sociolaboral y reduce el absentismo.

Y se estructura en tres ejes:

i. 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 ha iniciado un análisis de los requisitos hacia la certificación ISO 45001, certificación de carácter voluntario y que presenta una exigencia superior a la legal. Esta nueva norma pone especial énfasis en el análisis y gestión de todos los riesgos y oportunidades en materia de seguridad y salud en el trabajo e introduce un concepto clave para la motivación y compromiso de los profesionales: el bienestar laboral.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los factores psicosociales y define planes de acción para conseguir una optimización de los factores influyentes. Se ha planificado su revisión para el 2022.

ii. Salud. Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y la salud como elemento clave

El **programa Somos Saludables**, muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de nuestros profesionales, y el objetivo de alcanzar la madurez como organización saludable y referente en el sector. A través de las actividades y campañas de su plataforma

virtual, se genera concienciación y se ofrece beneficios para una salud global y el bienestar de los empleados/as y sus familias.

Durante el primer trimestre del 2021 se realizó el lanzamiento definitivo de la plataforma virtual *Somos Saludables* para toda la plantilla de CaixaBank.



Con los resultados de las encuestas de opinión (pulso), se han adaptado los contenidos y talleres según necesidades e intereses. Además, se ha creado un canal específico *Somos Saludables* en PeopleNow para compartir contenidos y llegar así de forma más directa a los profesionales de la Entidad, contribuyendo a la mejora de su experiencia.

La plataforma se inició con 3 pilares fundamentales: **Muévete, Quiérete, Cuídate.**



Desde el pilar de Actividad Física (Muévete) se accede a ejercicios y rutinas para poder realizarlas en casa y en cualquier momento.



En la parte de Nutrición e Hidratación (Quiérete) están disponibles recetas saludables y sencillas de realizar.



Desde el Área de Bienestar Personal (Cuídate) se facilitan técnicas de meditación y pautas para mejorar la concentración y relajación.



Y posteriormente se ha incorporado un nuevo pilar **Vuélcate** con actividades relacionadas con la sostenibilidad, medio ambiente y solidaridad.

Como novedades destacables en 2021 tenemos:

- Gimnasio virtual (clases grupales dirigidas por *streaming*), con un calendario específico que se renueva mensualmente.
- Espacio para compartir (canal preguntas y respuestas), con el objetivo de poder dar respuesta a las consultas de la plantilla y compartir de forma confidencial, las preguntas sobre diferentes temáticas y que los expertos en salud responden a través de un vídeo.
- Potenciación de la comunicación con un canal específico en PeopleNow con publicaciones de artículos y vídeos con contenidos realizados por los distintos especialistas de cada pilar (nutricionista, entrenador personal y psicóloga general sanitaria).
- Se han acondicionado nuevos espacios físicos: sala de lactancia y servicio de consultas de fisioterapia.
- Se han promocionado los servicios de asesoramiento médico ubicados en Barcelona y Madrid.

El programa Somos Saludables se complementa con la plataforma "Adeslas Salud y Bienestar".

iii. 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 (trabajo en remoto, espacios colaborativos, *agile*) y estudiando fórmulas para mejorar la transición de la plantilla hacia un envejecimiento activo y saludable (mejorar la motivación de la plantilla de mayor edad, consejos de salud, *mentoring* inverso) será posible conseguir el objetivo de tener una plantilla emocionalmente más sana. Todo esto, debe permitir alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible definidos en el reto 3 de Salud y Bienestar de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Covid-19

En 2021 se ha renovado la certificación Protocolo Seguro COVID-19, previo proceso de verificación, llevado a cabo por consultores externos especializados, para conocer el grado de implantación de medidas y su posterior evaluación. Este proceso se ha llevado a cabo por una de las entidades de inspección técnica, certificación y control de mayor relevancia.



Esta certificación proporciona confianza respecto a la prevención del COVID-19 en los centros, contribuye en la reincorporación en los edificios corporativos 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.



MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD

La evolución de la crisis sanitaria obliga a adaptarse y concretar continuamente las medidas adoptadas para 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. El protocolo elaborado inicialmente para identificar y gestionar las situaciones de contagio o contacto con casos positivos que pueden darse, tanto en el entorno laboral como personal, se ha ido actualizando 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. Igualmente se ha ido actualizando en 2021 el protocolo de reanudación de la actividad presencial, que contempla la totalidad de las medidas establecidas en aras a la prevención de la plantilla y de los centros de trabajo frente al Covid-19. Este protocolo está en constante revisión y actualización en función del contexto epidemiológico, las recomendaciones sanitarias y la normativa de aplicación. Por último, mencionar al Comité de Seguimiento de Continuidad de Negocio quien define las diferentes políticas tanto de prevención de la seguridad y salud, Negocio y de Continuidad del Negocio y donde están también representadas el resto de empresas del Grupo CaixaBank para asegurar la alineación y homogeneización de políticas.





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 se adapta en función de la situación de la pandemia en cada ámbito y teniendo en cuenta las restricciones establecidas por las autoridades competentes.
 - En eventos y actos se han ido adaptando sus celebraciones de acuerdo con la situación de la pandemia y las restricciones establecidas por las autoridades competentes en cada momento. En estos casos se ha establecido una sistemática de gestión que comportaba la validación del Comité de Continuidad.
 - Potenciación del uso preferente de videoconferencias y otras herramientas colaborativas para evitar desplazamientos y reuniones presenciales. En caso de que sea necesario realizar reuniones presenciales, si se celebran en espacios cerrados, como una sala reuniones o *Team Room*, se establecen limitaciones del aforo máximo en cada momento, haciendo partícipe al convocante de la correcta aplicación de las medidas de prevención.
 - 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, la entrada/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 y evitar así rotaciones y el compartir despachos.
 - La limitación de aforo de clientes en las oficinas se ha ido ajustando en función de las directrices de las autoridades sanitarias y administraciones tendentes a mantener el distanciamiento social.
 - 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 interpersonal 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.
 - Para asegurar la continuidad de negocio, y así el cliente pueda mantener el servicio con la oficina, en caso de detectarse un positivo se aplica el protocolo de gestión y manejo de casos específico, se realiza la desinfección pertinente y en los casos en que es viable, se sustituye el equipo de la oficina temporalmente.





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 con el uso de equipos de protección individual la Entidad sigue las directrices de las autoridades competentes, de acuerdo a los resultados de la evaluación de riesgos (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 dispone en 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 utiliza mascarilla FFP2 o similar. En edificios corporativos y centros InTouch se facilita de forma recurrente a la plantilla con mascarillas de tipo quirúrgica o higiénica para que sean utilizadas en todos los lugares de trabajo.

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 minimiza la recirculación, se aumenta la renovación de aire y se incrementa la frecuencia de limpieza y/o sustitución de, difusores y filtros de los sistemas de climatización. Adicionalmente, se realizan controles periódicos de la calidad de aire interior de los centros

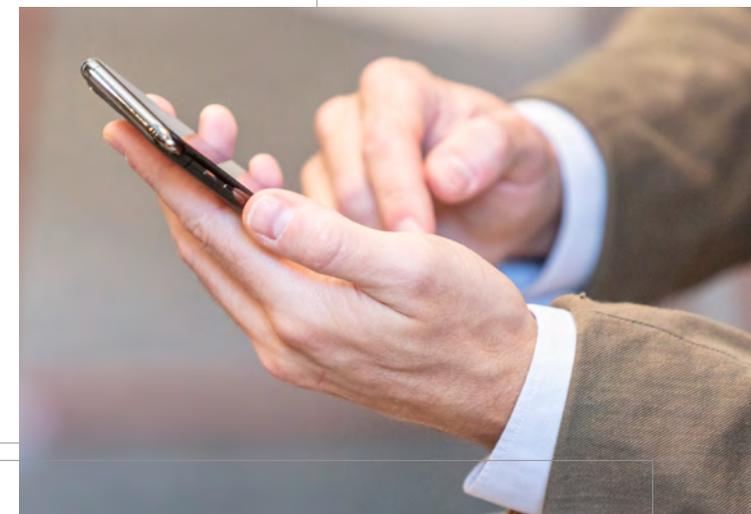


MEDIDAS INFORMATIVAS

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.
- Se pone a disposición 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 Virtaula.

- Se traslada información a los clientes con carteles informativos en la entrada de las oficinas indicando las medidas que deben asumirse, 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 recurrencia con la representación legal de los trabajadores, para la consulta y participación de todos los planteamientos, protocolos y actuaciones en esta materia.



MEDIDAS DE CONTROL DE CONTAGIOS

- 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 Máxager 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.
- 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 epidemiológica (aislamiento preventivo y programación test) y revisión de las medidas de prevención en el centro.

- Realización de test de detección a los empleados que hayan estado en contacto con un positivo también fuera del ámbito laboral.
- Con motivo de la reincorporación de la plantilla tras un periodo de ausencia por vacaciones o festividad, se podrá realizar un test en los Edificios Corporativos y centros InTouch o, en su defecto, se cumplimentará con una autodeclaración conforme comprenden las medidas preventivas de acuerdo con 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) anualmente se realiza 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, serológico y test de antígenos con toma de la muestra de saliva.

Adicionalmente se dispone de la aplicación "CaixaBank Salud" 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, reportar el resultado de los tests realizados, así como el estado de vacunación para seguimiento y control por parte de Vigilancia de la Salud.



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 ha fomentado 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 medidas 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 porcentaje posible en fusión de la distancia física de seguridad y medidas de prevención.

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.



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.

Desde el inicio de la pandemia en 2020, ante la situación provocada por esta y por la consideración de servicio indispensable para la población, 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.** Para ayudar a conciliar la vida personal con la profesional, el disfrute de las vacaciones de estos dos últimos años no queda limitada a los tres periodos establecidos por normativa interna.



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.

PeopleNow, la nueva intranet social interna, con un despliegue total en la Entidad (Direcciones Territoriales y Servicios Centrales), es una 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 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 participa en comunidades según su área de influencia, además de suscribirse a canales informativos según sus intereses. Por tanto, PeopleNow presenta las siguientes ventajas:

- Es un canal bidireccional que incentiva la participación.
- Los profesionales reciben, en un único espacio, la información segmentada, en función de su rol en la Entidad y de sus intereses.
- Posibilidad de comentar y compartir noticias, interactuar en las comunidades, reconocer a los compañeros, etc.
- Agilidad en la producción de noticias y se potencia la creación de contenidos propios.
- Se refuerza la visibilidad interna de la Alta Dirección con su participación en los perfiles y en las comunidades.
- Se generan espacios autónomos de comunicación para los equipos dentro de cada uno de los ámbitos, segmentos y Direcciones Territoriales.
- Se favorece la transmisión de retos estratégicos de la Entidad en cada momento y mejora el posicionamiento interno de la Alta Dirección.
- Se pone en valor el reconocimiento, las buenas prácticas y los comportamientos positivos.

En 2021 se ha puesto el foco en la comunicación asociada a la integración con Bankia, que se inició con el anuncio de la fusión legal y desde entonces se ha ido adaptando a la realidad de los públicos internos en ambas entidades, en los distintos momentos del proceso y en sus diferentes facetas: institucional, comercial, operativa y de recursos humanos.

Los objetivos del Plan de comunicación de la integración con Bankia han sido:

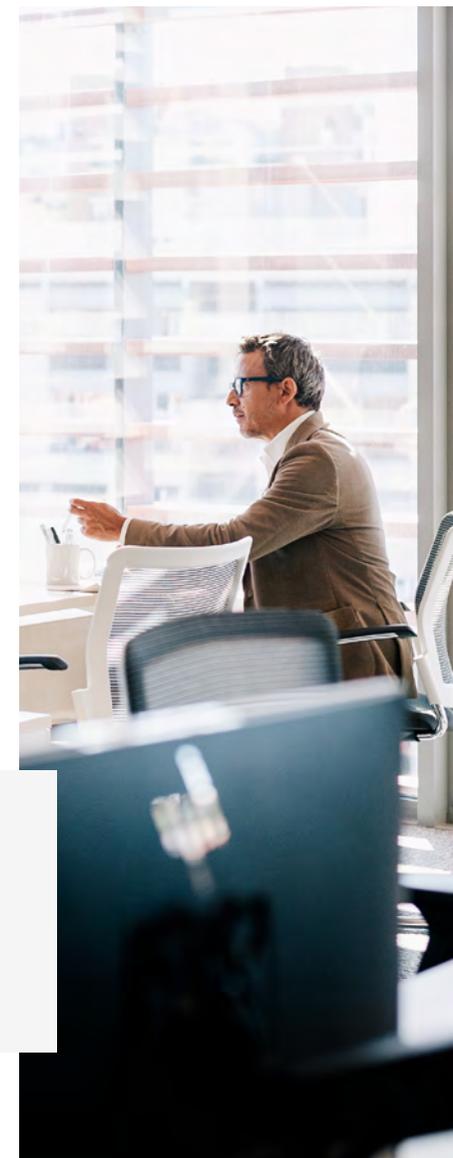
- Facilitar que las personas comprendan las claves de la integración, las valoren positivamente y colaboren en su implantación.
- Mantener la atención de todos los profesionales en el negocio, gestionando las incertidumbres y evitando distracciones.
- Reforzar la visibilidad del equipo directivo como referente de la consolidación cultural y de la excelencia en la gestión.

Al mismo tiempo se ha mantenido el Portal Coronavirus para facilitar el acceso a los protocolos y medidas vigentes en cada momento.

En 2021, se ha implantado la plataforma PeopleNow en un total de 7 empresas del Grupo CaixaBank, además de crearse un servicio centralizado para la comunicación corporativa en coordinación con Comunicación Interna CaixaBank.



Durante 2021 se han publicado 5.280 noticias en los canales corporativos, territoriales y de segmento de PeopleNow, sumando un total de 6.350.355 accesos en todo el año



Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución de los resultados

A continuación se presenta la evolución de los resultados para los últimos tres ejercicios. El resultado de 2021 está impactado por la formalización, en el primer trimestre de 2021, del proceso de fusión entre CaixaBank y Bankia, que afecta a la evolución de los diferentes epígrafes y genera impactos extraordinarios.

(En millones de euros)	2021	Extraord. Fusión ¹	2021 sin extraord.	2020	Var. %	2019	Var. %
Margen de intereses	5.975		5.975	4.900	21,9	4.951	(1,0)
Ingresos por dividendos	192		192	147	30,1	163	(9,4)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	425		425	307	38,5	425	(27,9)
Comisiones netas	3.705		3.705	2.576	43,8	2.598	(0,9)
Resultado de operaciones financieras	220		220	238	(7,6)	298	(20,1)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	651		651	598	8,9	556	7,5
Otros ingresos y gastos de explotación	(893)		(893)	(356)		(386)	(7,8)
Margen bruto	10.274		10.274	8.409	22,2	8.605	(2,3)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)		(5.930)	(4.579)	29,5	(4.771)	(4,0)
Gastos extraordinarios	(2.119)	(2.118)	(1)			(979)	
Margen de explotación	2.225	(2.118)	4.343	3.830	13,4	2.855	34,2
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.344		4.344	3.830	13,4	3.834	(0,1)
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(838)		(838)	(1.915)	(56,3)	(376)	
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(93)	(384)	(247)	55,6	(235)	5,2
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	4.405	4.464	(59)	(67)	(12,1)	(167)	(59,8)
Resultado antes de impuestos	5.315	2.252	3.062	1.601	91,3	2.077	(22,9)
Impuesto sobre Sociedades	(88)	614	(702)	(219)		(369)	(40,6)
Resultado después de impuestos	5.227	2.867	2.360	1.382	70,8	1.708	(19,1)
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	1		1			3	(93,6)
Resultado atribuido al Grupo	5.226	2.867	2.359	1.381	70,8	1.705	(19,0)
Ingresos Core	10.597		10.597	8.310	27,5	8.316	(0,1)
Ratio de eficiencia sin extraordinarios (%) (12 meses)	57,7		57,7	54,5	3,3	55,4	(0,9)

¹ Detalle de extraordinarios asociados a la fusión:

-Gastos extraordinarios: coste estimado del acuerdo laboral (-1.884MM€) y otros gastos de integración (-234 MM€).

-Otras dotaciones a provisiones: - 93 MM€ correspondientes a una provisión para cubrir saneamientos de activos, esencialmente derivados, del plan previsto de reestructuración de la red comercial en 2022.

-Ganancias/pérdidas en baja de activos: +4.300 MM€ por diferencia negativa de consolidación, +266 MM€ por resultados antes de impuestos relacionados con la venta de ciertos negocios que venía desarrollando Bankia, -105 MM€ por el saneamiento de activos y +3 otros.



Adicionalmente, se presenta la cuenta de resultados en visión proforma comparable para 2020 y 2021, con el objetivo de dar una indicación de la evolución de los resultados de la entidad fusionada. Se elabora agregando, en ambos ejercicios, al resultado obtenido por CaixaBank el generado por Bankia previo a la fusión y no se consideran los extraordinarios descritos anteriormente.

(En millones de euros)	2020	2021	Variación
Margen de intereses	6.816	6.422	(5,8)
Ingresos por dividendos	149	192	28,7
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	366	436	19,1
Comisiones netas	3.736	3.987	6,7
Resultado de operaciones financieras	398	230	(42,2)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	598	651	8,9
Otros ingresos y gastos de explotación	(752)	(934)	24,2
Margen bruto	11.311	10.985	(2,9)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(6.311)	(6.374)	1,0
Gastos extraordinarios		(1)	
Margen de explotación	5.000	4.610	(7,8)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	5.000	4.611	(7,8)
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(2.959)	(961)	(67,5)
Otras dotaciones a provisiones	(213)	(407)	91,0
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(1)	(82)	
Resultado antes de impuestos	1.826	3.160	73,0
Impuesto sobre Sociedades	(215)	(734)	
Resultado después de impuestos	1.612	2.426	50,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros		1	
Resultado atribuido al Grupo	1.611	2.424	50,5
Ingresos Core	11.456	11.339	(1,0)
Ratio de eficiencia sin extraordinarios (%) (12 meses)	55,8	58,0	2,2



Fusión por absorción de Bankia, S.A

Con fecha 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank y Bankia suscribieron un Proyecto Común de Fusión mediante la fusión por absorción de Bankia (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente). El Proyecto Común de Fusión fue aprobado en las Juntas generales de accionistas de CaixaBank y de Bankia, que tuvieron lugar a principios de diciembre de 2020.

La fecha de toma de control efectivo se situó el 23 de marzo de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas.

El Grupo ha registrado un resultado positivo equivalente a la diferencia negativa de consolidación por 4.300 millones de euros en el epígrafe Ganancias y Pérdidas en baja de activos y otros de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (antes y después de impuestos).

A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia de la fusión el 31 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual los resultados de Bankia se integran en los distintos epígrafes de la cuenta de resultados de CaixaBank, afectando a la comparabilidad de su evolución. Asimismo, el resultado del ejercicio 2021 incluye impactos extraordinarios asociados a la fusión.



Segmentación por Negocios

A continuación, se presenta la cuenta de resultados de 2021 por segmento de negocio:

(En millones de euros)	2021	Segmentación por Negocios		
		Bancario y Seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	5.975	5.557	(35)	453
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	616	266	326	25
Comisiones netas	3.705	3.417		288
Resultado de operaciones financieras	220	192	17	11
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	651	651		
Otros ingresos y gastos de explotación	(893)	(861)	(8)	(24)
Margen bruto	10.274	9.221	300	753
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)	(5.482)	(4)	(444)
Gastos extraordinarios	(2.119)	(2.118)		(1)
Margen de explotación	2.225	1.621	296	308
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.344	3.739	296	309
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(838)	(797)		(40)
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(441)		(37)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	4.405	4.360	51	(6)
Resultado antes de impuestos	5.315	4.742	347	225
Impuesto sobre Sociedades	(88)	(40)	7	(55)
Resultado después de impuestos	5.227	4.703	354	170
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	1	1		
Resultado atribuido al Grupo	5.226	4.701	354	170



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, de seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como el negocio inmobiliario y la actividad del ALCO en relación con la gestión de liquidez y financiación al resto de negocios.

La mayor parte de la actividad y resultados procedentes de Bankia se incluyen en el negocio bancario y seguros.

Asimismo, el negocio bancario y seguros incluye las actividades corporativas del Grupo, por lo que recoge los resultados extraordinarios asociados a la fusión, incluyendo la diferencia negativa de consolidación.

Los negocios de seguros, gestión de activos y tarjetas adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 también forman parte de este negocio.

- **Participaciones:** el negocio recoge los resultados, netos del coste de financiación, de las participaciones en Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes. Asimismo, incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en diversos sectores incorporadas en las últimas adquisiciones del Grupo en España.

Se incorpora, a partir del 31 de marzo de 2021, la participación en Gramina Homes, procedente de Bankia, cuyos resultados se integran en el Grupo a partir del segundo trimestre y desde el cuarto trimestre se dejan de atribuir resultados correspondientes a Erste Group Bank en el contexto de la venta de esta participada.

- **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 (esencialmente BFA y BCI).

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.





Evolución 2021 vs 2020

El resultado de 2021 asciende a 5.226 millones de euros en 2021 impactado por la fusión con Bankia, que afecta a la evolución de los distintos epígrafes y genera extraordinarios. Sin considerar los aspectos asociados a la fusión, el resultado asciende a 2.359, lo que supone un +70,8% respecto a 2020 (1.381 millones).

El resultado proforma comparable del ejercicio 2021 se sitúa en 2.424 millones de euros. En el mismo periodo de 2020, el resultado fue de 1.611 millones de euros, impactado por provisiones constituidas para anticipar los impactos futuros asociados a la Covid-19, en su evolución incide:

- Los **ingresos core**, 11.339 millones de euros, disminuyen un -1,0% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. En su evolución incide la caída del **margen de intereses** (-5,8%) y de los **resultados asociados a participadas de bancaseguros** (-9,0%), estos últimos impactados por ingresos singulares en el ejercicio anterior, que se ven parcialmente compensados por el crecimiento de las **comisiones** (+6,7%) y los **ingresos y gastos amparados por contratos de seguros** (+8,9%).
- El **margen bruto**, decrece un -2,9% por los menores ingresos core (-1,0%), menores **resultados de operaciones financieras** (-42,2%) y las mayores cargas registradas en **otros ingresos y gastos de explotación** (+24,2%) que en 2020 incluían 135 millones de euros por el registro del ingreso asociado al último *earnout* de SegurcaixaAdeslas. Buena evolución de los **ingresos de participadas**.
- Los **gastos de administración y amortización recurrentes** incrementan un +1,0%. La ratio de eficiencia core (12 meses) se sitúa en el 56,2%.

La evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** (-67,5%) está impactada, entre otros, por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito llevada a cabo en 2020 con el objetivo de anticipar impactos futuros asociados a la Covid-19 por importe de -1.742 millones.

El epígrafe **otras dotaciones a provisiones** se sitúa en -407 millones de euros en 2021 (+91,0%) tras una cobertura conservadora de riesgos.

El epígrafe de **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incluye, entre otros, aspectos, el registro, en 2021, de la plusvalía por la venta de la participación en Erste por +54 millones de euros.

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 (-2,3%). Se mantienen estables los ingresos core 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 superior 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).

Margen de intereses

Evolución 2021 vs 2020

El **margen de intereses** del Grupo se sitúa en 5.975 millones de euros en 2021 frente a 4.900 millones de euros en 2020, impactado por la fusión con Bankia.

En **visión proforma comparable**, el margen en 2021 asciende a 6.422 millones de euros (-5,8% respecto al mismo periodo de 2020). En un entorno de tipos de interés negativos, este decremento se debe a:

- Descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado por el descenso de la curva de tipos, el cambio de estructura de la cartera crediticia debido al incremento de los préstamos ICO y crédito al sector público, y por la reducción de los ingresos procedentes del crédito al consumo. Este decremento del tipo ha sido parcialmente compensado por un menor volumen medio.
- Menor aportación de la cartera de renta fija tanto por una disminución del volumen como por descenso del tipo medio como consecuencia mayoritariamente de la revaluación de los activos a valor de mercado en el marco de la integración entre CaixaBank y Bankia.

Estos efectos se han visto en parte compensados por:

- Reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por el incremento de financiación tomada con el BCE en mejores condiciones.
- Ahorro en los costes de la financiación institucional por un descenso del precio a causa, en gran medida, de la revaluación de los pasivos a valor de mercado en el marco de la integración entre CaixaBank y Bankia e impactado también por el decremento de la curva. Adicionalmente impacta positivamente en el margen de intereses el descenso del volumen medio.
- Disminución del coste de la financiación minorista por descenso en el tipo, que compensa los mayores volúmenes (incremento de saldos a la vista y decremento de depósitos a plazo).

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, debido al 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).



Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

CONTABLE	2021			2020			2019			Variación R/C 2020-2019		
	(En millones de euros)	S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	Total	Por tipo
Intermediarios financieros	97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	25.286	163	0,65	239	77	162
Cartera de créditos (a)	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	213.298	4.788	2,24	(340)	(577)	237
Valores representativos de deuda	70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	36.184	333	0,92	(71)	(110)	39
Otros activos con rendimiento	64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	61.643	1.752	2,84	(113)	(197)	84
Resto de activos	86.663	18	-	58.959	13	-	67.431	20	-	(7)	0,0	(7)
Total activos medios (b)	628.707	7.893	1,26	432.706	6.764	1,56	403.842	7.056	1,75	(292)	(807)	515
Intermediarios financieros	101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	36.076	(242)	0,67	39	102	(63)
Recursos de la actividad minorista (c)	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	214.136	(55)	0,02	22	24	(2)
Empréstitos institucionales y valores negociables	43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	28.343	(248)	0,87	28	42	(14)
Pasivos subordinados	9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	5.400	(73)	1,36	1	3	(2)
Otros pasivos con coste	79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	70.437	(1.434)	2,04	148	204	(56)
Resto de pasivos	57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	49.450	(53)	-	3	0	3
Total recursos medios (d)	628.707	(1.918)	0,30	432.706	(1.864)	0,43	403.842	(2.105)	0,52	241	375	(134)
Margen de intereses		5.975			4.900			4.951		(51)	(432)	381
Diferencial de la clientela (%) (a-c)		1,68			1,98			2,22				
Diferencial de balance (%) (b-d)		0,96			1,13			1,23				

PROFORMA	2021			2020			Variación R/C		
	(En millones de euros)	S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	Total	Por tipo
Intermediarios financieros	101.029	968	0,96	59.350	611	1,03	357	(42)	399
Cartera de créditos (a)	338.352	5.607	1,66	339.719	6.282	1,85	(675)	(650)	(25)
Valores representativos de deuda	82.175	254	0,31	89.076	478	0,54	(224)	(202)	(22)
Otros activos con rendimiento	64.431	1.573	2,44	65.843	1.641	2,49	(68)	(34)	(34)
Resto de activos	93.570	19	-	88.515	20	-	(1)		(1)
Total activos medios (b)	679.557	8.421	1,24	642.503	9.032	1,41	(611)	(929)	318
Intermediarios financieros	111.407	(442)	0,40	95.206	(273)	0,29	(169)	(105)	(64)
Recursos de la actividad minorista (c)	366.291	(7)	-	346.928	(47)	0,01	40	43	(3)
Empréstitos institucionales y valores negociables	47.764	(194)	0,41	49.489	(412)	0,83	218	211	7
Pasivos subordinados	9.785	(55)	0,57	8.502	(135)	1,58	80	86	(6)
Otros pasivos con coste	79.545	(1.245)	1,57	74.521	(1.290)	1,73	45	124	(79)
Resto de pasivos	64.765	(56)	-	67.857	(59)	-	3		3
Total recursos medios (d)	679.557	(1.999)	0,29	642.503	(2.216)	0,34	217	359	(142)
Margen de intereses		6.422			6.816				
Diferencial de la clientela (%) (a-c)		1,66			1,84				
Diferencial de balance (%) (b-d)		0,95			1,07				

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.

Comisiones

Evolución 2021 vs 2020

Los **ingresos por comisiones** del Grupo se sitúan en 3.705 millones de euros frente a 2.576 millones de euros en 2020, impactadas en 2021 por la fusión con Bankia.

En **visión proforma comparable**, los ingresos por comisiones **crecen hasta los 3.987 millones**, +6,7% respecto al mismo periodo de 2020.

- Las **comisiones bancarias, valores y otros** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista.

Las comisiones recurrentes crecen un +1,4% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

Las comisiones de banca mayorista, tras un 2020 marcado por una fuerte actividad en banca de inversión, disminuyen un -13,1% en relación con el mismo periodo del año anterior.

Las **comisiones por comercialización de seguros** incrementan respecto al mismo periodo de 2020 (+12,9%) esencialmente por la mayor actividad comercial.

- Las **comisiones asociadas a la gestión de productos de ahorro a largo plazo** (fondos de inversión, planes de pensiones y *Unit Link*) se sitúan en 1.391 millones de euros, soportadas por un mayor patrimonio gestionado tras la positiva evolución de los mercados y de las suscripciones en 2021. Crecimiento del +17,9% respecto al 2020:

- Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en 860 millones de euros, con un crecimiento interanual del +18,5%.

- Las **comisiones por gestión de planes de pensiones** alcanzan los 325 millones de euros, mostrando una evolución positiva del +6,5% interanual.

- Las **comisiones de *Unit Link*** se sitúan en 206 millones de euros, +38,5% respecto al mismo periodo de 2020.

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.

(En millones de euros)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Comisiones bancarias, valores y otros	2.036	1.443	1.500	2.217	2.220
Recurrentes	1.836	1.262	1.343	2.010	1.982
Banca mayorista	200	181	157	207	238
Comercialización de seguros	337	203	213	379	336
Productos de ahorro a largo plazo	1.332	930	885	1.391	1.180
Fondos de inversión, carteras y sicav's	817	546	538	860	726
Planes de pensiones	309	235	222	325	305
<i>Unit Link</i> y otros ¹	206	149	125	206	149
Comisiones netas	3.705	2.576	2.598	3.987	3.736

¹ Incluye ingresos correspondientes a *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).



Ingresos de la **cartera de participadas**

Evolución 2021 vs 2020

- Los **ingresos por dividendos** (192 millones de euros en 2021) aumentan, esencialmente, por un mayor dividendo de BFA (98 millones de euros en 2021, que incluye el ingreso de un dividendo extraordinario por importe de 54,5 millones, frente a 40 millones en 2020). Asimismo, se incluye el dividendo de Telefónica en ambos ejercicios (90 millones en 2021 frente a 100 millones en 2020).
- Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** (436 millones de euros) se recuperan en el contexto de la mejora económica (+19,1% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior).

Evolución 2020 vs 2019

- Los **ingresos por dividendos** incluyen, esencialmente, en 2020, el dividendo de Telefónica y BFA por 100 y 40 millones de euros respectivamente.
- Los **resultados de las entidades valoradas por el método de la participación** disminuyen 118 millones de euros (-27,8%) 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 millones de euros)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Ingresos por dividendos	192	147	163	192	149
Entidades valoradas por el método de la participación	425	307	425	436	366
Ingresos de la cartera de participadas	616	454	588	628	515

Resultado de **operaciones financieras**

Evolución 2021 vs 2020

- El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 220 millones en 2021 frente a 238 millones en 2020.
- En **visión proforma comparable**, el resultado de operaciones financieras asciende a 230 millones de euros a cierre 2021. En relación a su evolución interanual (-42,2%), el 2020 incluía la materialización de plusvalías en activos de renta fija.

Evolución 2020 vs 2019

- 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.

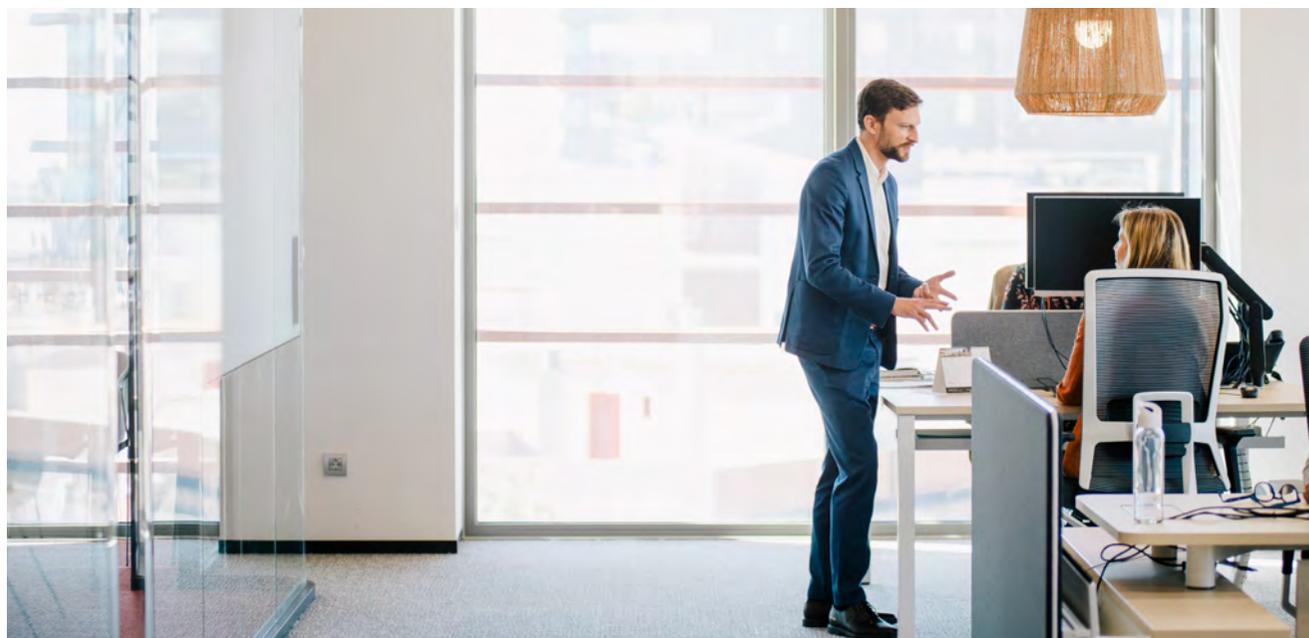
Ingresos y gastos amparados por **contratos de seguro o reaseguro**

Evolución 2021 vs 2020

- Los **ingresos y gastos amparados por contratos de seguro** se sitúan en 651 millones de euros frente a 598 millones en 2020, con un sólido crecimiento interanual del +8,9%.

Evolución 2020 vs 2019

- Los **ingresos derivados de la actividad de seguros** de vida riesgo se sitúan en 598 millones de euros, con un sólido crecimiento del 7,6% respecto a 2019.



Otros ingresos y gastos de explotación

Evolución 2021 vs 2020

- El epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** asciende a -893 millones frente a -356 millones en 2020 e 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. El incremento responde a una mayor contribución de la entidad resultante. Asimismo en 2020 incluía el ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.
- En **visión proforma comparable** el epígrafe asciende a -934 millones, destacando:
 - Contribución del sector bancario portugués por 18,8 millones (15,5 millones en 2020).
 - Aportación al FUR¹ por importe de 181 millones de euros, superior al registrado el año anterior (171 millones de euros).
 - Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 396 millones de euros (417 millones de euros en 2020).

Asimismo, la línea Otros ingresos y gastos inmobiliarios incluye el registro de una estimación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por 19 millones de euros (20 millones de euros en 2020).

La línea de Otros incluye 135 millones de euros en 2020 por el registro del ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

Evolución 2020 vs 2019

- 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.
 - Registro de la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 243 millones de euros (242 millones de euros en 2019).
 - Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 111 millones de euros (103 millones de euros en 2019).
 - Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2020 y 2019).

(En millones de euros)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Contribuciones y tasas	(596)	(370)	(360)	(596)	(605)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios	(56)	(22)	1	(64)	(64)
Otros	(242)	37	(27)	(274)	(83)
Otros ingresos y gastos de explotación	(893)	(356)	(386)	(934)	(752)



¹ Incluye la contribución al Fondo de Resolución Nacional de BPI.

Gastos de administración y amortización

Evolución 2021 vs 2020

- Crecimiento interanual de los **gastos de administración y amortización recurrentes** del 29,5% hasta los -5.930 millones en 2021 frente a los -4.579 millones en 2020.
- Con fecha 1 de julio de 2021 CaixaBank llegó a un acuerdo con los representantes de una amplia mayoría de los trabajadores para la ejecución de un proceso de reestructuración que afectará a 6.452 empleados. En la cuenta de pérdidas y ganancias se han registrado un total de 1.884 millones de euros (1.319 millones de euros netos) asociados a la estimación del coste de este acuerdo.
- En **visión proforma comparable**, el crecimiento se contiene hasta el +1,0%.

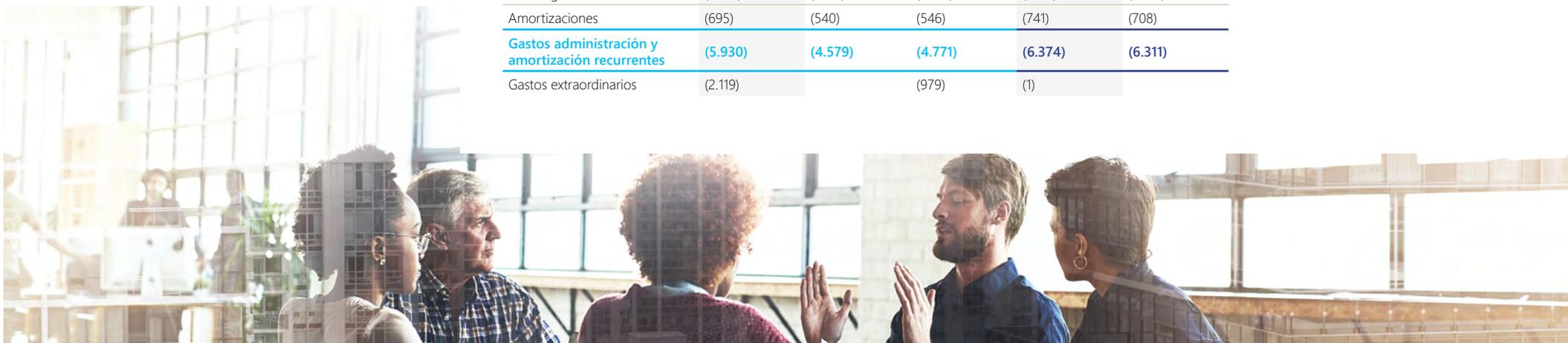
Incremento de los gastos de personal (+1,7%) y las amortizaciones (+4,6%). Los gastos generales disminuyen un -2,1%.

La ratio de eficiencia *core* (12 meses) se sitúa en el 56,2%.

Evolución 2020 vs 2019

- 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.
 - Las amortizaciones decrecen un 1,0% en el año.
- En 2019 registro de gastos extraordinarios asociados al 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 millones de euros)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Margen Bruto	10.274	8.409	8.605	10.985	11.311
Gastos de personal	(3.697)	(2.841)	(2.978)	(3.972)	(3.907)
Gastos generales	(1.538)	(1.198)	(1.247)	(1.661)	(1.696)
Amortizaciones	(695)	(540)	(546)	(741)	(708)
Gastos administración y amortización recurrentes	(5.930)	(4.579)	(4.771)	(6.374)	(6.311)
Gastos extraordinarios	(2.119)		(979)	(1)	



Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Evolución 2021 vs 2020

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -838 millones de euros frente a -1.915 millones en 2020, este último impactado por el registro de una provisión anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 por 1.252 millones de euros.

En **visión proforma comparable**, las Pérdidas por deterioro de activos financieros se sitúan en -961 millones de euros, frente a -2.959 millones de euros del mismo periodo de 2020.

A lo largo de 2020, en el marco de la pandemia, se realizaron dotaciones para anticipar impactos de las pérdidas esperadas futuras asociadas a la Covid-19 con el enfoque prospectivo requerido por IFRS9. En este sentido, se registró una dotación por -1.742 millones de euros en 2020, que explica gran parte de la evolución interanual de este epígrafe de la cuenta de resultados.

El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,25%.

– **Otras dotaciones** recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos.

Evolución 2020 vs 2019

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)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Dotaciones para insolvencias	(838)	(1.915)	(376)	(961)	(2.959)
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(247)	(235)	(407)	(213)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	(1.315)	(2.162)	(611)	(1.368)	(3.173)

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

Evolución 2021 vs 2020

– **Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros** recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. El resultado inmobiliario de 2020 estaba impactado, entre otros, por mayores dotaciones de activos inmobiliarios.

En 2021 el epígrafe Otros recoge la plusvalía por la venta de la participación en Erste (+54 millones) así como el registro de otros resultados y saneamientos de activos.

En 2020 destacan:

- Plusvalía por la venta parcial de Comercia (+420 millones de euros).
- Plusvalía por la venta del negocio de depositaria de Bankia a CecaBank (+155 millones de euros).
- Provisión, con criterios conservadores, asociada a Erste Group Bank debido al impacto de la Covid-19 en el entorno económico, así como al alargamiento del escenario de bajos tipos de interés (-311 millones).

Evolución 2020 vs 2019

– **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 eventos extraordinarios anteriormente descritos correspondientes a 2020.

(En millones de euros)	CONTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Extraordinarios integración	4.464				
Resultados inmobiliarios	23	(134)	(84)	13	(190)
Otros	(82)	67	(83)	(95)	189
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	4.405	(67)	(167)	(82)	(1)

Evolución de la actividad

Balance

El **activo total del Grupo** se sitúa en 680.036 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 (+50,6% tras la fusión). La variación orgánica (excluyendo la aportación de saldos de Bankia en la combinación de negocios) es del +5,5%.

A 31 de diciembre de 2020 el total activo se sitúa en 451.520 millones de euros (+15,4% en el año).

(En millones de euros)	Grupo		Segmentación por Negocios			
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	Participaciones	BPI
Total activo	391.414	451.520	680.036	636.825	2.078	41.133
Total Pasivo	366.263	426.242	644.611	605.434	1.411	37.767
Patrimonio neto	25.151	25.278	35.425	31.391	667	3.367
Patrimonio neto asignado	100%	100%	100%	88%	2%	10%

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.

Crédito a la clientela

- El **crédito bruto a la clientela** se sitúa en 352.951 millones de euros, un +44,7% en el año tras la fusión con Bankia (-4,9% de variación orgánica, es decir excluyendo los saldos aportados por Bankia en la fusión).

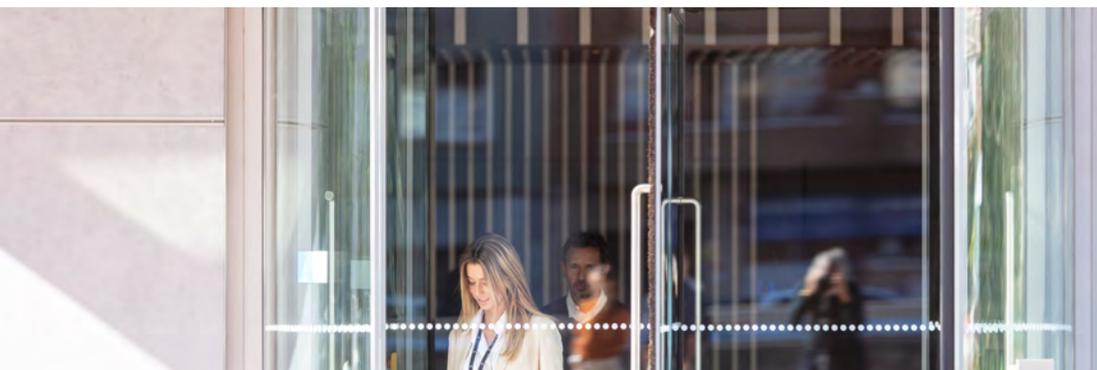
En la evolución por segmentos destaca:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** (-6,7% anual orgánico) sigue marcado por la amortización de la cartera.
- El **crédito a particulares – otras finalidades** disminuye un -6,1% en el año orgánico.

En la variación anual orgánica del crédito al consumo (-3,1%) incide, además de ventas de cartera, el traspaso a fallidos de 140 millones de euros por la homogeneización de criterios de la cartera incorporada de Bankia.

- La **financiación a empresas** se reduce un -1,9% orgánico en el año tras el incremento experimentado durante el ejercicio anterior, en un contexto en el que las empresas anticiparon sus necesidades de liquidez.
- El crédito al **sector público** se reduce un -12,2% orgánico en el año marcado por operaciones singulares.

(En millones de euros)	Grupo		Segmentación por Negocios		
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Créditos a particulares	124.334	120.648	184.752	169.873	14.879
Adquisición vivienda	88.475	85.575	139.792	126.709	13.083
Otras finalidades	35.859	35.074	44.959	43.164	1.796
Créditos a empresas	91.308	106.425	147.419	136.882	10.537
Sectores productivos ex-promotores	85.245	100.705	141.619	131.173	10.446
Promotores	6.063	5.720	5.800	5.709	91
Sector Público	11.764	16.850	20.780	18.689	2.091
Crédito a la clientela, bruto	227.406	243.924	352.951	325.444	27.507
Fondo para insolvencias	(4.704)	(5.620)	(8.265)	(7.689)	(576)
Crédito a la clientela, neto	222.702	238.303	344.686	317.755	26.931
Riesgos contingentes	16.856	16.871	27.209	25.382	1.828



Recursos de clientes

Los **recursos de clientes** ascienden a 619.971 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, un +49,2% tras la incorporación de Bankia (+10,5% de variación orgánica excluyendo la integración de los saldos de Bankia).

A finales de diciembre se ha alcanzado el 100% de participación en Bankia Vida, por lo que se ha procedido a su consolidación global a cierre del ejercicio, incrementándose los Pasivos por contratos de seguros (en balance) por 4.091 millones de euros.

Los recursos en balance alcanzan los 454.968 millones de euros (+8,6% en el año orgánico).

- El **ahorro a la vista** se sitúa en 350.449 millones de euros (+13,1% en el año orgánico).
- El **ahorro a plazo** se sitúa en 33.821 millones de euros (-35,4% en el año orgánico). Su evolución sigue marcada por la disminución de depósitos en la renovación de vencimientos en un entorno de tipos de interés históricamente bajos.
- El incremento de los **pasivos por contratos de seguros** (+6,6% en el año orgánico) recoge tanto las suscripciones netas positivas como el impacto de la revalorización del mercado en los *Unit Link*.
- Los **activos bajo gestión** se sitúan en 158.020 millones de euros. La evolución (+16,5% en el año orgánico) viene marcada tanto por las suscripciones netas positivas como por la evolución favorable de los mercados.
- El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúa en 110.089 millones de euros (+19,2% en el año orgánico).
- Los **planes de pensiones** alcanzan 47.930 millones de euros (+11,0% en el año, orgánico).
- En la variación de **otras cuentas** incide, entre otros, por la evolución de recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

(En millones de euros)	Grupo			Segmentación por Negocios	
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Recursos de la actividad de clientes	218.532	242.234	384.270	355.628	28.641
Ahorro a la vista	189.552	220.325	350.449	330.323	20.126
Ahorro a plazo ¹	28.980	21.909	33.821	25.306	8.515
Pasivos por contratos de seguros ²	57.446	59.360	67.376	67.376	
del que: <i>Unit Link</i> y otros ³	12.249	14.607	19.366	19.366	
Cesión temporal de activos y otros	1.294	2.057	3.322	3.315	7
Recursos en balance	277.272	303.650	454.968	426.320	28.648
Fondos de inversión, carteras y Sicav's	68.584	71.315	110.089	103.632	6.457
Planes de pensiones	33.732	35.328	47.930	47.930	
Activos bajo gestión	102.316	106.643	158.020	151.563	6.457
Otras cuentas	4.698	5.115	6.983	6.411	572
Total recursos de clientes	384.286	415.408	619.971	584.294	35.677

¹ Incluye empréstitos *retail* por importe de 1.384 millones de euros a 31 de diciembre de 2021.

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).

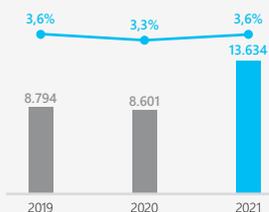
³ Incorpora los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).



Calidad del riesgo de crédito

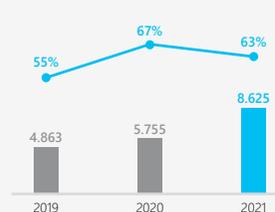
>> MOROSIDAD Y RATIO DE MORA¹

(En millones de euros)



>> PROVISIONES Y RATIO DE COBERTURA¹

(En millones de euros)



¹ Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.

>> RATIO DE MOROSIDAD POR SEGMENTOS

(En millones de euros)	Grupo			Segmentación por Negocios	
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Créditos a particulares	4,4%	4,5%	4,2%	4,4%	2,2%
Adquisición vivienda	3,4%	3,5%	3,6%	3,7%	1,8%
Otras finalidades	6,7%	6,9%	6,4%	6,4%	5,0%
Créditos a empresas	3,2%	2,7%	3,5%	3,5%	2,8%
Sectores productivos ex-promotores	2,9%	2,4%	3,3%	3,4%	2,9%
Promotores	8,0%	6,7%	6,3%	6,4%	0,0%
Sector Público	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	0,0%
Ratio morosidad (créditos + avales)	3,6%	3,3%	3,6%	3,7%	2,3%
Ratio de cobertura de la morosidad	55%	67%	63%	62%	87%

Los **saldos dudosos** a cierre de 2021 ascienden a 13.634 millones de euros frente a 8.601 millones de euros a cierre de 2020, impactados por la aportación de Bankia en el momento de la fusión por 5.427 millones de euros. En el año, excluyendo la aportación de Bankia, los saldos dudosos decrecen 394 millones de euros.

La **ratio de morosidad** a cierre de 2021 se sitúa en el **3,6%** frente al 3,3% de diciembre de 2020 (esencialmente por la integración de Bankia, que supuso un incremento de 28 puntos básicos).

Los **fondos para insolvencias** se sitúan a 31 de diciembre en 8.625 millones de euros frente a 5.755 a cierre de 2020.

La **ratio de cobertura** a cierre de 2021 es del 63% (frente al 67% a diciembre de 2020).

>> FONDO PARA INSOLVENCIAS COVID-19

El fondo Covid-19 se sitúa a 31 de diciembre de 2021 en 1.395 millones de euros (1.252 millones a 31 de diciembre de 2020, incrementando tras la integración de Bankia hasta los 1.803 millones a 31 de marzo de 2021).

En 2021 se ha reanudado la recalibración recurrente de los modelos de provisiones específicas. Estos parámetros habían permanecido inalterados en el Grupo desde el segundo trimestre de 2020, si bien se habían complementado mediante un ajuste contable (*Post Model Adjustment*), de carácter colectivo.

En el segundo trimestre de 2021, tras la recalibración recurrente de los modelos de provisiones, se asignó de forma específica un cierto volumen del fondo Covid-19. El fondo ha permanecido sin movimiento en el tercer y cuarto trimestre del año y se irá revisando con la nueva información disponible.



Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

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.
- Los **activos líquidos totales** se sitúan en 168.349 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento de 53.898 millones de euros en el año debido principalmente a la integración de Bankia.
- El **Liquidity Coverage Ratio** del Grupo (LCR) a 31 de diciembre de 2021 es del 336%, mostrando una holgada posición de liquidez (320% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo requerido del 100%.
- El **Net Stable Funding Ratio** (NSFR) se sitúa en el 154% a 31 de diciembre de 2021, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido desde junio de 2021.
- Sólida estructura de financiación minorista con una **ratio loan to deposits del 89%**.
- El **saldo dispuesto** de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2021 asciende a 80.752 millones de euros correspondientes a TLTRO III. El saldo dispuesto se ha incrementado en 31.027 millones de euros en el año principalmente por la integración de disposiciones de Bankia y por la apelación adicional a TLTRO III.
- Financiación institucional** por 54.100 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos.

	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Activos Líquidos Totales (a + b)	89.427	114.451	168.349
Saldo disponible en póliza no HQLA	34.410	19.084	1.059
HQLA	55.017	95.367	167.290
Financiación Institucional	32.716	35.010	54.100
Loan to Deposits	100%	97%	89%
Liquidity Coverage Ratio	179%	276%	336%
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186%	248%	320%
Net Stable Funding Ratio	129%	145%	154%

>> INFORMACIÓN SOBRE LAS EMISIONES REALIZADAS EN 2021

(En millones de euros)

Emisión	Importe	Fecha emisión	Vencimiento	Coste ¹	Demanda
Deuda senior non preferred ²	1.000	09/02/2021	8 años	0,571% (midswap +0,90%)	3.700
Deuda senior non preferred ³	1.000	26/05/2021	7 años	0,867% (midswap +1,00%)	2.100
Deuda senior non preferred GBP ^{2,4}	£500	03/06/2021	5 años y 6 meses	1,523% (UKT +1,32%)	£1.800
Deuda senior non preferred CHF ⁵	CHF200	01/07/2021	6 años	0,477% (CHF midswap + 0,87%)	CHF235
Deuda subordinada Tier 2 ²	1.000	18/03/2021	10 años y 3 meses	1,335% (midswap +1,63%)	2.200
Additional Tier 1	750	14/09/2021	Perpetuo	3,675% (midswap + 3,857%)	3.500

¹ Corresponde a la *yield* de la emisión.

² Bono verde.

³ Bono social.

⁴ Importe equivalente en euros: 579 millones.

⁵ Importe equivalente en euros: 182 millones.



Las emisiones recogidas en la tabla son *callable*, pudiendo ejercerse la opción de amortización anticipada antes de la fecha de vencimiento.

Con posterioridad al cierre de diciembre, CaixaBank ha realizado una emisión de Deuda Senior Preferred Social por importe de 1.000 millones con vencimiento a 6 años y con una rentabilidad del 0,673%, equivalente a midswap + 62 puntos básicos.

Gestión del capital

- La ratio **Common Equity Tier 1 (CET1)** es del **13,1%**.

En la evolución anual destacan, como extraordinarios, los impactos por la incorporación de Bankia (+77 puntos básicos por la integración; -89 puntos básicos por el efecto de la PPA y -97 puntos básicos por los costes de reestructuración, los impactos de la venta de los negocios de tarjetas procedentes de Bankia y la recompra de Bankia Vida).

La evolución orgánica del año ha sido de +106 puntos básicos y -22 puntos básicos por la evolución del mercado y otros (incluye los impactos regulatorios registrados en el segundo trimestre y la venta de la participación en Erste en el cuarto trimestre). El impacto por faseado de la normativa IFRS9 ha sido de -20 puntos básicos.

- La ratio CET1 sin aplicación del periodo transitorio IFRS9 alcanza el **12,8%**.
- El objetivo interno para la ratio de solvencia de CET1 aprobado por el Consejo de Administración se sitúa entre el 11% y el 11,5% (ex IFRS9) y una distancia de entre 250 y 300 puntos básicos al requerimiento SREP.
- La ratio **Tier 1** alcanza el **15,5%** tras la emisión de 750 millones de euros de instrumentos de *Tier 1* adicional realizada en septiembre.
- La ratio de **Capital Total** se sitúa en el **17,9%**, tras dejar de computar una emisión de 510 millones de Tier 2, cuyo vencimiento es en febrero de 2022.
- El nivel de apalancamiento (*leverage ratio*) se sitúa en el 5,3%.
- En relación con el requerimiento de MREL, CaixaBank cuenta con una ratio proforma, considerando la emisión de 1.000 millones de euros de Senior Preferred realizada en enero de 2022, sobre APRs del 26,2% y del 9,0% sobre LRE, cumpliendo con el nivel exigido para 2024 (22,95% APRs y 6,09% LRE). A nivel subordinado, excluyendo la deuda Senior preferred y otros pasivos pari passu, la ratio

MREL alcanza el 22,8% de los APRs y el 7,8% del LRE, confortablemente por encima de los requerimientos regulatorios del 16,26% de APR y del 6,09% de LRE.

- Por otra parte, **CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital** en base individual. La ratio CET1 en este perímetro alcanza el 13,9%.
- Adicionalmente, **BPI** también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Las ratios de capital de la compañía a nivel subconsolidado son: CET1 del 14,2%, Tier1 del 15,7% y Capital Total del 17,4%.
- A efectos de los requerimientos de capital tras la integración con Bankia, el Banco Central Europeo comunicó un nuevo requerimiento de P2R del 1,65%, con lo que el Grupo deberá mantener unos requerimientos de capital de un 8,19% para el CET1, un 9,99% para el Tier 1 y un 12,41% para Capital Total. A 31 de diciembre, CaixaBank dispone de un margen de 496 puntos básicos, esto es, 10.698 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo.
- Adicionalmente, el colchón de riesgo sistémico doméstico del Grupo tras la integración con Bankia se mantiene en el 0,25% para 2021, elevándose al 0,375% en 2022 y al 0,50% en 2023. De acuerdo con esto, los requerimientos de capital para 2022 se sitúan en un 8,31% para el CET1, un 10,12% para el Tier 1 y un 12,53% para Capital Total. Por otro lado, los requerimientos MREL finales estimados, según la normativa vigente, a partir de enero 2024 ascienden al 23,78% para el total MREL y al 18,03% para MREL subordinado.



- 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,

En millones de euros y %

	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	13,6%	13,1%
Tier 1	13,5%	15,7%	15,5%
Capital Total	15,7%	18,1%	17,9%
MREL	21,8%	26,3%	26,2%
Activos ponderados por riesgo (APR's)	147.880	144.073	215.500
Leverage Ratio	5,9%	5,6%	5,3%

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Datos relevantes del Grupo

En millones de euros y %	Enero - Diciembre			Variación 2021 - 2020	Variación 2020 - 2019
	2021	2020	2019		
RESULTADOS					
Margen de intereses	5.975	4.900	4.951	21,9%	(1,0%)
Comisiones netas	3.705	2.576	2.598	43,8%	(0,9%)
Ingresos Core	10.597	8.310	8.316	27,5%	(0,1%)
Margen bruto	10.274	8.409	8.605	22,2%	(2,3%)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)	(4.579)	(4.771)	29,5%	(4,0%)
Margen de explotación	2.225	3.830	2.855	(41,9%)	34,2%
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.344	3.830	3.834	13,4%	(0,1%)
Resultado atribuido al Grupo	5.226	1.381	1.705	-	(19,0%)
Resultado atribuido al Grupo sin extraordinarios fusión	2.359	1.381	-	70,8%	
PRINCIPALES RATIOS (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	78,3%	54,5%	66,8%	23,9	(12,3)
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	57,7%	54,5%	55,4%	3,3	(0,9)
Coste del riesgo ¹ (últimos 12 meses)	0,23%	0,75%	0,15%	(0,52)	0,60
ROE ¹	6,4%	5,0%	6,4%	1,4	(1,4)
ROTE ¹	7,6%	6,1%	7,7%	1,5	(1,6)
ROA ¹	0,3%	0,3%	0,4%	0,1	(0,1)
RORWA ¹	1,1%	0,8%	1,1%	0,2	(0,3)

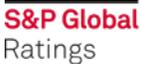
¹ Estos ratios no incluyen en el numerador los resultados de Bankia generados con anterioridad a 31 de marzo de 2021, fecha de referencia del registro contable de la fusión ni, por consistencia, la aportación en el denominador de las masas de balance o APR's previos a dicha fecha. Tampoco consideran extraordinarios asociados a la fusión.

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

En millones de euros y %	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variación 2021 - 2020	Variación 2020 - 2019
BALANCE					
Activo Total	680.036	451.520	391.414	50,6%	15,4%
Patrimonio neto	35.425	25.278	25.151	40,1%	0,5%
ACTIVIDAD					
Recursos de clientes	619.971	415.408	384.286	49,2%	8,1%
Recursos de clientes, excluyendo los saldos integrados de Bankia	458.980	415.408	-	10,5%	-
Crédito a la clientela, bruto	352.951	243.924	227.406	44,7%	7,3%
Crédito a la clientela bruto, excluyendo los saldos integrados de Bankia	231.935	243.924	-	(4,9%)	-
GESTIÓN DEL RIESGO					
Dudosos	13.634	8.601	8.794	5.032	(193)
Dudosos, excluyendo los saldos integrados de Bankia	8.207	8.601	-	(394)	-
Ratio de morosidad	3,6%	3,3%	3,6%	0,3	(0,3)
Provisiones para insolvencias	8.625	5.755	4.863	2.870	892
Provisiones para insolvencias, excluyendo los saldos integrados de Bankia	5.006	5.755	-	(748)	-
Cobertura de la morosidad	63%	67%	55%	(4)	12
Adjudicados netos disponibles para la venta	2.279	930	958	1.349	(28)
Adjudicados, excluyendo los saldos integrados de Bankia	1.096	930	-	166	la Entidad
LIQUIDEZ					
Activos líquidos totales	168.349	114.451	89.427	53.898	25.024
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	320%	248%	186%	72	62
<i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR)	154%	145%	129%	9	16
<i>Loan to deposits</i>	89%	97%	100%	(8)	(3)
SOLVENCIA					
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	13,1%	13,6%	12,0%	(0,5)	1,6
<i>Tier 1</i>	15,5%	15,7%	13,5%	(0,2)	2,2
Capital total	17,9%	18,1%	15,7%	(0,2)	2,4
MREL	26,2%	26,3%	21,8%	(0,1)	4,5
Activos ponderados por riesgo (APR) ¹	215.500	144.073	147.880	71.356	(3.821)
<i>Leverage Ratio</i>	5,3%	5,6%	5,9%	(0,3)	0,3

¹ A 31 de marzo de 2021 se incorporaron 66.165 millones de euros de activos ponderados por riesgo procedentes de Bankia.

Ratings

Agencia	Rating Emisor			Deuda Senior Preferente	Fecha última revisión	Rating cédulas hipotecarias (CHs)	Fecha última revisión CHs
	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva				
 S&P Global Ratings	A-	A-1	Estable	A-	16.12.2021	AA+	21.12.2021
 Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	A-	02.09.2021	-	-
 MOODY'S	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22.09.2020	Aa1	24.08.2021
 DBRS	A	R-1 (low)	Estable	A	29.03.2021	AAA	14.01.2022



¹Importe máximo distribible 15% del resultado del Grupo CaixaBank más Bankia, ajustado por el pago de cupones de ambas entidades, las reclasificaciones de OCl's contra P&L y la amortización de intangibles con impacto neutro en solvencia.

Remuneración al accionista

- El 24 de mayo 2021 se abonaron 0,0268 euros brutos por acción, correspondientes al dividendo con cargo a beneficios del ejercicio 2020. De esta forma, el importe total de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2020 equivale al 15% del resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia ajustado¹, en línea con la recomendación realizada por el Banco Central Europeo.
- Tras el anuncio del Banco Central Europeo el pasado 23 de julio de 2021 de no extender su recomendación sobre reparto de dividendos más allá de septiembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó el 29 de julio de 2021 la Política de Dividendos para el ejercicio 2021, estableciendo una distribución de dividendo en efectivo del 50% del beneficio neto consolidado ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, pagadero en un único pago en el ejercicio 2022.
- El Consejo de Administración del 27 de enero de 2022 ha acordado proponer a la próxima Junta General de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,1463 euros brutos por acción, con cargo a los beneficios del ejercicio 2021, a abonar durante el segundo trimestre del 2022. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2021 será de 1.179 millones de euros, equivalente al 50% sobre el resultado consolidado ajustado por los impactos extraordinarios de la fusión con Bankia.

Asimismo, el Consejo ha aprobado la Política de Dividendos para el ejercicio 2022, consistente en una distribución en efectivo del 50-60% del beneficio neto consolidado, pagadero en un único pago durante abril de 2023, y sujeto a la aprobación final de la Junta General de Accionistas.

Adicionalmente, el Consejo ha manifestado la intención de CaixaBank, sujeta a la aprobación regulatoria apropiada, de implementar un programa de recompra de acciones (*share buy-back*) en el mercado durante el año fiscal 2022, con el fin de acercar la ratio de CET1 al objetivo interno.

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, avanzando en la integración de los criterios sociales y ambientales en la actividad, y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

Gobernanza de la **Sostenibilidad**

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: APRUEBA LA ESTRATEGIA Y LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD / RSC Y SUPERVISA SU IMPLANTACIÓN



Durante 2021, CaixaBank ha reforzado el marco de gobierno de la sostenibilidad para dar una mayor relevancia a este ámbito. En este sentido, la estructura de órganos de gobierno se ha adaptado con la redenominación de la Comisión de Nombramientos, que pasa a ser la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad. Asimismo, se ha creado un comité de primer nivel, el Comité de Sostenibilidad, que depende del Comité Dirección y reporta al Comité Global del Riesgo en lo relativo a las políticas de riesgos de sostenibilidad.

Por otra parte, en el marco de la reestructuración organizativa derivada de la fusión con Bankia, se ha creado una nueva dirección en el Comité de Dirección del Banco, la Dirección de Sostenibilidad, con cuatro direcciones dependientes.

Esta Dirección tiene, entre sus funciones, las de coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo. Asimismo, es la encargada de actualizar la **Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Corporativa** de CaixaBank.

Esta Política 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, cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración de la Alta Dirección, es corporativa. Como tal, es un documento de referencia para todas las sociedades del Grupo.

Esta Política está en revisión, y se prevé actualizar en el primer semestre de 2022.



En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno), 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.

>> PRIORIDADES 2019-2021



En diciembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó un nuevo Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2022-2024, que se hará público a lo largo del primer semestre de 2022

<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</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, minimizar la huella de carbono operativa y renovar las certificaciones</p>
<p>INCLUSIÓN FINANCIERA</p>	<p>>> Impulsar las microfinanzas y las finanzas e inversión con impacto social positivo</p>	<p>>> Reforzar e implantar el plan de Cultura Financiera</p>	<p>>> Reforzar la accesibilidad a los productos y servicios de la Entidad</p>
<p>ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO</p>	<p>>> Mantener la promoción de la Acción Social con la Fundación "la Caixa", con foco en la capilaridad</p>	<p>>> Consolidar el plan de Voluntariado Corporativo</p>	<p>>> Estrechar la colaboración con programas de la Fundación "la Caixa"</p>

Adhesiones y alianzas

Para CaixaBank, es fundamental impulsar y participar activamente en las principales alianzas e iniciativas existentes a nivel global, nacional y local. La Entidad colabora en el desarrollo y difusión de buenas prácticas, principios y valores; impulsa el avance conjunto en materia de sostenibilidad e integra en su estrategia y actuación los más altos estándares de gestión que emanan de ellas.

>> 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.



¹ Adhesión de Bankia, integrada en CaixaBank.

>> TRANSVERSALES ASG



Organismo encargado de promover los Principios de Naciones Unidas (2012).



Promoción de la inversión sostenible y responsable en España (2011)¹



Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la sostenibilidad y el impacto social (2005).



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).



Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2015).



Principios Banca Responsable. Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



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).



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.



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del SpainNAB, el Consejo Asesor para la Inversión de Impacto (2019).



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).



Promueven el desarrollo e integridad de los préstamos verdes y los préstamos sociales (2018, 2021)



VidaCaixa es firmante 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).



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).



Organismo de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable y accesible para todos (2019).

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromiso de alcanzar la neutralidad en emisiones netas de gases de efecto invernadero de las carteras de crédito y de inversión en 2050 como fecha límite (2021).



Compromiso de evaluación de riesgos ASG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).



Compromiso colectivo para la acción climática. Compromiso para la alineación de la estrategia de negocio con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París. (2019)



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).



Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2021).



Iniciativa del *Financial Stability Board* que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).



Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).



Alianza de instituciones financieras para desarrollar e implementar una metodología de medición y *reporting* de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con préstamos e inversiones. (2021).



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).

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).



Alianza internacional para unificar la respuesta global en cibercrimen de la que CaixaBank es cofundador (2013).

SOCIAL



Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.



Su misión es promover la cohesión y fortalecer la integración social en Europa financiando proyectos con un fuerte componente social (2008).

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion.

Iniciativa para promover la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general (2021).



Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.



Institución de financiación a largo plazo de la Unión Europea cuyos accionistas son sus Estados miembros (2013).



El Programa Funcas de Estimulo de la Educación Financiera, Funcas-Educa, promovido por CECA y Funcas, tiene como objetivo mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española (2018).



Su misión principal es apoyar a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas europeas (PYMES) ayudándolas a acceder a la financiación (2018).

Más información
en la web de CaixaBank

Índices y ratings

Amplio reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de ratings de sostenibilidad.



Peor << Escala >> Mejor

Destacados

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

86

Puntuación en sostenibilidad



- DJSI World, DJSI Europe
- Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización noviembre 2021
- 9º banco de 24 incluidos en el DJSI World
- 2º banco de 9 incluidos en el DJSI Europe
- Analista S&P Global

MSCI

AA

(Líder)

Rating ASG



- CaixaBank forma parte del MSCI ESG Leader Index desde 2015
- Primera inclusión en 2015. Última actualización diciembre 2021
- Líder en las categorías de Desarrollo de Capital Humano, Financiación con impacto ambiental, Acceso a la Financiación y Protección Financiera del consumidor
- Analista MSCI ESG

FTSE4Good

4

Rating ASG



- FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX
- Primera inclusión en 2011. Última actualización en junio 2021
- Rating global (4) por encima del sector (2.7) y también para todas las dimensiones: Ambiental (3 vs. 1.6 sector), social (3.7 vs. 2.4 sector) y gobernanza (4.7 vs. 3.4 sector)
- Analista FTSE Russell

Member 2016/2019
STOXX
ESG LEADERS INDICES

Riesgo bajo

(19)

Rating riesgo ASG



- STOXX Global ESG
- Primera inclusión en 2013. Última actualización en octubre 2021
- Exposición de riesgos ASG "LOW RISK" por debajo de la media del sector y de los comparables en España. Gestión Fuerte (*Strong*) de los riesgos
- Analista Sustainalytics

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

A

(Liderazgo)

Rating cambio climático



- Primera inclusión 2012. Última actualización diciembre de 2021
- Presente en la A list. Única Entidad española en recibir la máxima calificación "A"
- Categoría de *Leadership* en gestión y transparencia de los asuntos de cambio climático
- Analista CDP

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Peor << Escala >> Mejor

Destacados



C
Categoría: Prime
Transparencia: Muy alto
Decile rank: #1

Rating corporativo ASG



Nivel de transparencia



- Primera inclusión 2013. Última actualización octubre 2021
- CaixaBank se sitúa dentro del 10% superior del sector (*Public & Regional Banks*, que incluye 272 compañías), categoría PRIME con un decil de: 1
- Analista ISS ESG



1

Puntuación ASG



- Actualización mensual, última actualización enero 2022.
- Calificación de score 1 en gobernanza, ambiental y social
- Máxima nota (1) en las 3 dimensiones de ISS ESG *Quality Score*: Medioambiental, Social y Gobernanza
- Analista ISS



60

(Avanzado)

Índice sostenibilidad



- Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR
- Primera inclusión 2013. Última actualización diciembre de 2021
- Categoría "Avanzado" y por encima de la media sectorial de "*Diversified banks*"; categoría "Avanzado" en 10 materias, entre ellas, Estrategia ambiental, 3 áreas de Recursos humanos, Productos verdes e ISR, Relación responsable con clientes, No discriminación e Inclusión financiera
- Analista Vigeo Eiris

>> OTROS RECONOCIMIENTOS

Sustainability Award
Silver Class 2022
S&P Global

Incluido en el *S&P Global Sustainability Yearbook 2022* por décimo año consecutivo y distinguida con Silver Class por 2º año consecutivo por su excelente desempeño en sostenibilidad



CaixaBank, incluida en *2021 CDP Supplier Engagement Leaderboard* en reconocimiento a sus esfuerzos por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de suministro



CaixaBank ha logrado la certificación del **Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por Aenor**, que mide el grado de cumplimiento en este aspecto a partir de nueve variables, 41 indicadores y 165 criterios de evaluación. Estas nueve variables tocan aspectos como el Consejo de Administración desde diversos ángulos; la participación en la Junta General de Accionistas; la transparencia; y la sostenibilidad y gobernanza ASG. Como resultado del análisis, CaixaBank ha obtenido la calificación máxima de G++.



CaixaBank líder mundial del **Índice de Igualdad de Género de Bloomberg**, que distingue a las compañías comprometidas con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres

>> 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 2021 CaixaBank se sitúa entre los 10 primeros bancos del índice a nivel mundial. Ha experimentado una mejora destacada en las dimensiones de Social y Medioambiental. En los siguientes ámbitos, CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: Finanzas sostenibles, Inclusión financiera, Estrategia climática, Desarrollo del capital humano, Seguridad de la información, Ciberseguridad, Código de conducta empresarial y DDHH. Así como una nota máxima de 100 puntos en las categorías de Gestión de riesgos y Reporting social y medioambiental.



+15 p

>> **GRAN SUBIDA EN FINANZAS
SOSTENIBLES**

>> CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2021¹



9º

**BANCO (DE 24) EN
DJSI WORLD**



2º

**BANCO (DE 9) EN EL
DJSI EUROPA**

CaixaBank en 2021²

	Puntuación	Mejora vs 2020	Media bancos DJSI World	Mejor nota en bancos DJSI World
Puntuación global	86	1p	85	89
Dimensión económica	82	0p	81	87
Dimensión medioambiental	94	+4p	93	99
Dimensión social	90	+1p	88	93

¹ DJSI World: 1.843 empresas elegibles (322 seleccionadas). 168 bancos elegibles (24 seleccionados). DJSI Europe: 478 empresas elegibles (147 seleccionadas). 34 bancos elegibles (9 seleccionados).

² Revisado por S&P en enero 2022.



Reputación

El compromiso del Grupo CaixaBank con un modelo de comunicación corporativa transparente, de máxima calidad y alcance hacia sus grupos de interés, que permita mantener la reputación del Grupo en niveles óptimos, se manifiesta de forma explícita en su nueva Política Corporativa de Comunicación, aprobada en diciembre de 2020.

En ella, se define la estrategia de comunicación corporativa, que incluye como principales ejes de actuación:

- La gestión profesional, centralizada y según procedimientos y protocolos específicos de comunicación.
- La relación continua con medios de comunicación y el uso de canales digitales.
- La monitorización, medición y seguimiento de los canales de comunicación.

Y que hace referencia a cualquier transmisión de información desde la Entidad, ya sea de carácter económico-financiero, no financiero o corporativo, tanto a públicos especializados (accionistas minoristas, inversores institucionales, asesores de voto, entidad supervisora/reguladora) como a público general (clientes, sociedad y medios de comunicación).

Por otro lado, la Entidad dispone de una nueva política la gestión del riesgo reputacional que incluye como principales ejes de actuación:

- El impulso de la reputación.
- La gestión preventiva del riesgo reputacional.
- Y el establecimiento de objetivos reputacionales, para los que disponemos de indicadores de medición, seguimiento y control específicos.

En concreto, el Índice Global de Reputación de CaixaBank (IGR) es una métrica tanto del Marco de Apetito al Riesgo como del Plan Estratégico de la Entidad, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre CaixaBank y se considera una best practice sectorial 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. Además, la Entidad ha establecido objetivos ambiciosos en su cumplimiento y evolución a lo largo de los próximos años.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN - ÍNDICE GLOBAL DE REPUTACIÓN (IGR)

01. NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿Cómo somos percibidos?
- ¿Qué aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

02. SE BASA EN:



03. NOS LLEVA A

- Diagnosticar problemas de reputación
- Fijar objetivos en este ámbito
- Medir la evolución de la Entidad
- Establecer comparativas

90% >> PESO IGR CaixaBank - ESP + 10% >> PESO IGR BPI - PT = Métrica IGR Grupo

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 Sostenibilidad 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 2021 se han elevado 5 operaciones al Comité para su sanción (6 en 2020).



En 2021, se han resuelto 293 consultas (279 en 2020), de las cuales el 44% han estado relacionadas con el sector Defensa y el resto con otras políticas responsables o con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

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 de medición de la experiencia cliente**, 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 futuros, 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.

Véase apartado Modelo de medición experiencia cliente

Véase apartado Materialidad

Contact Centers Clientes (CCC)

El servicio de *Contact Center* gestiona consultas, peticiones, sugerencias e incidencias que los clientes y usuarios nos hacen llegar a través de los canales habilitados por la Entidad: teléfono, WhatsApp, formulario web, email, correo postal, chat, Twitter y comentarios Apps.

Durante el 2021 se han potenciado las acciones de mejora de la experiencia del cliente, con una atención integral que pretende evitar en lo posible la derivación a las oficinas para realizar trámites operativos, ofreciendo alternativas de soporte en canales digitales. Además se han asumido las interacciones de los clientes de origen Bankia tras la fusión bancaria.

Se ha trabajado en la creación de nuevos diálogos transaccionales para que nuestros clientes y usuarios, a través del asistente virtual NOA telefónico, puedan resolver de forma automatizada sus solicitudes de bloqueo de tarjetas por pérdida o robo y cita previa con su gestor. En esta misma línea, se han creado flujos guiados para ayudar al cliente en la autorestauración del acceso y alta a la banca digital CaixaBank *Now* y a la configuración de la app CaixaBank *Sign*.

La calidad del servicio de *Contact Center* se evalúa de forma continuada a través de auditorías, tanto de forma interna como por parte de empresas externas especializadas, para garantizar la correcta atención en el servicio y el cumplimiento de 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 2021 1.025.369 y 1.352.794 interacciones, respectivamente.



>9,5 MM
DE INTERACCIONES EN
CCC DURANTE EL 2021



+2,4%
DE INTERACCIONES
RESPECTO DE 2020¹

¹ Considerando en 2020 la actividad conjunta de los CCC de CaixaBank y Bankia.

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2021

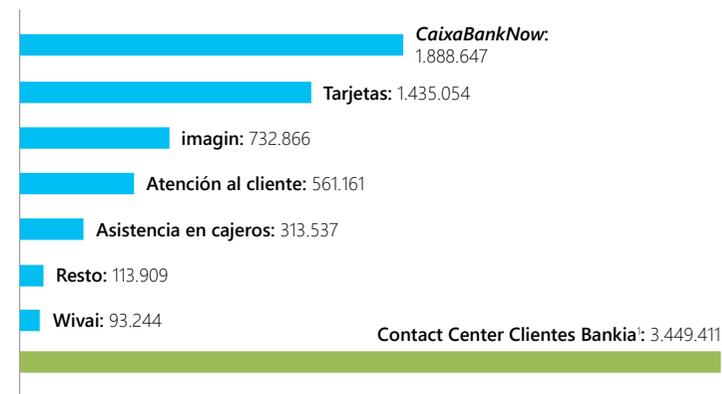


● 90%
8.587.829
Teléfono

● 9%, 852.383 Escrito (carta, email)

● 1%, 134.039 Redes Sociales

>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



¹ Los Contact Center de Bankia estuvieron en funcionamiento hasta el momento de la fusión en noviembre de 2021.

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	2021		2020	
	Total	Total	Del que:	
			CaixaBank	Bankia
Servicio de Atención al Cliente	239.347	209.048	119.361	89.687
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	3.720	2.639	1.598	1.041
Banco de España	3.363	2.288	1.350	938
Comisión Nacional del Mercado de Valores	183	172	82	90
Dirección General de Seguros y Plandes de Pensiones	174	179	166	13

En el año 2021 se ha registrado un incremento del 14,6% 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, sobretodo relacionadas con hipotecas.

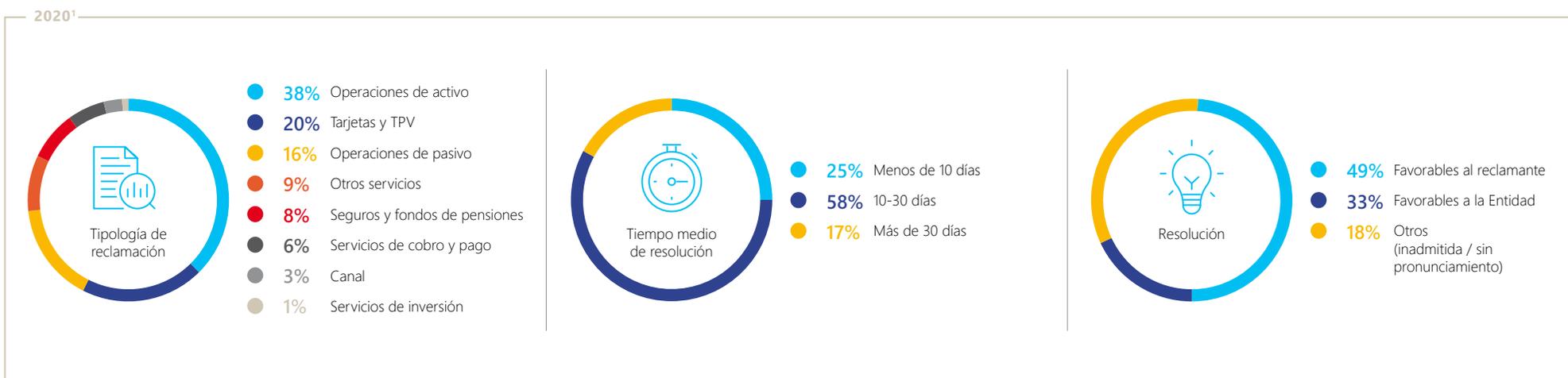
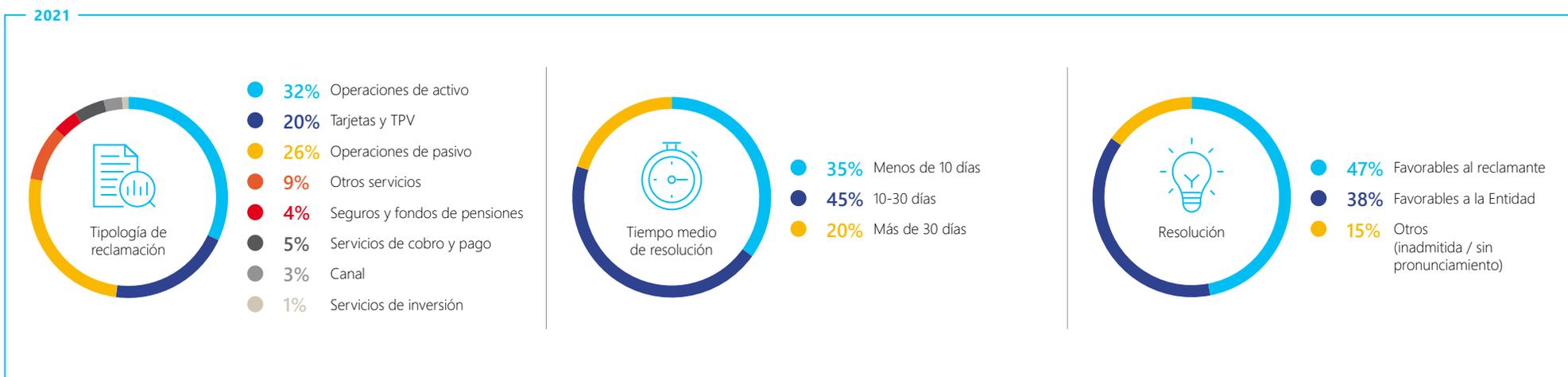
En 2020, BPI implementó una nueva Política de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones (excluye de este canal las insatisfacciones). El total de reclamaciones ha ascendido a 6.806 (5.181 en 2020), con un 15% de reclamaciones concluidas a favor del cliente (22% en 2020).

¹ Para una mejor interpretación de la información se presentan a efectos comparativos los datos de Bankia de 2020.

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 Credifimo (416 recibidas en 2021 y 266 en 2020) con un 32% de resolución favorable al cliente.



>> **DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC**



¹ Los detalles no incluyen la información de Bankia.

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 e 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 2020** en los VI 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 230.000 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.

Accionistas

Junta General de Accionistas de 2021 (JGA2021)

El pasado 14 de mayo de 2021, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2021. Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, el Consejo de Administración acordó posibilitar la asistencia y participación telemáticas en la JGA2021.

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

Servicio de atención al accionista (teléfono, correo electrónico y videollamada)



1.378
CONTACTOS



75,4% **CUÓRUM SOBRE EL CAPITAL SOCIAL CON UN**
92% **DE APROBACIÓN PROMEDIO EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL 14 DE MAYO DE 2021**

Encuentros corporativos

En estas sesiones, directivos de CaixaBank explican de primera mano los resultados a los accionistas así como otra información corporativa relevante.



7
ENCUENTROS

2.891
ASISTENTES



Adicionalmente se elaboran materiales de divulgación de educación financiera para accionistas y se realizan cursos específicos.



Véase apartado **Cultura financiera**



Inversores

Roadshows y conferencias con inversores institucionales



406

REUNIONES CON INVERSORES
INSTITUCIONALES DE RENTA
VARIABLE Y RENTA FIJA,
NACIONALES Y EXTRANJEROS

646

ASISTENTES



17

REUNIONES CON
INVERSORES ESPECÍFICAS
SOBRE TEMAS ASG

29

ASISTENTES

Encuentros con analistas



344

INFORMES DE ANALISTAS PUBLICADOS SOBRE
CAIXABANK, INCLUYENDO SECTORIALES CON
ANÁLISIS SOBRE CAIXABANK



Premios *Institutional Investor*

LOS ANALISTAS FINANCIEROS ELIGIERON AL EQUIPO DIRECTIVO
DE CAIXABANK, ASÍ COMO AL EQUIPO DE RELACIÓN CON
INVERSORES, COMO LOS MEJORES DE LA BANCA EUROPEA EN 2021

Proveedores

CaixaBank cuenta con un área de compras especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión y gestión transversal de 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.

>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

² 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 corporativo de Compras.

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

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Código de Conducta de Proveedores y Norma de Compras

¹ 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 **norma de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

>> PROCESO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES



En 2021 se ha consolidado y mejorado la herramienta de gestión integral del ciclo proveedor, negociación y gestión contractual.



>> INDICADORES DE COMPRAS¹

	2021	2020
Número de proveedores ²	3.390	2.393
Volumen facturado (MM€) ²	2.979	2.120
Proveedores homologados a cierre de ejercicio	1.157	n.d.
Proveedores homologados ³ en el ejercicio	882	688
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22,1	21,0
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	636	642
Procesos negociados a través de negociación electrónica	851	540
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	97%	97%
Empleados con formación en el proceso de compras	3.714	n.d.

¹ Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo corporativo de Compras. Se incluyen proveedores cuya facturación en 2021 sea superior a 30.000€. Se han excluido acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

² Se incorporan datos a partir de la fecha de fusión.

³ Proveedores que han completado el proceso de homologación durante 2021.

>> % DE PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍAS DE COMPRAS



- 39% IT
- 19% Servicios profesionales
- 16% Marketing
- 14% Facilities & logistics
- 12% Obras

7,3 MM€
DE VOLUMEN ADJUDICADO A CEE
(CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO)
5,4 MM€ EN 2020

1.402
PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN ISO14001
1.226 EN 2020

100%
DE CATEGORÍAS DE COMPRAS CON
IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DISPONE
DE REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES

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 2021 se han realizado 30 auditorías (16 en 2020) 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.



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 las siguientes perspectivas:

- Canalizar fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.
- Productos y servicios para colectivos vulnerables.
- Programa de vivienda social y programa Impulsa
- 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 ODS¹** (agosto de 2019), cuatro bonos sociales, cuyos fondos se destinan a financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.

Bonos sociales

1ER BONO SOCIAL

- Emisión:** 26 Septiembre 2019
- Tipo:** Sénior No Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimiento¹:** 1 Octubre 2024
- Cupón:** 0,63%

Financiar préstamos concedidos por MicroBank a familias con ingresos limitados (el límite se establece en 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), 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.

CaixaBank es el primer banco español en emitir un bono social vinculado a los ODS



Mención de bono social del año 2020 (bancos) por Environmental Finance

² Mayor detalle en la web corporativa

2º BONO SOCIAL

- Emisión:** 10 Julio 2020
- Tipo:** Sénior Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimiento¹:** 10 Julio 2026
- Cupón:** 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.

CaixaBank emite un bono social Covid-19

3ER BONO SOCIAL

- Emisión:** 26 Mayo 2021
- Tipo:** Sénior No Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimiento¹:** 26 Mayo 2028
- Cupón:** 0,75%



Los objetivos del tercer y cuarto bonos sociales emitidos por CaixaBank se centran en financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.

4º BONO SOCIAL

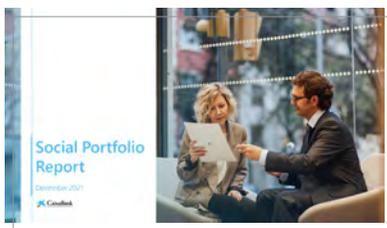
- Emisión:** 13 Enero 2022
- Tipo:** Sénior Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimiento¹:** 13 Enero 2028
- Cupón:** 0,625%



¹ Con opción de amortización anticipada en el último año por parte del emisor. A excepción del 1er bono social.

² 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-renta-fija.html>

>> IMPACTO BONOS SOCIALES



¹ El pasado mes de diciembre de 2021 se publicó el segundo informe de impacto de los bonos sociales.

El informe ha sido verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado. Parte de los impactos han sido calculados a través de encuestas utilizando el modelo *input-output*, con la colaboración de un consultor externo independiente.

>> CARTERA SOCIAL A 31 DE MARZO DE 2021

4.900 MM€

298.574 OPERACIONES



- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
3.831 MM€
77,2% | Generación y conservación del empleo
- 1 FIN DE LA POBREZA**
972 MM€
19,6% | Acceso a servicios esenciales
- 3 SALUD Y BIENESTAR**
133 MM€
2,7% | Infraestructuras básicas y acceso a servicios esenciales
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**
25 MM€
0,5% | Generación y conservación del empleo



97%
DE LOS BENEFICIARIOS AFIRMAN QUE LA FINANCIACIÓN LES HA PERMITIDO ALCANZAR SUS OBJETIVOS

49%
DE LAS OPERACIONES SE HAN CONCEDIDO A BENEFICIARIOS RESIDENTES EN ÁREAS CON UN ELEVADO PORCENTAJE DE POBLACIÓN EN RIESGO DE POBREZA

144 MM€
CONCEDIDOS EN ÁREAS RURALES



6
HOSPITALES FINANCIADOS

2.027
CAMAS EN LOS HOSPITALES / CENTROS MÉDICOS FINANCIADOS



2.991
ESTUDIANTES BENEFICIADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS FINANCIADOS



3.728
NUEVOS NEGOCIOS CREADOS

54.405
PUESTOS DE TRABAJO CREADOS / RETENIDOS

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Accionistas/inversores/CaixaBank_Social_Portfolio_Report_Informe_PwC_vDEF.pdf

Respuestas a las necesidades de la sociedad en la que operamos

Crisis Covid-19

Desde el inicio de la crisis Covid-19, la apuesta clara por la inclusión financiera se ha traducido en la puesta en marcha de amplias y decididas medidas encaminadas a dar soporte a los colectivos más vulnerables, focalizando los esfuerzos en los territorios más afectados.

>> A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

21.762 MM€

DE IMPORTE DISPUESTO DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA EN BASE A LOS ESQUEMAS DE GARANTÍAS ESTATALES IMPLEMENTADOS EN EL MARCO DE LA COVID-19

13.191 MM€ EN 2020

CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su apoyo a las empresas durante la crisis de la Covid-19 por Global Finance

Emergencia en la isla de La Palma

CaixaBank puso en marcha un programa solidario de apoyo a las familias, negocios, empresas y productores agrarios cuando comenzó la erupción, con un amplio paquete de medidas extraordinarias que bajo el lema '#CaixaBankConLaPalma', se han implementado a través de las oficinas de la red comercial en la isla con todo el equipo humano de la Entidad implicado en su gestión.

Una de las medidas de este plan de apoyo a las familias, negocios y empresas afectadas ha sido la paralización temporal de la amortización de los préstamos personales e hipotecarios de particulares, créditos del sector agrario y compromisos de pago de los clientes del segmento negocios por un período de hasta 12 meses.

Adicionalmente, a través de AgroBank, se ha contactado con las principales cooperativas y organizaciones de productores de La Palma, así como con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias, para coordinar ayudas y anticipos de urgencia, destinadas a paliar los daños en las fincas y explotaciones agrícolas.

A través de MicroBank, se ha habilitado una línea de apoyo financiero para potenciar el autoempleo e incentivar la actividad emprendedora tras la catástrofe, enfocada a aquellas personas y emprendedores que requieran de apoyo para la reorientación o puesta en marcha de una nueva actividad de negocio y con la única garantía de la viabilidad del proyecto en sí.

CaixaBank también ha colaborado con las instituciones de la isla para la recaudación de donaciones.

840

MORATORIAS A FAMILIAS, NEGOCIOS Y EMPRESAS AFECTADAS

100%

DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS

3,6 MM€

CANALIZADOS EN LA RECAUDACIÓN DE DONACIONES ECONÓMICAS EN FAVOR DE LOS DAMNIFICADOS

>> MONITOR DE DESIGUALDAD

CaixaBank Research y la Universitat Pompeu Fabra impulsaron 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 de la crisis 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.

¹ <https://inequality-trackercaixabankresearch.com/>

Finanzas inclusivas

CaixaBank en su vocación de cercanía y calidad de servicio, en colaboración con las Entidades Sociales con las que colabora estrechamente ha diseñado servicios y productos financieros con el fin de dar respuesta a las necesidades concretas del Tercer Sector Social.

En esta línea cuenta con propuestas de valor de servicios financieros para entidades sociales y colectivos vulnerables.

Cuenta social

Solución para quienes perciben ayudas sociales o sufren situaciones de pobreza severa.



Depósito vista gratuito + acceso gratuito a servicios financieros básicos, dirigido a personas en riesgo de exclusión (particulares perceptores de Ingreso Mínimo Vital, Renta Garantizada de las comunidades, entre otros).

Se han ampliado los criterios de captura para detectar un mayor número de personas en riesgo de exclusión y poderles ofrecer estas cuentas.

Cuenta de inserción

Con el objetivo de fomentar la bancarización de refugiados y personas que necesitan una cuenta bancaria para domiciliar ayudas sociales o acceder a un primer empleo.



Cuenta + tarjeta débito inserción + CaixaBankNow gratuitos con limitaciones operativas. Dirigida a particulares sin acceso a la bancarización por procedencia jurisdicciones de Riesgo y por no acreditación de ingresos.



211.432

CUENTAS SOCIALES / CUENTAS INSERCIÓN

+68% RESPECTO DE 2020

Apoyo al Tercer Sector Social

Para poder crear un programa de apoyo al tercer sector social se identifican a las entidades cuyo objeto principal es la atención directa a las personas ya que requieren de soluciones específicas para el desarrollo de su actividad.

Por ello, CaixaBank dispone de una propuesta de valor para entidades sociales, a través de la cual desarrolla productos específicos y bonifica la transaccionalidad básica de las entidades sociales solidarias.

Además ofrece soluciones específicas para la captación de donativos.

Soluciones para personas con discapacidad

Con el objetivo de garantizar la inclusión de las personas con discapacidad y asegurar la mejor experiencia de cliente, se revisan los procesos implantando mejoras continuas en todos los canales de atención.

Tarjetas ONG

Los clientes más solidarios pueden apoyar a las entidades sociales con las que simpatizan a través de las tarjetas ONG.

CaixaBank aporta anualmente a las entidades sociales vinculadas a las tarjetas un importe fijo por tarjeta activa o bien un porcentaje del importe anual de las compras realizadas por el cliente, según la tarjeta elegida por el cliente.

Creación de una guía interna para facilitar el alta de productos destinados a personas vulnerables o con necesidades especiales





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.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En 2021, se ha consolidado el programa Impulsa cuya finalidad es ayudar a mejorar la situación socio-económica de los arrendatarios. Las principales implicaciones para el arrendatario son el acompañamiento social para ayudar a la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de la Fundación "la Caixa") y soporte en la gestión de ayudas energéticas y subvenciones.

2.216
EXPEDIENTES REVISADOS
POR EL SACH EN 2021

26.879
DESDE SU PUESTA EN
MARCHA EN 2013



13.235

VIVIENDAS PROGRAMA
DE ALQUILER SOCIAL

14.455 EN 2020

(INCLUYE 1.079 CONTRATOS DEL
PROGRAMA CENTRALIZADO
DE LA FUNDACIÓN "LA CAIXA",
1.375 EN 2020)



● 7.996 **Viviendas sin bonificación**
(219,8 € importe alquiler medio)
7.568 EN 2020

● 4.160 **Viviendas con bonificación**
(261,5 € importe alquiler medio)
5.562 EN 2020

MicroBank

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.

¿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.



>> MICROBANK EN 2021

953 MM€
CONCEDIDOS
900 MM€ EN 2020

107.222
MICROCRÉDITOS
CONCEDIDOS Y OTROS
PRÉSTAMOS CON
IMPACTO SOCIAL
105.378 EN 2020

2.075 MM€
SALDO VIVO EN CARTERA
A 31 DICIEMBRE
+13% RESPECTO
DE 2020

6.672
NUEVOS NEGOCIOS
INICIADOS CON EL APOYO
A EMPRENDEDORES
5.416 EN 2020

17.007
PUESTOS DE TRABAJO
CREADOS CON EL APOYO
A EMPRENDEDORES
8.737 EN 2020

1,94%
ROA
0,33% EN 2020

6,07%
ACUMULADO DE FALLIDOS SOBRE CAPITAL
CONCEDIDO VENCIDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
6,04% EN 2020

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.



BANCO EUROPEO DE INVERSORES (BEI)

MicroBank se convirtió en 2013 en el primer banco europeo en recibir financiación para conceder microcréditos



FONDO EUROPEO DE INVERSIONES (FEI)

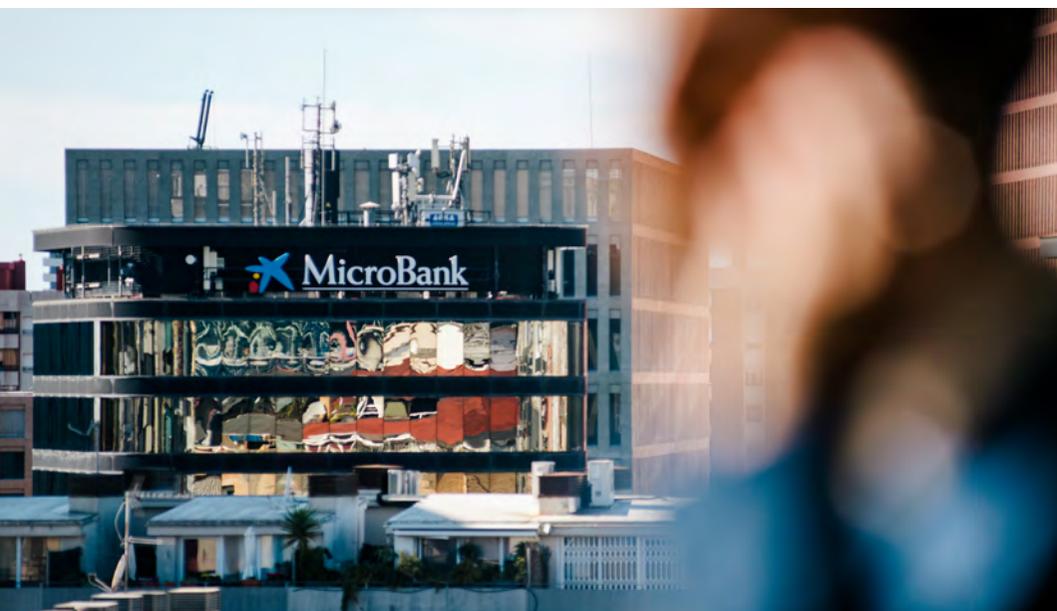
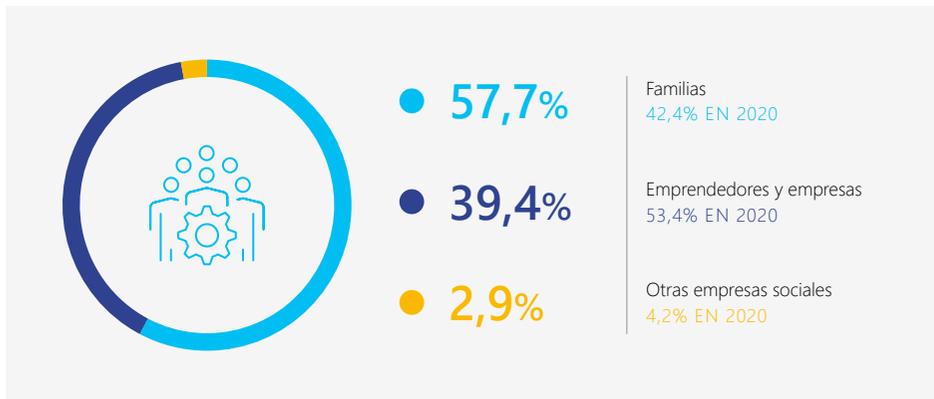
2008 inicio de la colaboración



BANCO DE DESARROLLO DEL CONSEJO DE EUROPA (CEB)

2008 inicio de la colaboración

Distribución por segmentos



Microcrédito negocios

Dirigido 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.



Una pieza esencial son las 270 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.



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.

>> 2020

67.764

operaciones

373 MM€

importe de las operaciones

5.497 €

importe medio

>> 2021

86.859

operaciones

547 MM€

importe de las operaciones

6.296 €

importe medio



>> ICO ALQUILERES

Línea de financiación puesta en marcha en 2020 con motivo de la crisis Covid-19, dirigida a clientes y no clientes en situación de vulnerabilidad que no puedan hacer frente al pago del alquiler de su vivienda habitual.

2.367

**HOGARES SE HAN
BENEFICIADO DE LA MEDIDA
DESDE LA FECHA DE INICIO DEL
PROGRAMA EN 2020**

8,5 MM€

**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 2021 se han concedido 179 préstamos por un importe conjunto de unos 509.000 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.



² 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 Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

² https://www.microbank.com/impacto-social_es.html

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.

>> 2020

5.283

operaciones

154 MM€

importe de las operaciones

29.059 €

importe medio

>> 2021

5.142

operaciones

210 MM€

importe de las operaciones

40.837 €

importe medio

>> NUEVO ACUERDO CON EL FEI. PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION

MicroBank ha firmado un nuevo acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para mejorar el acceso a la financiación de los particulares y las organizaciones que deseen invertir en capacitación y educación con el objetivo de mejorar su empleabilidad.

Durante 2021 se ha implementado la línea que ofrece apoyo a las organizaciones que se dedican a la educación, la formación o el desarrollo de habilidades profesionales.



2,6 MM€

CONCEDIDOS A TRAVÉS
DE 31 OPERACIONES

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 actividades medioambientales, 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.



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 cuenta con 1.650 oficinas rurales, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de 14 oficinas móviles (ofibuses), que dan servicio a 270.000 personas en 426 municipios de once provincias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segovia, Toledo y Valencia.

Cada una de las oficinas móviles realiza rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la Entidad por los sectores agrícola y ganadero.

CaixaBank instalará 135 cajeros automáticos en municipios en riesgo de exclusión financiera en la Comunitat Valenciana, tras adjudicarse la iniciativa de la Generalitat Valenciana para favorecer la inclusión financiera en municipios y núcleos de población de la región que no disponen de servicios financieros básicos.

Las oficinas móviles son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales

CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde ahora está presente

>> NÚMERO DE OFICINAS POR CCAA



2.234

POBLACIONES ESPAÑOLAS EN LAS QUE CAIXABANK ESTA PRESENTE

92%

CIUDADANOS QUE DISPONEN DE UNA OFICINA EN SU MUNICIPIO (ESPAÑA) 91% EN 2020

99%

POBLACIONES ESPAÑOLAS > 5.000 HABITANTES CON PRESENCIA DE CAIXABANK 98,8% EN 2020

420

POBLACIONES ESPAÑOLAS EN LAS QUE CAIXABANK ES LA ÚNICA ENTIDAD BANCARIA 215 EN 2020

63%

POBLACIONES PORTUGUESAS > 5.000 HABITANTES CON PRESENCIA BPI 64% EN 2020

Accesibilidad

Desde CaixaBank aspiramos a convertirnos en el banco de referencia y elección de las personas diversas, en línea con los valores de la Entidad. Para ello, hemos empezado a trabajar en las diferentes vías que pueden ayudarnos a lograrlo. Nuestro objetivo es crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.

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 incorpora en su modelo de accesibilidad las pautas de WCAG 2.1-W3C¹

PRINCIPIOS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



PERCEPTIBLE

>> **SENTIDOS**
QUE EL CONTENIDO PUEDA
SER PERCIBIDO POR LOS
DIFERENTES SENTIDOS



OPERABLE

>> **MOTOR, VOZ**
QUE SE PUEDA EMPLEAR CON
LOS PERIFÉRICOS HABITUALES
O CON PRODUCTOS DE APOYO
ESPECIALIZADOS



COMPREENSIBLE

>> **COGNITIVO**
QUE EL CONTENIDO SE FÁCIL
DE ENTENDER, EVITE O AYUDE
A SOLUCIONAR ERRORES



ROBUSTO

>> **TECNOLOGÍA**
EL CONTENIDO PUEDE SER
UTILIZADO POR DIFERENTES
DISPOSITIVOS DE LOS USUARIOS

>> NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

01. VISIÓN GLOBAL

Centralizar los esfuerzos de accesibilidad con una visión única y experta que coordine y potencie su alcance e impacto a clientes y empleados con un enfoque omnicanal.

02. METODOLOGÍA

Definir o poner en marcha un framework de accesibilidad aplicable a cualquier tipo de proyecto, que facilite el desarrollo de productos y servicios accesibles.

03. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

Llevar a cabo acciones de comunicación y formación sobre accesibilidad y el framework definido, para garantizar la concienciación, conocimiento y aplicación por parte de los equipos.

04. SEGUIMIENTO

Realizar un seguimiento continuo del estado de la accesibilidad con un enfoque omnicanal, que permita identificar oportunidades de mejora y priorizar los esfuerzos.

¹ Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

>> ACCESIBILIDAD OFICINAS

En las oficinas de CaixaBank se aplica el **concepto *cota cero***, que consiste en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.



86%

OFICINAS ACCESIBLES
94% EN 2020



16

**OFICINAS DONDE
SE HAN ELIMINADO
BARRERAS EN 2021**
49 EN 2020

>> ACCESIBILIDAD CAJEROS



100%

**CAJEROS SON
ACCESIBLES**
99% EN 2020



100%

**CAJEROS DISPONEN
DE VIDEOS DE AYUDA
EN LENGUA DE SIGNOS**
99,8% EN 2020



La accesibilidad de la cajeros se basa en, entre otros:

– Facilidades visuales:

Teclando la llamada Operativa 1 1 1, se activa una pantalla de contraste y operativa simplificada para que los usuarios puedan adaptarlo a sus necesidades, facilitándoles la visualización de las diferentes operativas.

– Facilidades sonoras y táctiles:

Teclando la llamada Operativa 2 2 2 y conectando unos auriculares en el *jack*, se puede disponer de la operativa completa guiada. Los cajeros cuentan un Avatar generado digitalmente que ayuda a las personas sordas a entender la operativa que se muestra en la pantalla del cliente. Además, todas las bocas de unidades y teclado disponen de escritura Braille.

– Facilidades motoras:

Los elementos principales, como la pantalla operativa y el teclado, están situados, tanto en altura como en inclinación, con el objetivo de facilitar la visión. Asimismo, el sistema *contactless* facilita la operativa para personas con dificultades motoras en las extremidades superiores.

– Facilidades para segmento sénior:

El menú Caixafacil está diseñado para facilitar la navegación de pantallas de las diferentes operativas para el segmento más sénior, presentando botones más grandes, con sus operaciones habituales.

Desde la ONCE se ha realizado un análisis de experto, con resultados muy positivos.

>> ACCESIBILIDAD APP

Se trata de una **aplicación nativa accesible** para las personas con capacidades diversas, diseñada bajo los estándares de accesibilidad móvil y aprovechando todas las posibilidades técnicas que ofrecen hoy en día los sistemas operativos IOS y Android.

- Ha sido desarrollado desde un inicio bajo las **pautas de Accesibilidad, WCAG 2.0**.
- Regularmente, ILUNION realiza una **revisiones y auditorías** de la aplicación móvil, ayudándonos a identificar puntos de mejora a trabajar y asegurando su accesibilidad.
- A la vez, hay un continuo flujo de recopilación y gestión de puntos de mejora aislados, identificados a partir de quejas de usuarios o revisiones internas.

Tiene en cuenta, entre otros:

- A nivel de diseño, se ha validado el **contraste de colores y el tamaño de las fuentes** para que sean accesibles y permitan una correcta lectura a personas con baja visión.
- A nivel de contenido, se utiliza lenguaje plano y sencillo, añadiendo elementos explicativos cuando se requiera el uso de lenguaje más técnico o de carácter legal.
- Los flujos están pensados para simplificar al máximo la experiencia, ofreciendo a los usuarios guía a cada paso e información de dónde se encuentran y hacia dónde se dirigen.
- Se incluye en la definición el diseño de navegación con *VoiceOver* (iOS) y *TalkBack* (Android) para invidentes totales, de forma que nuestras apps permiten la locución de toda la información y acciones de pantalla.

>> ACCESIBILIDAD WEB

En la accesibilidad de la web se tienen en cuenta, entre otros:

- El contraste de color y el tamaño de texto son los adecuados para un visionado óptimo del portal.
- Las imágenes no tienen texto incrustado (imágenes de texto), lo cual provocaría que los usuarios con lector de pantalla no pudieran saber el contenido textual que aparece sobre la imagen. En nuestro caso, el texto está programado como enlaces de texto, donde los usuarios pueden acceder al contenido.
- Los elementos audiovisuales van acompañados de subtítulos.
- La estructura de maquetación de la página permite la lectura a través del *software* lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (JAWS).

ILUNION realiza **auditorías** con carácter semestral a todo el portal comercial. En estas auditorías se detectan posibles errores derivados de la actualización constante de contenidos.



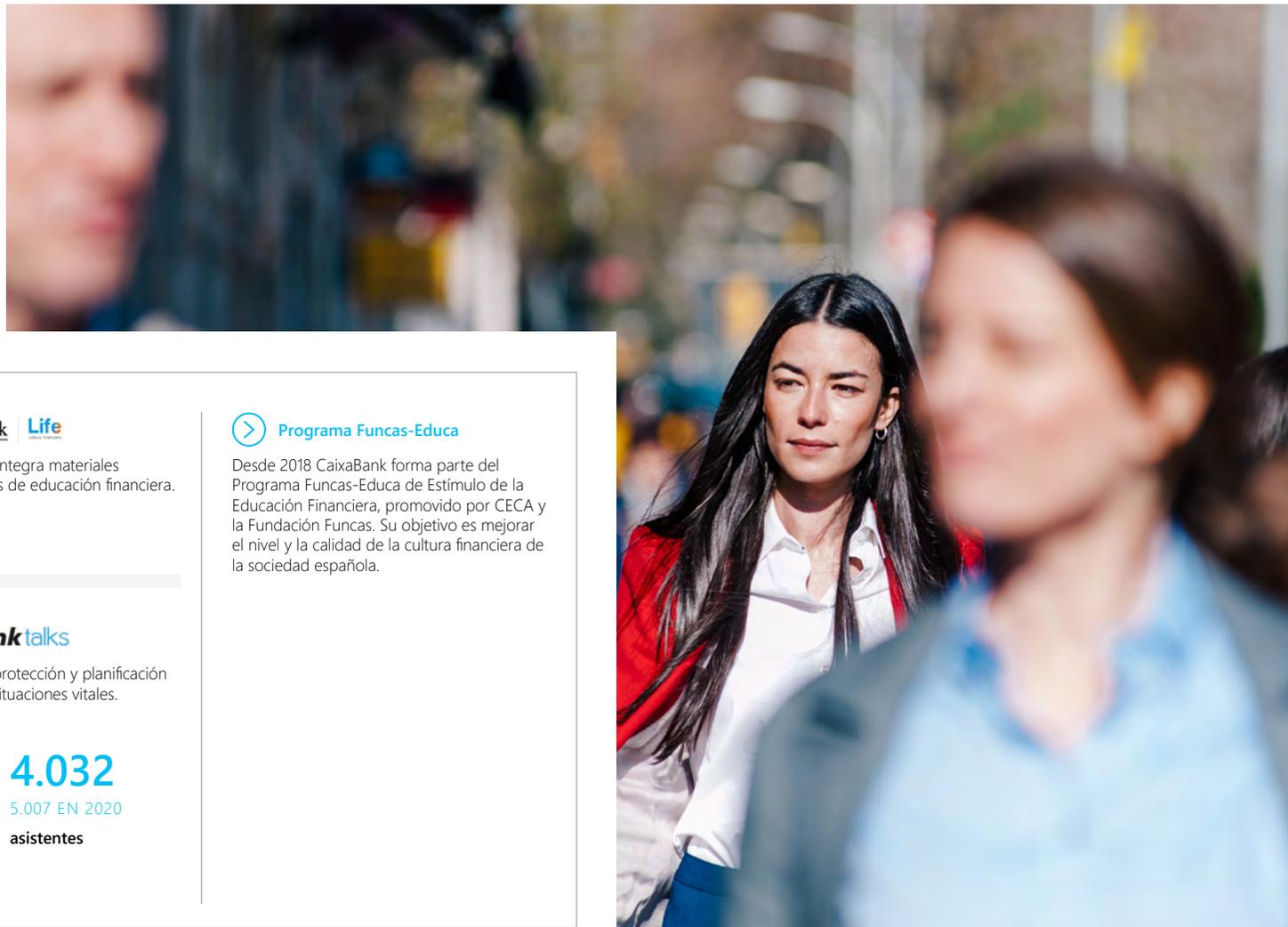
El portal corporativo cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI. Tratándose del único portal comercial bancario con dicha acreditación

Cultura financiera

CaixaBank está comprometida con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y accionistas y, en general, de toda la sociedad, incluyendo a los colectivos más vulnerables.

A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, la Entidad tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas para promover la toma de decisiones que aumenten su bienestar.

En 2021 se han retomado actividades formativas presenciales - en la medida en que la crisis Covid-19 lo ha ido permitiendo - y se ha aprovechado el impulso alcanzado el año anterior por los contenidos divulgativos *online* para continuar reforzando este canal.



>> DIVULGACIÓN DE CULTURA FINANCIERA

> mucho por hacer ¹

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en colaboración con los principales medios digitales. Conecta conceptos financieros como ahorro, inversión o aseguramiento con historias vitales de personas reconocidas en nuestra sociedad.

408 MM | **24,7 MM**

67 MM EN 2020

8,3 MM EN 2020

impresiones
número de impactos
en medios digitales

visualizaciones
de los contenidos
audiovisuales

> CaixaBank Life

Plataforma *online* que integra materiales divulgativos e iniciativas de educación financiera.

> CaixaBanktalks

Charlas sobre ahorro, protección y planificación financiera en distintas situaciones vitales.

23

32 EN 2020

conferencias
realizadas

4.032

5.007 EN 2020

asistentes

> Programa Funcas-Educa

Desde 2018 CaixaBank forma parte del Programa Funcas-Educa de Estímulo de la Educación Financiera, promovido por CECA y la Fundación Funcas. Su objetivo es mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española.

>> CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA COLECTIVOS

> Accionistas

Programa Aula de formación sobre economía y finanzas dirigido a los accionistas de CaixaBank.

6

3 EN 2020

AulaTalks-Cursos para accionistas con 7.070 visualizaciones

11

10 EN 2020

Webinars para accionistas con 7.323 asistentes

12

Podcast Aula de formación financiera con 6.723 reproducciones



Nuevo cómic de la serie **Las finanzas de Carlota:** Operación fusión, para conocer en qué consiste una fusión corporativa.

> Voluntariado CaixaBank

Charlas y talleres de finanzas básicas realizados por Voluntariado CaixaBank en formato presencial y digital, dirigidos a diferentes colectivos:

Personas con discapacidad intelectual

161

112 EN 2020

talleres y 1.806 asistentes

Jóvenes

1.096

866 EN 2020

talleres y 17.621 asistentes

Adultos en riesgo de exclusión

441

213 EN 2020

talleres y 5.069 asistentes

Charlas de educación financiera

181

162 EN 2020

talleres y 2.137 asistentes

> Tips financieros para jóvenes

Videos cortos dirigidos al público joven a través de la app y redes sociales

8

número de vídeos publicados in-app

5 MM

visualizaciones

> elBullifoundation

Cursos presenciales para restauradores. Cursos para clientes del sector de la restauración realizados en colaboración con elBullifoundation.

2

número de cursos intensivos de Gestión en Restauración



¹ Recetas de gestión con Ferran Adrià, en CaixaBankLab Campus

110

asistentes totales

36

horas de formación impartidas

>> GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS

> CaixaBank Research

Creación y difusión de conocimiento mediante la investigación y el análisis económico.

99

82 EN 2020

conferencias realizadas

826

690 EN 2020

artículos realizadas

4.830

4.603 EN 2020

seguidores de @CbK_Research en Twitter



IESE Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social

Investigación y divulgación de conocimiento y tendencias en los ámbitos de la sostenibilidad y el impacto social, dirigidas al sector empresarial. Temáticas abordadas: economía circular, compromiso ESG en empresas, taxonomía medioambiental y productos financieros verdes.

3

4 EN 2020

cuadernos publicados

3

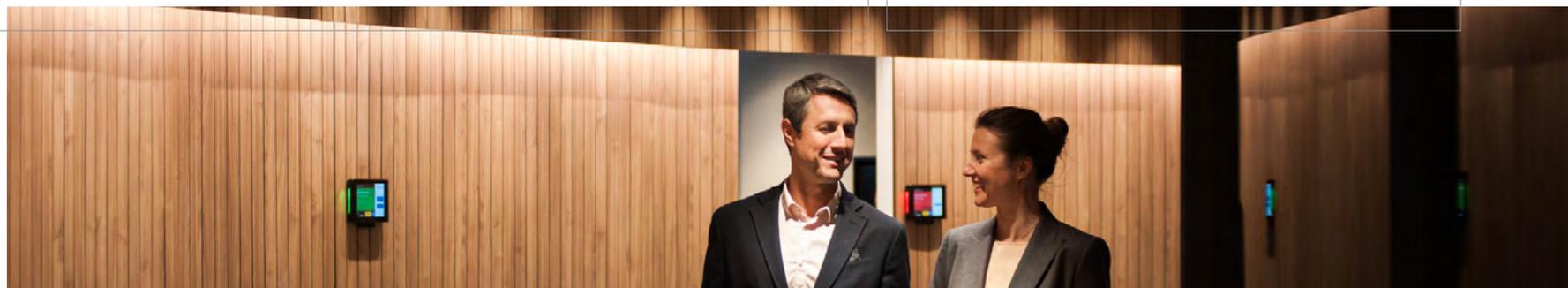
4 EN 2020

webinars emitidos

17.099

9.380 EN 2020

visualizaciones de los webinars



Inversión socialmente responsable

CaixaBank en línea con su modelo de banca socialmente responsable, 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, persiguiendo un beneficio social y ambiental.

Durante los últimos años, siguiendo los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas, se han considerado criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de análisis de las inversiones, además de los criterios financieros y de riesgo tradicionales.

El **nuevo marco normativo en materia de información relativa a la sostenibilidad**, basado en el Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR), entre otras normas, constituye un impulso a la mejora de la comunicación sobre la aplicación de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión.

La integración de factores de sostenibilidad en la gestión de los productos, cumpliendo con el marco corporativo de integración de riesgos de sostenibilidad definido para el Grupo CaixaBank, así como con numerosos acuerdos y estándares internacionales en la materia nos sitúan como una entidad referente en inversión sostenible.

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 2022, fomentando, a su vez, avances importantes en el papel del Grupo como agente de cambio.



El Grupo CaixaBank, a través de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, se ha convertido en el primero en España en recibir la **Certificación de Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG -Ambientales, sociales y de gobierno corporativo-** de AENOR. Esta nueva certificación avala el trabajo y los esfuerzos realizados por las dos gestoras del Grupo para integrar estos criterios en los procesos de toma de decisiones de inversión; y cómo estos procesos han proporcionado a CaixaBank las palancas de mejora necesarias para el control y seguimiento en su gestión en este ámbito



- **Artículo 8:** Aquellos productos y servicios financieros que promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas.
- **Artículo 9:** Aquellos productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible.
- **Artículo 6:** Aquellos productos y servicios que tienen en consideración los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones de inversión que no se consideran bajo los artículos 8 o 9 y también aquellos que no integran riesgos de sostenibilidad.

Los pilares sobre los que se asienta la integración de factores de sostenibilidad en la gestión de activos, los servicios de gestión discrecional de carteras y asesoramiento y la distribución de productos de inversión basados en seguros son:

- Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo y, a su vez, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- Implicación máxima de los Órganos de Gobierno y Dirección de las sociedades del Grupo.
- Marco de control interno basado en el modelo de tres líneas de defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independientes.
- El Grupo se apoyará en información y datos de proveedores especializados en cuestiones ASG, con el fin de establecer los criterios, metodologías y procedimientos necesarios que permitan llevar a cabo la integración de los riesgos de sostenibilidad.
- Establecimiento de criterios de exclusión en los procesos de inversión. Con carácter general, el Grupo manifiesta su oposición a la inversión en empresas o Estados que incurran en prácticas reprobables que vulneren los tratados internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas.



EXCLUSIONES

- Actividad significativa en armamento convencional.
- Armamento controvertido.
- Actividad significativa en generación y extracción de carbón térmico.
- Actividad significativa en arenas bituminosas.

- La **implicación a largo plazo con las compañías en las que invierte** mediante acciones de voto activo (o *proxy voting*) y acciones de diálogo abierto con las sociedades cotizadas (conocido como *engagement*).
- Establecimiento de procedimientos y planes, y comunicación de resultados respecto a los **procesos de debida diligencia en relación con las incidencias adversas**¹, ello se basa en: (i) identificar los impactos negativos reales o potenciales; (ii) tomar medidas para detener, prevenir o mitigar estos impactos negativos, (iii) hacer un seguimiento de la implementación y los resultados de dichas medidas y; (iv) informar sobre cómo se abordan las principales incidencias adversas.
- Coherencia de las políticas de remuneración con la integración de los riesgos de sostenibilidad. La política de remuneración recoge entre sus principios generales la orientación a “impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo” así como su coherencia con “la gestión de los riesgos de sostenibilidad”, incorporando en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a este aspecto, teniendo en cuenta responsabilidades y las funciones asignadas. **La Entidad ya considera objetivos específicos en materia de sostenibilidad cuya consecución influye sobre la remuneración variable** de los gestores de Banca Privada que intervienen en las actividades de asesoramiento de inversiones.

En este contexto, CaixaBank ha lanzado una nueva gama de fondos de inversión y planes de pensiones, **Gama SI Soluciones de Impacto**², con la máxima clasificación en sostenibilidad según la normativa europea (artículo 9).



La Gama SI es una solución con un impacto positivo y medible en las personas y el medio ambiente, que contribuye a lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

CaixaBank ha firmado con BlackRock un acuerdo para impulsar la inversión de impacto. El equipo de *Fundamental Equity Impact* de BlackRock prestará asesoramiento en los fondos de inversión de renta variable de impacto por su diferenciada metodología en la selección de compañías que realmente impactan en la sociedad y en el planeta.

En la web corporativa³ se ha publicado información sobre como CaixaBank integra los riesgos de sostenibilidad en la prestación de servicios de inversión y de gestión de activos

¹ Las principales incidencias adversas son entendidas como aquellos impactos de las decisiones de inversión y asesoramiento que puedan tener efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad

² <https://www.caixabank.es/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html>

³ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

VidaCaixa

La fortaleza del negocio y la integración del negocio de pensiones de Bankia contribuye a reforzar la posición de liderazgo de VidaCaixa en el sector asegurador en España

VidaCaixa es la Entidad aseguradora que más prestaciones abona en España

En 2021 VidaCaixa se ha adherido a la **Net Zero Asset Owner Alliance**, asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de zero emisiones netas de CO₂ en 2050³

VidaCaixa sigue las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos



>> ESPAÑA¹



106.032 MM€

RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES

88.973 MM€ EN 2020



10.059 MM€

PRIMAS Y APORTACIONES COMERCIALIZADAS

8.943 MM€ EN 2020



4.216 MM€

PRESTACIONES ABONADAS

3.687 MM€ EN 2020



33,9%

CUOTA DE MERCADO DE SEGUROS DE VIDA TOTAL⁴

29,3% EN 2020



33,9%

CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES

26,3% EN 2020

>> PORTUGAL²



7.978 MM€

RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES

7.495 MM€ EN 2020



12,3%

CUOTA DE MERCADO SEGUROS DE VIDA

11,4% EN 2020

>> ESPAÑA + PORTUGAL



● **4,6 MM**

Clientes individuales
4,0 MM EN 2020

● **1,3 MM**

Grandes empresas y colectivos
1,1 MM EN 2020

● **0,3 MM**

Pymes y autónomos
0,3 MM EN 2020

¹Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A. y el negocio de planes de pensiones proveniente de Bankia, integrado en VidaCaixa en noviembre de 2021. El pasado 29 de diciembre de 2021 CaixaBank comunicó la formalización de un acuerdo con el Grupo Mapfre para la adquisición del 51% de Bankia Vida. Tras la adquisición, CaixaBank será titular del 100% del capital de la compañía. Está prevista la venta de Bankia Vida en el primer trimestre de 2022 a VidaCaixa, como cabecera del grupo asegurador.

²Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.

³Para inversiones en balance.

⁴Provisiones técnicas. Incluye la información de Bankia Vida, filial dependiente de CaixaBank, S.A.

>> INTEGRACIÓN RIESGOS ASG¹



VIDACAIXA CUENTA CON LA CALIFICACIÓN A+ EN LA CATEGORÍA ESTRATEGIA Y GOBERNANZA, MÁXIMA POSIBLE POR PARTE DE PRI



100%

DE LOS ACTIVOS BAJO GESTIÓN CON CONSIDERACIÓN DE ASPECTOS ASG A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (SEGÚN CRITERIOS DE UNPRI)



47,2%²

DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (22.165 MM€)

>> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR (PLANES DE PENSIONES EN ESPAÑA)



● **52,8%** (24.770 MM€)

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (íntegra)

● **46,8%** (21.970 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

● **0,4%** (195 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

>> IMPACTO³

>> EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES +71% VS 2020



- **1.283 MM€** Bonos verdes
- **523 MM€** Bonos sostenibles
- **327 MM€** Bonos sociales
- **103 MM€** Bonos *sustainability linked*

2,97%
EXPOSICIÓN DE LAS CARTERAS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS CONSIDERADAS INTENSIVAS EN EMISIONES DE CO₂
2,99% EN 2020

>> ENGAGEMENT³

6
DIÁLOGOS COLECTIVOS
6 EN 2020

286
DUE DILLIGENE ASG CON GESTORAS EXTERNAS

11%
DE LA INVERSIÓN EN COMPAÑÍAS SUJETA A PROCESOS DE ENGAGEMENT

44
DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS SOBRE TEMAS ASG
20 EN 2020

15
DIÁLOGOS CON GESTORAS EXTERNAS SOBRE TEMAS ASG

82
TEMÁTICAS ASG TRATADAS EN EN LOS DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS

>> PROXY VOTING



494

JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
380 EN 2020



19

JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVOS DE CONTROVERSIAS ASG O DE RIESGO CLIMÁTICO
12 EN 2020



117

JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS
52 EN 2020



61

JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

¹Incluye la información de BPI Vida e Pensões. No se incluye la cartera integrada origen Bankia.

²Porcentaje calculado sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y Unit Linked.

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Líderes en gestión de activos

CaixaBank Asset Management sigue las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos



CaixaBank AM elegida como 'Líder europeo en diversidad de género 2021' y 'Mejor representación de género 2021' en su categoría por la revista especializada *Citywire*, siendo la única gestora española

CaixaBank AM es la única gestora de fondos europea en obtener el 'Sello EFQM 500' por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

>> ESPAÑA¹



24,5%
CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN EN ESPAÑA
17,5% EN 2020



84.507 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
53.336 MM€ EN 2020



44.164 MM€
GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
28.834 MM€ EN 2020

>> PORTUGAL²



17,2%
CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN EN PORTUGAL
18,7% EN 2020



7.959 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
6.179 MM€ EN 2020



4.090 MM€
GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
3.066 MM€ EN 2020

>> LUXEMBURGO³



967 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
971 MM€ EN 2020



¹ Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC y el negocio proveniente de Bankia Fondos, integrado en CaixaBank Asset Management en julio de 2021.

² Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.

³ Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

>> INTEGRACIÓN RIESGOS ASG



CAIXABANK ASSET MANAGEMENT Y BPI GESTÃO DE ATIVOS CUENTAN CON LA CALIFICACIÓN A+ EN LA CATEGORÍA ESTRATEGIA Y GOBERNANZA, MÁXIMA POSIBLE POR PARTE DE PRI



100%

DE LOS ACTIVOS BAJO GESTIÓN CON CONSIDERACIÓN DE ASPECTOS ASG A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (SEGÚN CRITERIOS DE UNPRI)

>> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS ACTIVAMENTE BAJO SFDR



- 60,1% (46.242 MM€)
- 5,4% (4.118 MM€)
- 30,3% (23.325 MM€)
- 4,2% (3.214 MM€)

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (integra)

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (no integra)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

37,5% (1.514 MM€)

0% (0 MM€)

62,5% (2.522 MM€)

0% (0 MM€)



34,5%

DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (26.539 MM€)



62,5%

DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (2.522 MM€)

>> IMPACTO

>> EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES +218% VS 2020



- 2.372 MM€ Bonos verdes
- 1.111 MM€ Bonos sostenibles
- 479 MM€ Bonos sociales
- 269 MM€ Bonos sustainability linked

>> ENGAGEMENT



2
DIÁLOGOS COLECTIVOS¹
2 EN 2020



115
DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS SOBRE TEMAS ASG
42 EN 2020



230
DUE DILLIGENE ASG Y DIÁLOGOS CON TERCERAS GESTORAS
105 EN 2020



172
TEMÁTICAS ASG TRATADAS EN EN LOS DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS

>> PROXY VOTING

1.052

JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
603 EN 2020

20

JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVOS DE CONTROVERSIAS ASG O DE RIESGO CLIMATICO
9 EN 2020

138

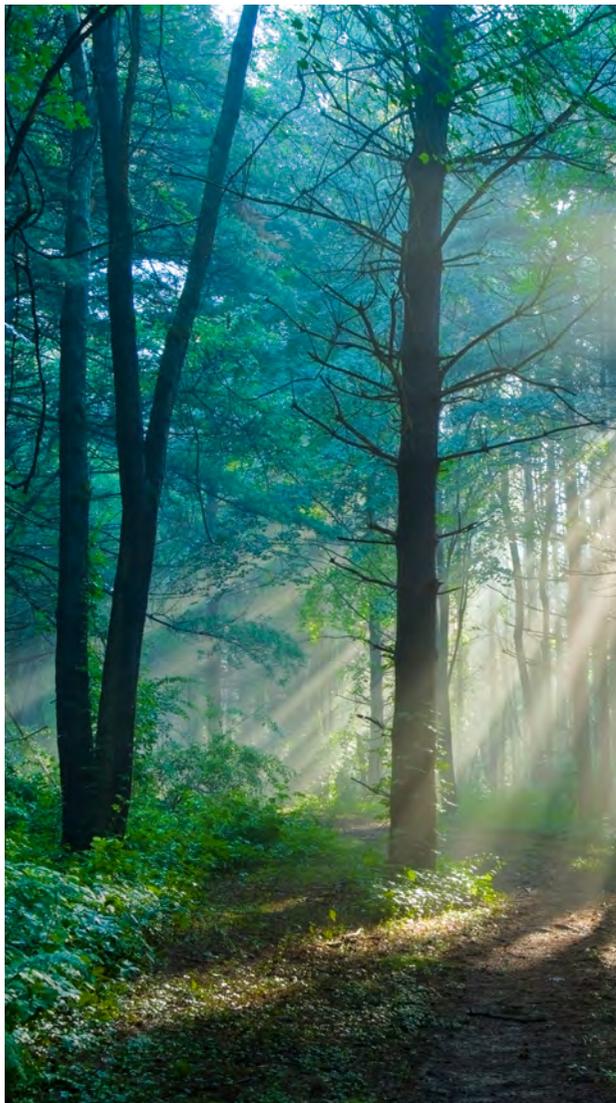
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS
57 EN 2020

61

JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

¹Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2021.

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 y actualizada en enero 2022, 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.

03. En abril de 2021 CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la **Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, promovido por Naciones Unidas (UNEP FI). El acuerdo compromete a la Entidad a ser neutro en emisiones en 2050 y representa un aumento de la ambición con respecto al Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática, suscrito por la Entidad en diciembre de 2019.

Los mayores inversores institucionales del mundo se están comprometiendo, a través de la **Net Zero Asset Owner Alliance**, a una transición de sus carteras hacia un nivel de emisiones de gases de efecto invernadero "Net Zero" en 2050. Contribuyen así al cumplimiento del objetivo del Acuerdo de París sobre el cambio climático: conseguir que la temperatura global no ascienda por encima del objetivo de 1,5°C.

VidaCaixa es la primera aseguradora española en adherirse a la alianza, en el marco de su compromiso global con la sostenibilidad y con el objetivo de impulsar una economía baja en carbono.

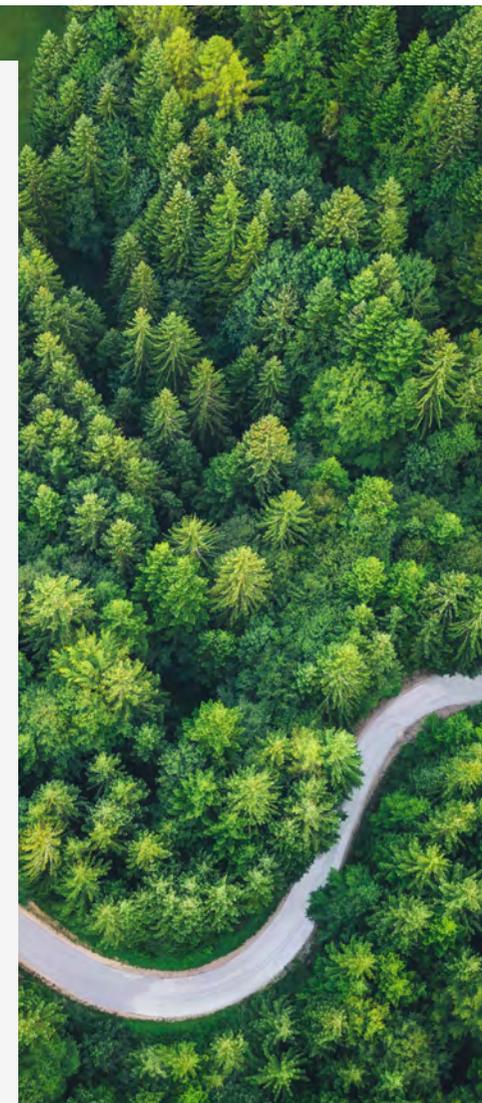
02. En julio de 2021, CaixaBank se adhirió a la **Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF, por sus siglas en inglés)**.

La iniciativa impulsa la evaluación y divulgación de las emisiones de gases efecto invernadero vinculados a la cartera financiera, siguiendo una metodología internacionalmente reconocida. CaixaBank se obliga, en un plazo de 3 años desde la adhesión, a implementar esta nueva forma de medición en su actividad diaria.

04. En 2020 CaixaBank se adhirió 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.

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.

05. En 2021 CaixaBank se ha adherido a la **European Clean Hydrogen Alliance**, iniciativa promovida por la Comisión Europea cuyo objetivo se centra en impulsar tecnologías de hidrógeno limpio. CaixaBank, en línea con su estrategia de sostenibilidad y compromiso con las cero emisiones en 2050, promoverá la financiación de iniciativas de hidrógeno verde que fomentarán la transición hacia la descarbonización global.



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 2021, se ha seguido desplegando 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.

Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático

A. Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo de sostenibilidad (ASG)

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad, incluyendo el riesgo medioambiental y climático es el **Comité de Sostenibilidad (CS)**, cuya creación fue aprobada en abril de 2021 por el Comité de Dirección (CD). El CS asume las funciones desempeñadas desde 2019 por el Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental así como las funciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad desempeñadas por el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación. El CS que se reúne con frecuencia mensual, es un órgano delegado del Comité de Dirección (CD) y reporta directamente al CD, que a su vez reporta, cuando aplica, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, y esta última al Consejo de Administración. Adicionalmente, para las políticas de riesgos de sostenibilidad, el CS reporta al Comité Global del Riesgo, el cual las eleva a la Comisión de Riesgos y esta última al Consejo de Administración. El CS está presidido por el Director de Sostenibilidad, miembro del Comité de Dirección. El Comité es el responsable, entre otros, de supervisar el Plan Director de Sostenibilidad (PD), aprobado en diciembre de 2021 como evolución del Plan de Banca Socialmente Responsable (2019-2021), realizar el seguimiento de los proyectos e iniciativas para el despliegue del PD, promover la integración de los criterios de sostenibilidad en gestión del negocio, conocer y analizar los requerimientos regulatorios en materia de sostenibilidad, revisar y aprobar la información a divulgar relativa a sostenibilidad, reportar al CD sobre los acuerdos del CS y elevar al Comité Global del Riesgo las cuestiones relativas a las políticas de gestión de riesgos de sostenibilidad.

En marzo de 2021 se creó la Dirección de Sostenibilidad. Dentro de la Dirección de Sostenibilidad, la Dirección de Riesgos de Sostenibilidad asume las funciones que desde 2018 desempeñaba la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DGRMA). Es responsable de definir los principios de actuación en relación a la gestión de los riesgos ASG, así como de asesorar sobre sus criterios de aplicación, validando dichos criterios y su traslación a las correspondientes herramientas de análisis. Para reforzar la gestión de los riesgos climáticos, en enero de 2022 se ha creado la **Dirección de Riesgo Climático** dentro de la Dirección de Sostenibilidad.

Adicionalmente a la Dirección de Sostenibilidad, hay personal especializado dedicado total o parcialmente a gestionar los riesgos de sostenibilidad a lo largo de las 3 Líneas de Defensa, incluyendo las funciones de Negocio, Riesgos, Riesgos No Financieros y Auditoría.

El Consejero Delegado, el Director de Sostenibilidad, el Director de Riesgos y el Director de Riesgos de Sostenibilidad, tienen objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental y/o con la integración en la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales. 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*.

El riesgo de sostenibilidad está recogido en el Catálogo Corporativo de Riesgos como factor transversal en varios de sus riesgos (crédito, reputacional, otros riesgos operacionales). Así, desde 2020 el riesgo climático está incorporado como un riesgo de nivel 2 del riesgo de crédito y, desde 2018 el riesgo medioambiental se mantiene como un riesgo de nivel 2 del riesgo reputacional. Adicionalmente, desde 2021 el riesgo climático se ha incorporado como un riesgo de nivel 2 del riesgo operacional.



B. Evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG)

CaixaBank evalúa la materialidad cualitativa del impacto de los factores ASG sobre los riesgos prudenciales y el modelo de negocio. Se han considerado los siguientes riesgos:

- **Riesgo Climático.** 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.
- **Riesgos Medioambientales no derivados del cambio climático.** Riesgos financieros asociados a las exposiciones que podrían verse potencialmente afectadas por, o contribuir a, los impactos negativos de la degradación medioambiental como la contaminación del aire y del agua, el estrés hídrico, la contaminación del suelo, la pérdida de biodiversidad y la deforestación.
- **Riesgos Sociales.** Impactos financieros o reputacionales adversos debido al impacto negativo en las contrapartes de factores sociales como el respeto a los derechos humanos, la protección e inclusión social, la igualdad, las relaciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros.
- **Riesgos de Gobernanza.** Impacto financiero o reputacional negativo fruto de debilidades por parte de contrapartes relacionadas con la transparencia, la conducta en mercados, las políticas anticorrupción, el cumplimiento de las obligaciones fiscales u otros comportamientos considerados poco éticos por los grupos de interés relevantes.

En base a la evaluación realizada, el foco en la gestión de los riesgos ASG está actualmente en el riesgo ambiental y, más específicamente, en el riesgo climático, para el que se han realizado análisis detallados para riesgos climáticos de transición a nivel sectorial y para el riesgo físico de la cartera hipotecaria.



Véase apartado **Métricas de Riesgo** en la sección de **Gestión del Riesgo Climático**

Se continúan monitorizando los otros riesgos ASG.



¹ Riesgo climático evaluado bajo el escenario de "transición ordenada" según definición del Network for Greening the Financial System (NGFS, por sus siglas en inglés) en "A call for action. Climate change as a source of financial risk" (disponible en https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_first_comprehensive_report_-_17042019_0.pdf)

C. Gestión del Riesgo Climático

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos climáticos 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 2021, ha continuado el desarrollo normativo y regulatorio en relación a la gestión y reporting de los riesgos climáticos y medioambientales. La gestión del riesgo climático obtuvo 94 puntos (percentil 99) en la sección de Climate Strategy de DJSI.

A este respecto CABK evaluó su alineamiento con las expectativas de la Guía de gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del Banco Central Europeo (BCE) de noviembre de 2020 y remitió en mayo de 2021 sus planes de acción y calendarios de implantación para asegurar el alineamiento de sus procesos con el nuevo marco regulatorio y supervisor.

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. Está en curso la revisión de la política actual incorporando en la misma los riesgos de sostenibilidad a nivel corporativo.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. Hace referencia a las implicaciones medioambientales derivadas principalmente de su actividad de concesión crediticia a clientes y tiene como objetivo la mitigación del impacto del cambio climático, de los potenciales efectos nocivos sobre el medioambiente en general, tales como contaminación del aire y del agua, el agotamiento de los recursos o la pérdida de la biodiversidad y los riesgos conexos. 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:

Energía	Minería
Infraestructuras	Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

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 del área de Gestión de Riesgos ASG dentro de la Dirección General de Riesgos.

Adicionalmente, durante 2021 se ha finalizado el 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 del área de Gestión de Riesgos ASG dentro de la Dirección General de Riesgos aquellas que superan dicho nivel de facultad. El plan de formación incluye sesiones focalizadas en análisis de riesgo medioambiental.

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.



9.260 solicitudes
EVALUADAS ENTRE LA DGR, CARs, OFICINAS INTERNACIONALES Y BPI¹

¹ Analizadas 157 operaciones, 7.930 clientes en CaixaBank, S.A. y 1.173 operaciones y clientes en BPI.

Principios de Ecuador

Los Principios de Ecuador se establecieron para identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales, incluyendo los relacionados con Derechos Humanos, cambio climático y biodiversidad.

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 50 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.
- Refinanciacines y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original se financió bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto y el proyecto no ha finalizado en el momento de la firma del crédito).
- 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.

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 2021 la Entidad ha financiado 10 proyectos por una inversión total de 9.526 MM€, con una participación de 843 MM€.

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.

>> OPERACIONES FINANCIADAS

	2020		2021	
	unidades	MM€	unidades	MM€
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales / sociales significativos)	2	225	0	0
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)	10	843
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	0	0
Total	19	1.430	10	843



Métricas de Riesgo

Riesgo de transición

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 representó en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros. La exposición a los sectores intensivos en CO₂ representa en 2021 en torno al 2% del total de la cartera tras la incorporación de los activos provenientes de la cartera de Bankia posterior a la fusión.

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.

Durante 2021 CaixaBank ha profundizado también en el análisis de escenarios de riesgo climático de transición.

El análisis cualitativo se centra en la identificación de los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición en los sectores con riesgos materiales de la cartera. En concreto, el análisis se centra en los sectores de Energía (oil & gas y sector eléctrico), Transporte y Construcción y permite identificar las mayores afectaciones mediante el estudio de las principales variables de riesgo y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040 y 2050), geografías y escenarios climáticos. Durante 2021, se ha profundizado en los mapas de calor para incorporar un análisis granular por actividad a nivel CNAE. Este análisis granular se ha realizado para los escenarios de transición compatibles con los compromisos de descarbonización adquiridos por la Entidad (escenarios de 1,5°C en geografías comprometidas con las emisiones netas cero en 2050).

Adicionalmente, durante el ejercicio 2021 se ha finalizado el análisis cuantitativo de los sectores más relevantes, mediante dos enfoques diferenciados:

- **Análisis top-down:** análisis de la cartera de Pequeñas y Medianas Empresas para los sectores más materiales (Energía, Transporte y Construcción). El ejercicio hace una proyección de los cambios en las probabilidades de impago de las empresas en función de variables climáticas que se puedan trasladar a ratios financieros. Para ello, se utiliza el modelo interno de rating/scoring de la entidad, así como las sensibilidades proporcionadas por los mapas de calor de riesgo de transición anteriormente mencionados.
- **Análisis bottom-up:** análisis de los principales clientes de la cartera corporativa para el sector energético (oil & gas y eléctrico). El ejercicio utiliza la herramienta de rating corporativo de la entidad e 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, que 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.

Ambos enfoques están basados en la metodología desarrollada en el seno del grupo de trabajo de UNEP FI (*TCFD Banking Pilot*) y evalúan cómo el riesgo climático de transición se puede trasladar a las principales magnitudes financieras de las empresas en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030, 2040 y 2050) bajo el escenario de transición más estricto (1,5°C, asumiendo un uso limitado de tecnologías de captura de carbono). Para ello, se toman como base las predicciones del modelo REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM (*Integrated Assessment Models*).

Los resultados de los ejercicios cuantitativos realizados confirman las conclusiones obtenidas en los análisis de riesgo cualitativo, así como la necesidad de seguir profundizando en cuestiones metodológicas para poder desplegar el análisis de escenarios de forma recurrente.

La Entidad continuará monitorizando la senda de descarbonización de las principales compañías de los sectores analizados en base a sus planes estratégicos para asegurar la resiliencia de la estrategia de la entidad y se ha planificado extender el proceso de *engagement* a los mayores clientes en los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático.

Riesgo físico

En relación con la evaluación de los riesgos físicos derivados del cambio climático, el foco inicial de análisis es la cartera hipotecaria en España, por su volumen. A tal efecto, se ha realizado un primer análisis cualitativo 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). El análisis, realizado para la cartera previa a la fusión con Bankia, concluye que la exposición de la cartera de la entidad a estos tres riesgos es limitada.

A partir del análisis cualitativo realizado se prevé ampliar el análisis a otros activos potencialmente afectados por riesgos físicos y profundizar en algunos aspectos metodológicos.

Ejercicios de estrés climático

CaixaBank ha iniciado la preparación del ejercicio de estrés climático que el BCE llevará a cabo durante el primer semestre de 2022. El ejercicio servirá como base para la cuantificación de la exposición a riesgos climáticos.

Taxonomía

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron en 2020 el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, en adelante el Reglamento de Taxonomía, el cual establece requisitos de transparencia sobre las actividades económicas medioambientalmente sostenibles. Por el momento, el Acto Delegado 2021/2139 de la regulación de sostenibilidad comunitaria se limita a los objetivos de **mitigación de las emisiones de efecto invernadero y de adaptación ante la vulnerabilidad a los efectos del cambio climático**.

El resto de los objetivos medioambientales previstos por Taxonomía no han sido desarrollados todavía. A medida que se vaya desarrollando la regulación, el compromiso del Grupo es hacerla pública con las mejores prácticas que se observen en cada momento.

Durante 2021 CaixaBank ha seguido trabajando en las siguientes líneas para estar en disposición de clasificar sus carteras de acuerdo con el Reglamento de Taxonomía:

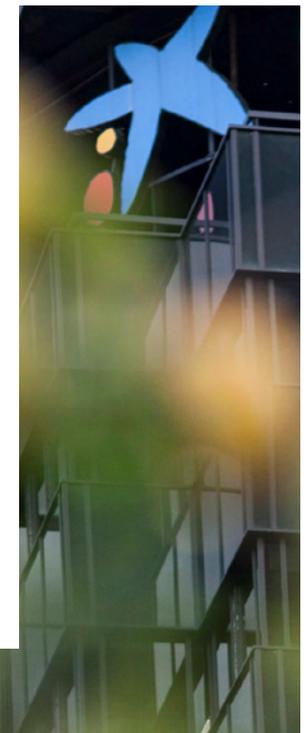
- En noviembre de 2019 CaixaBank se adhirió al grupo de trabajo de UNEP FI para analizar la adaptación para la banca de la Taxonomía UE a los productos bancarios (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). Durante 2021, CaixaBank ha participado en la segunda fase de este proyecto con el objetivo de desarrollar guías y plantillas estandarizadas para operacionalizar la Taxonomía con base en el informe de recomendaciones desarrollado durante la Fase I. El resultado del grupo de trabajo se puede encontrar en el informe de la segunda fase del grupo de trabajo.
- En alineación con los criterios técnicos, se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de los sectores más relevantes en la cartera de CaixaBank y se ha establecido un proyecto para implantar los requerimientos en los procesos y sistemas de información.

Los datos al 31 de diciembre de 2021 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de mayor información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación. Los ratios que se presentan se han elaborado con los datos de las entidades del Grupo CaixaBank más representativas que incluyen el 95% del activo total y se presentan por separado para permitir una mejor interpretación de los mismos:

	CaixaBank, S.A.	Banco BPI	VidaCaixa, S.A.
% exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía sobre el total de activos cubiertos por el GAR (<i>Green Asset Ratio</i>)	47,12%	58,90%	0,00%
% exposiciones a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía sobre el total de activos cubiertos por el GAR	34,32%	13,65%	79,40%
% exposiciones a sociedades que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con NFRD sobre el total de activos cubiertos por el GAR	17,33%	25,98%	17,84%
% exposición cartera préstamos interbancarios a la vista sobre el total de activos cubiertos por el GAR	0,14%	0,35%	0,00%
% de exposiciones a derivados sobre el total de activos cubiertos por el GAR	0,29%	0,09%	0,00%
% exposiciones a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales sobre el total de activos sujetos al reglamento de taxonomía	33,14%	29,20%	78,95%
% exposición de la cartera de negociación sobre el total de activos sujetos al reglamento de taxonomía	3,29%	0,26%	0,00%
Activos cubiertos por el GAR en millones de euros	347.434	12.668	28.439



Véase detalles en
Glosario - Reglamento de
Taxonomía (UE) 2020/852
y Actos Delegados



Independientemente de los desarrollos en curso para la completa aplicación de la Taxonomía Europea, desde 2020 CaixaBank aplica internamente los siguientes criterios para considerar préstamos como medioambientalmente sostenibles:

- 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).

D. Net Zero Banking Alliance

En abril de 2021, CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la Alianza de la Banca por las Emisiones Netas Cero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a fijar objetivos intermedios de descarbonización en octubre de 2022. La firma del NZBA implica un aumento de la ambición con respecto a compromisos adquiridos anteriormente por la Entidad, como el *Collective Commitment to Climate Action*, ya que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C con respecto a niveles preindustriales.

La Entidad está actualmente trabajando para poder fijar y publicar los objetivos de descarbonización a 2030 en octubre de 2022. Durante 2021, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Adhesión al *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). PCAF es una alianza global de instituciones financieras cuyo objetivo es establecer una norma internacional para medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) financiadas.
- Estimación de las emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15 del Protocolo de GEI). Se ha avanzado en la estimación de emisiones financiadas en base a la metodología PCAF para activos de las carteras hipotecarias, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio y préstamos y anticipos corporativos.
- Evaluación de la materialidad de los riesgos ASG con un foco en los riesgos climáticos de transición de los sectores potencialmente más afectados en base a *heatmaps* detallados. Este análisis, junto con el cálculo de las emisiones y su desglose sectorial, determinarán las carteras sectoriales a priorizar.

Los objetivos se fijarán tomando un acercamiento por fases, empezando por los sectores más intensivos indicados en la guía de UNEP FI *Guidelines for Target Setting* y priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de CaixaBank.



Cálculo de emisiones financiadas

Tomando como referencia las directrices definidas por PCAF en su estándar de contabilización y reporte (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), CaixaBank está en curso de estimación de las emisiones asociadas a la cartera viva, a 31 de diciembre de 2020, de hipotecas residenciales y no residenciales, de valores representativos de deuda (bonos corporativos), instrumentos de patrimonio (acciones y participaciones) y préstamos y anticipos corporativos (sin finalidad específica).

Con un enfoque *bottom-up*, en el caso de acciones, bonos y préstamos corporativos, el cálculo se basa en la información de huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) reportada por las compañías financiadas, o bien, a partir de proxys sectoriales (cuando no se dispone de dicho dato). En el caso de hipotecas se estiman las emisiones de los activos financiados. En todos los casos, la asignación de emisiones financiadas por CaixaBank se realiza en base al factor de atribución definido por PCAF para cada tipo de activo.

E. 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.

¹ Desde 2019, CaixaBank ha participado activamente en los proyectos de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II y Phase III*). Durante 2021, la Entidad ha elaborado un caso de estudio sobre *engagement* con clientes para su inclusión en el informe de mejores prácticas de *engagement* "*Leadership strategies for client engagement: advancing climate-related assessment*" en la página web de UNEP FI.



¹<https://www.unepfi.org/publications/leadership-strategies-for-client-engagement-advancing-climate-related-assessments/>

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

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, sociales y de gobernanza, e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank 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*), asesoramiento que la Entidad ha puesto en marcha en modo Proyecto Piloto, donde analiza la estrategia y el posicionamiento en materia de sostenibilidad para los clientes corporativos e institucionales.

Asimismo, se realiza *engagement* durante el proceso 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 Acciona Energía o Roca, y ha destacado por la innovación en la incorporación de criterios ASG en financiaciones a corto plazo como el *confirming* sostenible de Gestamp o el *renting* sostenible de Arval.



92

OPERACIONES FIRMADAS

32 EN 2020

POR 10.832M€

2.997 MM€ EN 2020

>> 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 (Dogger Bank y Total Energies,) e inmobiliario con certificación (Meridia Capital).



36

OPERACIONES FIRMADAS

24 EN 2020

POR 1.625 M€

2.021 MM€ EN 2020

Ranking sobre financiación sostenible 2021

REFINITIV

REFINITIV RECONOCE A CAIXABANK EN SU LEAGUE TABLE COMO:

16^o Banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6^o Banco en EMEA² - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

BLOOMBERG RECONOCE A CAIXABANK EN SUS LEAGUE TABLE COMO:

13^o Banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONOCE A CAIXABANK EN SU ÍNDICE DE BANCOS MÁS SOSTENIBLES DEL MUNDO

90 puntos
(percentil 99)

en el área de
Sustainable Finance

¹ Dentro de esta categoría se incluyen algunas operaciones incluidas en financiación de inmuebles energéticamente eficientes y energías renovables- Project Finance.

² Europa, Oriente Medio y África.

>> **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 2021 CaixaBank ha participado en la financiación de 29 nuevos proyectos por importe de 1.706 MM€. Las iniciativas fotovoltaicas han supuesto el 47% del total de la inversión de este año, consolidando la distribución de la cartera de energía renovable. La exposición en energías renovables representa un 91% de la cartera de proyectos de energía de Project Finance.

29
NUEVOS PROYECTOS FINANCIADOS
39 EN 2020

POR 1.706 MM€ QUE SE TRADUCEN EN 6.350 MW DE POTENCIA DE ENERGÍA RENOVABLE INSTALADA
3.163 MM€ / 5.730 MW EN 2020

>> **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.

1.151 MM€
PROMOCIONES FORMALIZADAS CON CALIFICACIÓN PREVISTA A O B
1.001 MM€ EN 2020

280 MM€
FINANCIACIÓN DE REAL ESTATE COMERCIAL
306 MM€ EN 2020

Exposición cartera **energía renovable**

REPRESENTA UN 91% DE LA CARTERA DE PROYECTOS DE ENERGÍA DE PROJECT FINANCE



- **41%** Eólico
55% EN 2020
- **47%** Fotovoltaico
38% EN 2020
- **9%** Termosolar
6% EN 2020
- **3%** Otras
1% EN 2020

>> 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.

 **919**
PRÉSTAMOS CONCEDIDOS
788 EN 2020

 **por 61 MM€**
54 MM€ EN 2020



 2  7  13

>> 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 2021 el total de financiación concedida asciende a 248 MM€, por tipologías:

(En millones de euros)	2020		2021	
	Concedido en 2020	Exposición cartera	Concedido en 2021	Exposición cartera
Energías renovables	70	231	50	236
Rehabilitación urbana				
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	45	150	58	214
Línea Jessica	16	156	2	144
BEI - Eficiencia energética empresa	5	12	3	19
Bonos verdes/ASG	90	140	135	224

Bonos verdes y sostenibles

Durante 2021, CaixaBank ha emitido 3 bonos verdes, que se suman al bono verde inaugural emitido en 2020. Los 2.582 MM€ captados entre los tres bonos emitidos en 2021 se han destinado a financiar proyectos que impulsan dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): el número 7, energía asequible y no contaminante, y el número 9, Innovación e Infraestructura.

La cartera de activos elegibles verdes se compone de préstamos destinados principalmente a proyectos de energía renovable solares y eólicos.

>> BONOS VERDES

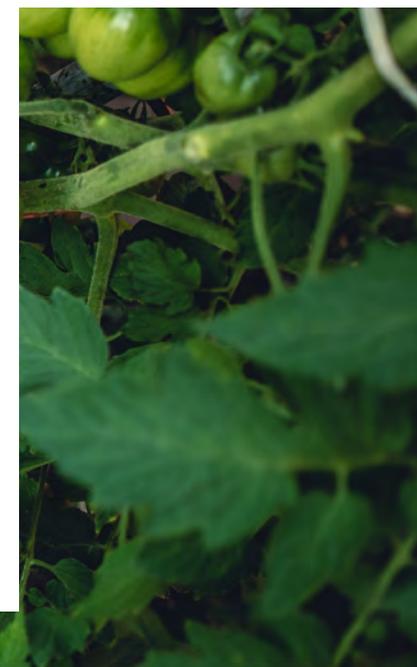
1 ^{ER} BONO VERDE	2 ^º BONO VERDE	3 ^{ER} BONO VERDE	4 ^º BONO VERDE
Emisión: 18 Noviembre 2020	Emisión: 9 Febrero 2021	Emisión: 18 Marzo 2021	Emisión: 3 Junio 2021
Tipo: Sénior No Preferente	Tipo: Sénior No Preferente	Tipo: Tier 2	Tipo: Sénior No Preferente
Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 500 MM GBP
Vencimiento: ¹ 18 Noviembre 2026	Vencimiento: 9 Febrero 2029	Vencimiento: ¹ 18 Junio 2031	Vencimiento: 3 Diciembre 2026
Cupón: 0,375%	Cupón: 0,50%	Cupón: 1,25%	Cupón: 1,50%
Mención de bono verde del año 2021 (bancos) por Environmental Finance		Primera emisión de un bono verde subordinado en formato Tier 2 por parte de un banco español	CaixaBank emite su primer bono en divisa no euro



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.



Persiguen la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación.



¹ Con opción de amortización anticipada en el último año por parte del emisor.

>> **IMPACTO BONOS VERDES**



El pasado mes de julio de 2021 se publicó el primer informe de impacto de los bonos verdes.

El informe ha sido verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

>> **CARTERA VERDE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

4.200 MM€

81 OPERACIONES



	3.600 MM€ 85%	Energías renovables
	600 MM€ 15%	Edificios energéticamente eficientes



13,5 GW

DE CAPACIDAD INSTALADA EN LOS PROYECTOS DE LA CARTERA

39.376 GWh/año

ENERGÍA VERDE GENERADA POR LOS PROYECTOS DE LA CARTERA DE LOS QUE 7.344 FINANCIADOS POR CAIXABANK

1.435.861 tCO₂/año

EMISIONES EVITADAS FINANCIADAS POR CAIXABANK



99 GWh/año

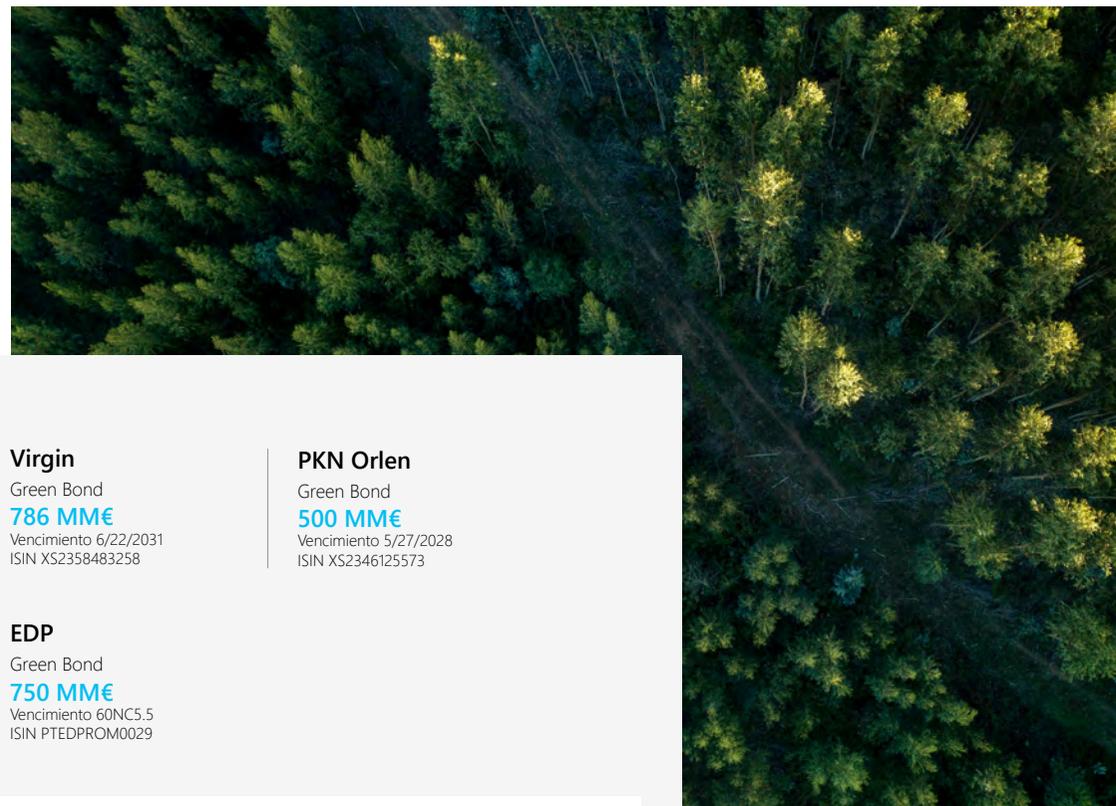
CONSUMO DE ENERGÍA EVITADO FINANCIADO POR CAIXABANK

23.229 tCO₂/año

EMISIONES EVITADAS FINANCIADAS POR CAIXABANK

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 2021, la Entidad ha participado activamente en la colocación de 9 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles con un volumen total de 5.536 MM€ (6 emisiones por 4.700 MM€ en 2020). Asimismo, participó en la colocación de 5 emisiones de bonos sostenibles por 5.000 MM€ (4 emisiones por 1.700 MM€ en 2020).



>> **BONOS VERDES**

Comunidad de Madrid

Green Bond
500 MM€
Vencimiento 7/30/2028
ISIN ES00001010G6

Acciona Energia

Green Bond
500 MM€
Vencimiento 10/7/2027
ISIN XS2388941077

ADIF

Green Bond
600 MM€
Vencimiento 10/31/2031
ISIN ES0200002063

Virgin

Green Bond
786 MM€
Vencimiento 6/22/2031
ISIN XS2358483258

PKN Orlen

Green Bond
500 MM€
Vencimiento 5/27/2028
ISIN XS2346125573

REE

Green Bond
600 MM€
Vencimiento 5/24/2033
ISIN XS2343540519

Via Celere

Green Bond
300 MM€
Vencimiento 4/1/2032
ISIN XS2321651031

Comunidad de Madrid

Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES00001010B7

EDP

Green Bond
750 MM€
Vencimiento 60NC5.5
ISIN PTEDPROM0029

>> **BONOS SOSTENIBLES**

Andalucía

Sostenible
1.000 M€
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES0000090847

Gobierno Vasco

Sostenible
1.000 M€
Vencimiento 4/30/2032
ISIN ES0000106726

Telefonica

Sostenible
1.000 M€
Vencimiento PNC8.25
ISIN XS2293060658

Iberdrola

Sostenible
1.000 MM€
Vencimiento PNC7
ISIN XS2295333988

Caja Rural de Navarra

Sostenible
1.000 MM€
Vencimiento PNC6
ISIN XS2295335413

Plan de Gestión Ambiental

En CaixaBank, desarrollamos nuestra actividad protegiendo nuestro entorno. Por eso, desarrollamos las mejores prácticas ambientales y energéticas de acuerdo con los Principios de Gestión Ambiental y Energética.

Contamos con un Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021 que incluye objetivos de reducción de impactos basados en la innovación y la eficiencia, establece ejes de actuación prioritarios y apunta las principales iniciativas de difusión y promoción de buenas prácticas.

>> 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.



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

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 ejecución¹:

Objetivo	Indicadores	2019		2020		2021	
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real
Proyecto Carbon Neutral							
Minimización y compensación de la huella de carbono	Emisiones de CO ₂ reducidas (vs. 2015)	-11,50%	-50%	-20%	-64%	-34%	-64%
	Alcance 1	-11,50%	-71%	-20%	-82%	-40%	-83%
	Alcance 2	-11,50%	-82%	-75%	-88%	-75%	-88%
	Alcance 3	-11,50%	-29%	-15%	-45%	-25%	-46%
	Emisiones de CO ₂ compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	100% (en 2022)
100% de contratación de energía renovable	Energía de origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiencia ambiental y certificaciones							
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida (vs. 2015)	-7%	-19%	-10,50%	-33%	-15%	-24,4%
Renovación de certificaciones y ampliación del perímetro		100%	100%	100%	100%	100%	100%
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 ambientalizables totales ²	50%	50%	75%	75%	100%	100%

¹ Para la evaluación del cierre de los indicadores del Plan de Gestión Ambiental se ha mantenido el alcance de CaixaBank previo a la integración con Bankia.

² % de las categorías de compras y contratación con impacto ambiental significativo sobre las que se han incorporado criterios ambientales con el objetivo de reducir su impacto.

Nota: Los datos de 2020 difieren de los presentados en el Informe de Gestión Consolidado de 2020 puesto que se ha ajustado la temporalidad de los datos a año natural.



01 Estrategia Carbon Neutral - Cálculo, reducción y compensación de la Huella de Carbono Operativa

>> LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

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)

La estrategia de la Entidad para alcanzar la neutralidad de emisiones está basada en su medición, la reducción de las mismas y la compensación de las que no podemos evitar.

El cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se verifica por una firma externa e independiente según la Norma Internacional NIEA 3410 de *Encargos de Aseguramiento sobre Gases de Efecto Invernadero*.

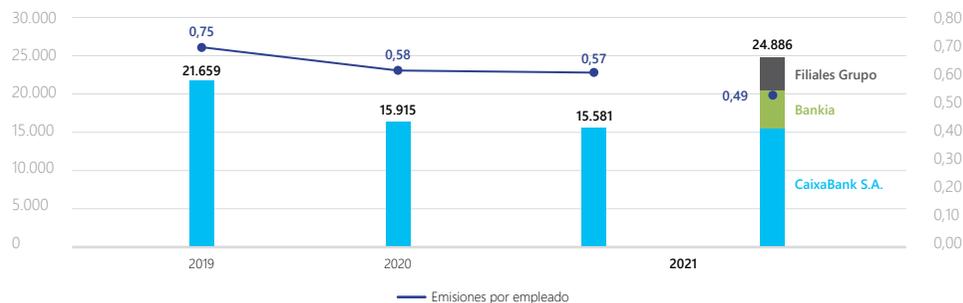
>> HUELLA DE CARBONO OPERATIVA (T CO₂ EQ)¹

	CaixaBank, S.A. pre-fusión			Grupo CaixaBank
	2019	2020	2021	2021
t CO ₂ eq Alcance 1	5.511	3.482	3.262	9.633
t CO ₂ eq Alcance 2	411	266	280	1.025
t CO ₂ eq Alcance 3	15.737	12.167	12.039	14.228
t CO₂ eq totales	21.659	15.915	15.581	24.886
t CO ₂ eq por empleado	0,75	0,58	0,57	0,49

>> DESGLOSE DE EMISIONES DE ALCANCE 1 POR TIPO DE GAS 2021 (T)

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
CaixaBank, S.A. pre-fusión	1.604	13	49	1.596
Grupo CaixaBank	5.949	31	124	3.612

CAIXABANK, S.A. PRE-FUSIÓN



100%
EMISIONES
COMPENSADAS

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.



Se presentan los cálculos de la Huella de Carbono de los años 2019, 2020 y 2021 para el perímetro CaixaBank pre-fusión y también datos 2021 que incluyen CaixaBank post-fusión con Bankia y con alcances 1 y 2 del resto de compañías del Grupo.

¹ La huella de carbono operativa no incluye las emisiones indirectas de la actividad de financiación o inversión.

CaixaBank S.A. es *Carbon Neutral* desde 2018. En 2021, CaixaBank ha compensado las emisiones 2020 que no han podido ser eliminadas 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 Ejulve, en Teruel.

En 2021 se han reducido las emisiones un 27,9% respecto al año 2019 en el alcance CaixaBank, S.A. previo a la fusión, manteniéndose a niveles similares a los del 2020.

No se toma como referencia el año 2020 para la interpretación de datos, respecto al cual ha habido un incremento de consumos, debido a la singularidad que ha supuesto esta anualidad a consecuencia del impacto del COVID en la presencialidad.

En 2022 está previsto un estudio de materialidad del alcance 3 de la huella de Carbono tanto de CaixaBank, S.A. como del resto de las empresas del Grupo, con el objetivo de determinar las categorías de emisiones más relevantes y proceder a su cálculo completo en ejercicios posteriores.



>> **DETALLE DE LA HUELLA DE CARBONO OPERATIVA DE GRUPO CAIXABANK EN 2021**

TOTAL EMISIONES
24.886 tCO₂eq



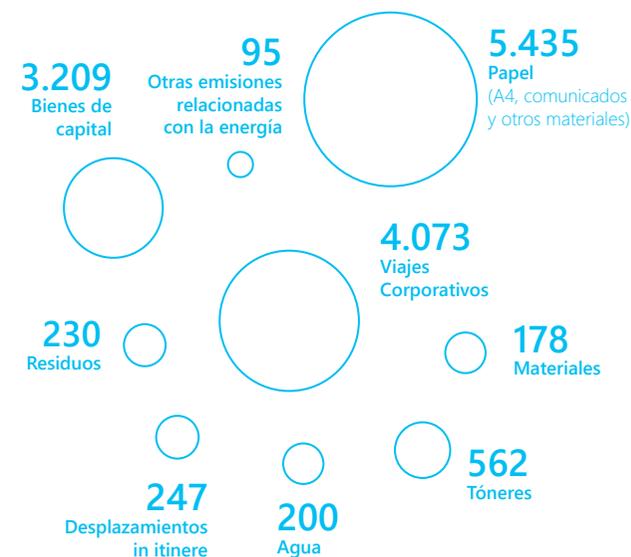
CaixaBank compensará el 100% de las emisiones operativas calculadas para el Grupo 2021¹



Total emisiones ALCANCE 1
9.633 tCO₂eq
Emisiones Directas
Combustibles y refrigerantes



Total emisiones ALCANCE 2
1.025 tCO₂eq
Emisiones Indirectas
Compra de energía para uso propio



Total emisiones ALCANCE 3
14.228 tCO₂eq
Otras Emisiones Indirectas
Productos y servicios consumidos
(No incluye la categoría 15. Inversiones)

Véase detalle completo del cálculo al final del apartado

¹Excepto categoría 15. Inversiones.

02 Medidas de eficiencia ambiental y certificaciones

La reducción de emisiones se consigue con la implementación de medidas de eficiencia ambiental, el seguimiento de indicadores y la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y Energética de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 14001, ISO 50001 y el reglamento europeo EMAS, que nos permite desarrollar nuestra actividad teniendo en cuenta la protección del entorno.

Además de las Certificaciones de CaixaBank¹, otras empresas del grupo, como CaixaBank Facilities Management y CaixaBank Tech, disponen también de sistemas de gestión ambiental certificados bajo el paraguas de la ISO 14001, y cabe destacar que en el año 2021 2 centros de BPI también alcanzaron esta certificación.

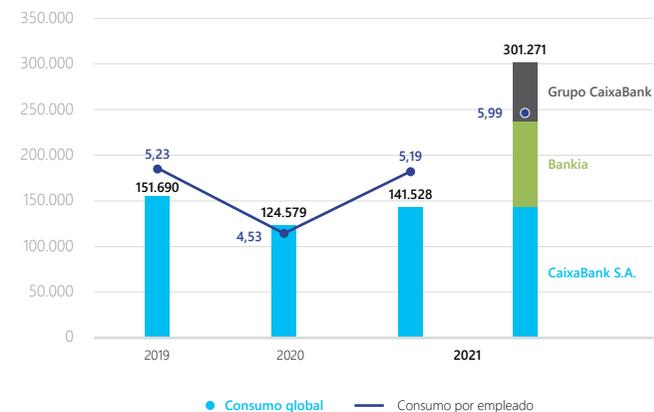


¹ CaixaBank S.A. cuenta con 8 Edificios certificados con ISO 14001, 1 Edificio certificado con ISO 50001 y 1 Edificio certificado bajo el Reglamento EMAS.

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 2021, el consumo de electricidad se ha reducido en un 6,7% respecto de 2019. No se toma como referencia el año 2020 para la interpretación de datos, respecto al cual ha habido un incremento de consumos, debido a la singularidad que ha supuesto esta anualidad a consecuencia del impacto del COVID en la presencialidad.
- Esta reducción ha sido consecuencia tanto de las medidas de gestión y ahorro energético implantadas como de las sinergias derivadas de la fusión.

>> CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (MWh)



685
OFICINAS
MONITORIZADAS

22
EDIFICIOS
CORPORATIVOS
MONITORIZADOS

410
STORES
TELEGESTIONADAS

99,21%
DE LA ENERGÍA
ELÉCTRICA
CONSUMIDA ES DE
ORIGEN RENOVABLE
CERTIFICADO
99,3% EN 2020

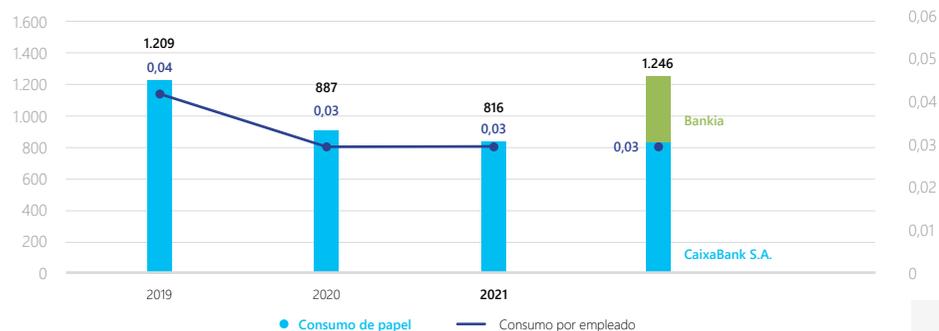
-24,4%
REDUCCIÓN
DEL CONSUMO
DE ENERGÍA
ELÉCTRICA
DESDE 2015

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 consumo de papel asociado al envío de comunicados a clientes en un 57% desde el año 2015 (-2,5% respecto anualidad 2020).
- 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.

>> CONSUMO DE PAPEL (A4) (Toneladas)



96,7%
PAPEL RECICLADO RESPECTO AL
TOTAL DE PAPEL CONSUMIDO
97,5% EN 2020



-8%
REDUCCIÓN DE CONSUMO
DE PAPEL EN 2021
815.865 KG CONSUMIDOS

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Agua

- El agua utilizada procede de la red de abastecimiento y su uso es preferencialmente sanitario, hecho que no permite su reutilización y por lo que su importancia como vector ambiental es relativo. A pesar de ello se implantan medidas para reducir su consumo, como la sustitución de 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.
- En 2021 se han consumido 298.413m³ de agua, lo que supone una reducción de consumo de un 6,58% respecto al año anterior.

>> CONSUMO DE AGUA (m³)

	2019	2020	2021	2021	
				CaixaBank	Bankia
Consumo total (m ³)	312.098	319.439	298.413	298.413	208.434
Consumo por empleado (m ³)	12,19	11,64	10,93	11,89	

Residuos y economía circular

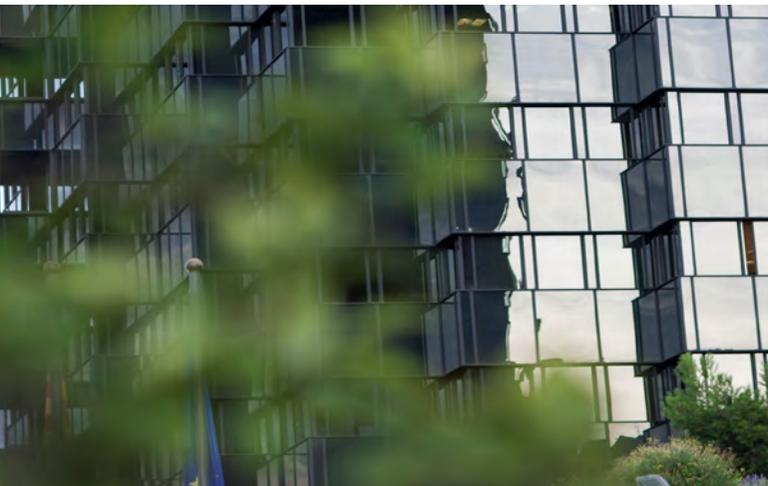
- La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.
- En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de los Servicios Corporativos son centros libres de plásticos de un solo uso.
- En la red de oficinas, se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales para los residuos no peligrosos (papel, plástico, orgánica y resto) y se gestionan los residuos peligrosos mediante gestores autorizados a través de las empresas de mantenimiento (bombillas, gases refrigerantes, residuos electrónicos, tóner, etc).
- 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 PVC reciclado y material biodegradable.
- CaixaBank cuenta con ReUtilízame, un programa que impulsa la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales sin ánimo de lucro. El programa está abierto a clientes y en 2021 se han donado 15.873 artículos, han participado 25 empresas además de CaixaBank y se han beneficiado 141 entidades.

03 Extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor

Con la incorporación de criterios ambientales en la compra de productos y la contratación de servicios, hacemos extensivo nuestro compromiso a los proveedores y favorecemos que adopten medidas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

El Plan Ambiental de Compras se ha materializado en 24 fichas de compra y contratación verde.

1. Identificación de los productos y servicios adquiridos o contratados con mayor impacto ambiental.
2. Elaboración de la propuesta de criterios ambientales a incluir en los pliegos de condiciones previos a la contratación.
3. Debate y consenso de los criterios con los departamentos que realizan compras y contrataciones.
4. Inclusión de los criterios ambientales en los pliegos de condiciones previos a la contratación.



04 Impulso a la movilidad sostenible

El Plan de Movilidad Sostenible de CaixaBank incorpora tanto la dimensión interna (organización y persona) como externa (clientes y proveedores), incorporando una visión de 360 grados sobre la incorporación de medidas que minimicen el impacto de las necesidades de desplazamiento.



Algunas de las medidas implantadas en la Entidad son:

- Despliegue de herramientas de trabajo en remoto y opciones de comunicación online con clientes que permiten reducir el número de desplazamientos.
- Puntos de recarga de vehículos eléctricos y aparcamientos privados 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.

05 Compromiso, transparencia y *engagement*

Se han realizado varias iniciativas con el objetivo de hacer llegar el compromiso ambiental de la Entidad tanto a nivel interno como externo y pensado para todos los públicos, como son la publicación periódica en el Blog de CaixaBank y en redes sociales de contenido divulgativo sobre medio ambiente, la formación regulatoria sobre sostenibilidad a toda la plantilla o la sensibilización y concienciación en materia de sostenibilidad a todos los *stakeholders* del banco, incluyendo los niños, con publicaciones como "Lola y la Tortuga".

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

>> EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO 2021 - GRUPO CAIXABANK

Concepto	Fuente		CaixaBank	Bankia	Total Filiales	Grupo CaixaBank		
Alcance 1	Combustión en fuentes móviles	Vehículos de <i>renting</i>	Gasolina	1.297,72	32,68	1.072,17	2.402,57	
			Gasóleo	94,47	35,23	1.722,59	1.852,29	
			Híbrido de gasolina	148,23	218,39	37,44	404,07	
	Combustión en fuentes fijas	Calderas o equipos de emergencia	Híbrido de gasóleo	0,00	0,00	0,35	0,35	
			Gasóleo C	126,04	269,34	134,18	529,55	
			Gas natural	-	784,43	47,66	832,09	
Fugas de gases refrigerantes	Varios gases refrigerantes		1.595,50	1.473,09	542,98	3.611,58		
Alcance 2	Electricidad adquirida de red	<i>Location-based method</i>	19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02		
		<i>Market-based method</i>	279,55	0,00	744,99	1.024,55		
	Electricidad autoconsumo		-	-	-	-		
	Agua de red		117,87	82,33	-	200,20		
	Papel reciclado	Papel uso propio	1.945,42	1.058,61	-	3.004,03		
		Papel uso propio	97,31	3,81	-	101,12		
	Papel virgen	Envíos clientes	2.178,59	-	-	2.178,59		
		Resguardos y bobinas	139,74	-	-	139,74		
		Libretas bancarias	11,28	-	-	11,28		
		Tóneres (<i>laserjet + inkjet</i>)	450,99	111,15	-	562,14		
	Otros bienes	Vinilos publicitarios	79,37	-	-	79,37		
		Tarjetas PVC	66,01	-	-	66,01		
		Tarjetas PVC-Reciclado	16,72	-	-	16,72		
		Tarjetas PLA	2,95	-	-	2,95		
		Bolsas de papel	12,67	-	-	12,67		
	3.2 Bienes de capital	PC torre	454,03	-	-	454,03		
		Portátiles	1.725,52	-	-	1.725,52		
		Monitores	958,50	-	-	958,50		
		Teclados	70,90	-	-	70,90		
Alcance 3	3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía (no convencional)	Cadena de valor de la electricidad no renovable	WTT	Electricidad	75,49	0,00	-	75,49
		Transporte y distribución de la electricidad no renovable	T&D	Electricidad	19,67	0,00	-	19,67
	3.5 Generación de residuos	Cartuchos de tóner			7,69	100,06	-	107,75
		Residuos mezclados de construcción			0,72	-	-	0,72
		Papel			4,37	22,24	-	26,61
		Residuos fracción resto			3,91	-	-	3,91
		Soprote informático			-	91,07	-	91,07
	3.6 Desplazamientos corporativos	Avión			547,90	101,51	-	649,41
		Tren			93,33	39,08	-	132,40
		Coche de alquiler			107,78	5,85	-	113,63
		Coche de la plantilla			2.603,74	573,38	-	3.177,12
	3.7 Desplazamientos <i>in itinere</i>	A pie			0,00	-	-	0,00
		Bicicleta / bicicleta eléctrica / bicing / patinete / patinete eléctrico			0,03	-	-	0,03
		Transporte público ferroviario			30,23	-	-	30,23
		Autobús urbano / interurbano			11,65	-	-	11,65
		Motocicleta			23,03	-	-	23,03
		Automóvil			181,97	-	-	181,97
		Alcance 1				3.261,97	2.813,16	3.557,37
Total	Alcance 2 (<i>location-based method</i>)				19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02
	Alcance 2 (<i>market-based method</i>)				279,55	0,00	744,99	1.024,55
	Alcance 3				12.039,39	2.189,09	0,00	14.228,48
	Total (<i>location-based method</i>)				34.832,21	17.870,93	14.706,87	67.410,01
	Total (<i>market-based method</i>)				15.580,91	5.002,26	4.302,37	24.885,53

Acción social y voluntariado

El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad bancaria, y que va más allá de esta, con soluciones que dan respuesta a las necesidades de las personas y del mundo en el que vivimos.

Los focos de actuación clave son:

- 01. Desarrollo local y cercanía:** invertimos significativamente en las comunidades en las que operamos.
- 02. Adaptación a los cambios del medioambiente:** fomentar iniciativas con impacto medioambiental positivo y programas que impulsen la economía circular y la reutilización de materiales.
- 03. Promover el bienestar de todos:** trabajar con el fin de romper el círculo de la pobreza, apoyando especialmente a familias, niños, jóvenes, mayores y colectivos vulnerables.
- 04. Crear alianzas con terceros que fomenten cambio y compromiso social:** establecer alianzas estratégicas con referentes del cambio como la Fundación "la Caixa", otras fundaciones locales, clientes e instituciones. Implicando a nuestros empleados a través de la cultura corporativa.

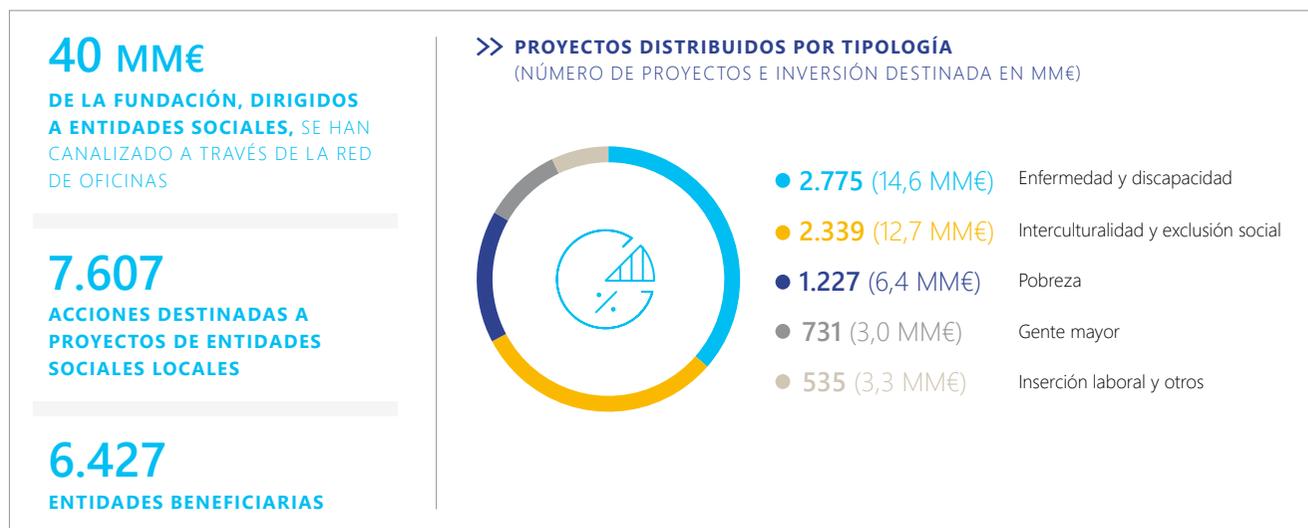
El modelo de acción social cuenta con profesionales referentes a nivel territorial y en las filiales que impulsan iniciativas capilares en todo el territorio.

Alianza con la Fundación "la Caixa"



Acción Social con la Fundación "la Caixa"

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.



#NingúnHogarSinAlimentos

En colaboración con el Banco de Alimentos y la Fundación "la Caixa".



Kits escolares

En colaboración con el programa CaixaProInfancia de la Fundación "la Caixa".



Otras alianzas

Convenios con entidades y fundaciones locales

>> CONVOCATORIAS SOCIALES

2,2 MM€

DESTINADOS A
CONVOCATORIAS
SOCIALES CON
FUNDACIONES LOCALES

505

PROYECTOS APOYADOS

1,0 MM€

DESTINADO A
CONVOCATORIAS
MEDIOAMBIENTALES

78

PROYECTOS APOYADOS

>> EMPLEABILIDAD

Programas de empleo para colectivos vulnerables
en colaboración con:

700.000 €
DE INVERSIÓN



Proyectos propios

Plataforma de donativos

Servicio gratuito de captación de donativos para entidades sociales.

21 MM€
RECAUDADOS

255
CAUSAS IMPULSADAS

159
ENTIDADES SOCIALES APOYADAS

Planta tu proyecto

Programa interno de ámbito nacional para todos los empleados en activo de CaixaBank que finaliza en febrero 2022. Los empleados presentan candidaturas de entidades sociales en las que están implicados que si salen escogidas como finalistas consiguen respaldo económico para sus proyectos.

600.000 €
DE INVERSIÓN

40
PROYECTOS GANADORES

ReUtilízame

Donación de materiales excedentes en buen estado.

15.873
ARTÍCULOS DONADOS

DE LOS QUE:

68%
DE EMPRESAS CLIENTES

32%
DE GRUPO CAIXABANK

159
DONACIONES

141
ENTIDADES
BENEFICIARIAS

El Árbol de los Sueños

Clientes y empleados hacen realidad los sueños que niños en situación de vulnerabilidad han pedido en su carta a los Reyes Magos.

26.412
REGALOS DONADOS EN ESPAÑA

3.633
OFICINAS PARTICIPANTES EN ESPAÑA

Voluntariado CaixaBank

A través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, en colaboración con la Fundación "la Caixa" y con MicroBank



4.997
VOLUNTARIOS ACTIVOS CON AL
MENOS UNA PARTICIPACIÓN EN LOS
ÚLTIMOS 12 MESES



5.700
ACCIONES DE VOLUNTARIADO EN LOS ÁMBITOS DE EDUCACIÓN
FINANCIERA, MENTORING EN AUTOEMPLEO, ACOMPAÑAMIENTO
EN LA LECTURA Y DIGITALIZACIÓN ENTRE OTRAS



72.463
HORAS DE VOLUNTARIADO



170.133
BENEFICIARIOS

Compromiso social de BPI

El fuerte compromiso social de BPI se desarrolla en colaboración con la Fundación "la Caixa" en 4 áreas de actividad – Programas Sociales, Investigación y Salud, Cultura y Ciencia, Educación y Becas.



Programas sociales

>> PREMIOS BPI FUNDACIÓN "LA CAIXA"

Cinco Premios que apoyan proyectos de instituciones de solidaridad social para mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad social.

Este programa fue vencedor en la categoría Igualdad y Diversidad, en la 1ª edición del Premio Nacional de Sostenibilidad lanzado por el Jornal de Negócios.

4 MM€ DE INVERSIÓN EN 2021 | **142** PROYECTOS APOYADOS | **22.394** BENEFICIARIOS

DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA
(NÚMERO DE PROYECTOS E INVERSIÓN EN MME)



- **33 (0,8 MM€)** **Capacitar,** Autonomía para personas con discapacidad
- **34 (1 MM€)** **Seniors,** Envejecimiento activo y saludable
- **24 (0,7 MM€)** **Rural,** Acciones sociales en zonas rurales
- **24 (0,7 MM€)** **Solidario,** Integración laboral y lucha contra la exclusión
- **27 (0,8 MM€)** **Infancia,** Menores en situación de pobreza

>> INICIATIVA SOLIDARIA #TODOSJUNTOS

Para proporcionar ayuda alimentaria a las familias más desfavorecidas en el contexto de la crisis provocada por el Covid-19, con el apoyo de BPI, Fundación "la Caixa", 9 bancos más y más de 30 empresas.

2,5 MM€

DESTINADOS A LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS



La distribución de este apoyo estuvo asegurada por la *Rede de Emergência Alimentar*, puesta en marcha por *Entrajuda*, para dar respuesta a nivel nacional

a situaciones de necesidad derivadas del impacto de la pandemia.

>> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA - ISD 2021

Financiado con 1,2 millones de euros por la Fundación "la Caixa", la segunda edición de la ISD tiene como objetivo apoyar proyectos sociales a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI, en todos los distritos y comarcas de las Açores y Madeira, seleccionando los mejores proyectos sociales locales.

42.217
BENEFICIARIOS
DIRECTOS

188
PROYECTOS

Investigación y salud

BPI, junto con la Fundación “la Caixa”, ha buscado apoyar el talento y el desarrollo progresivo del conocimiento científico con impacto en la Sociedad.

>> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

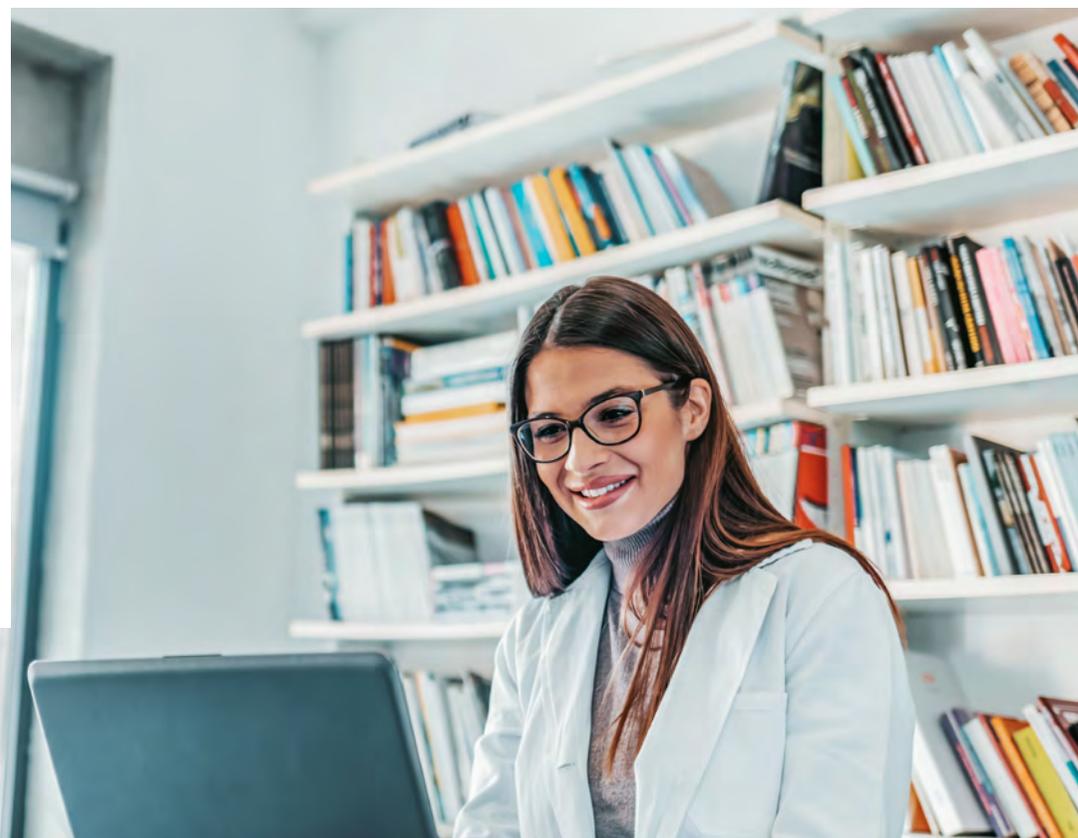
Tiene como objetivo fomentar la transferencia de conocimiento y tecnología a la sociedad y la creación de nuevas empresas basadas en la investigación.

En el marco del Programa, se lanzaron los concursos *CaixaResearch Validate e Consolidate* en centros de investigación, universidades y hospitales para promover la transformación del conocimiento científico en el ámbito de las ciencias de la vida y la salud en productos y empresas generadoras de valor para la sociedad.

En enero de 2021 se lanzó el concurso anual *CaixaResearch Express* para apoyar proyectos de investigación biomédica en fase inicial (TRL 1-4).

>> CONCURSO CAIXA RESEARCH DE INVESTIGACIÓN Y SALUD

En 2021 se ha lanzado la quinta edición del concurso, que tiene como objetivo apoyar centros de investigación en las áreas de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas y tecnologías habilitadoras en las áreas temáticas antes mencionadas.



CaixaBank Dualiza

CaixaBank Dualiza ha impulsado su actividad a favor de la Formación Profesional durante el año 2021 habiendo conseguido beneficiar a 6.489 estudiantes de diferentes modalidades formativas de FP.

La cifra supone un éxito para una organización que cumple ya cinco años trabajando por la FP y que durante el último año ha visto cómo pasaba a contar con el apoyo de la mayor entidad financiera del país, CaixaBank.

Junto a esos 6.500 estudiantes, la actividad desarrollada por CaixaBank Dualiza también ha llegado a 1.767 docentes, 595 centros educativos y 459 empresas.

La mayor parte de las personas o instituciones que han participado en alguna de las actividades de Dualiza lo han hecho a través de la Convocatoria de Ayudas, que en este 2022 celebrará su V edición. La Convocatoria busca apoyar proyectos de centros educativos de FP que se desarrollen en colaboración con una empresa, implicando en su desarrollo al propio alumnado. Con ello se busca mejorar el aprendizaje del estudiante a través de fórmulas innovadoras, a la vez que se acerca el mundo empresarial y el educativo, dos realidades que se necesitan y se complementan pero cuyas trayectorias suelen ir en paralelo sin llegar a conocerse.

Pero además en la actividad llevada a cabo por CaixaBank Dualiza hay que señalar el impulso de acciones formativas para docentes y jornadas donde los profesores puedan compartir sus conocimientos y que ha ocupado otra gran parte del trabajo desempeñado.

Cabe destacar en este aspecto el MOOC llevado a cabo sobre Aprendizaje Basado en Proyectos que concluyeron casi un millar de profesores.

Junto a ello, un año más CaixaBank Dualiza ha vuelto a estar junto a todos los agentes implicados en el impulso y el desarrollo de la FP y su modalidad dual colaborando en la organización de congresos para difundir la Formación Profesional en Cataluña, Murcia, Castilla La Mancha o Castilla y León.

Todo con el objetivo de que facilitar espacios de intercambio de conocimiento entre los profesionales del sector.

Con ese objetivo de fomentar el conocimiento, CaixaBank Dualiza ha impulsado por segundo año consecutivo el Informe anual de la FP en el que se trata de hacer balance de todo lo ocurrido en esta modalidad formativa durante los últimos meses, analizarlo de modo cronológico y establecer comparativas que permitan contextualizarlo, para tener la mejor fotografía general del estado de la FP.

Todo ello con los datos extraídos del Observatorio de la FP, plataforma que reúne todos los datos extraídos de fuentes oficiales de FP, FPE y FP Dual.

Además, durante este 2021 mantuvo activo el trabajo por la orientación, una orientación integral que ayude durante toda la vida laboral y no solo durante el período académico.

Cerca de 1.500 estudiantes se han beneficiado de estas iniciativas a través de las que se ha buscado acercar la empresa a los centros formativos para ofrecer una imagen real de lo que suponen nuestro tejido productivo en el día de hoy, y alejar viejos prejuicios que todavía arrastran una imagen de la FP ligada únicamente al mono azul.



03

Estado de Información no Financiera

- Ley 11/2018, de Información no Financiera y Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados_301
- *Global Reporting Initiative (GRI)*_309
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*_323
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*_326
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_328



Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, 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 2021.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 2021 (IGC 2021) Apartado "CaixaBank 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Estructura del Grupo" IGC 2021	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. En el capítulo "Estrategia" del presente informe se describe como ha finalizado el PE 2019-2021, fuertemente impactado por la crisis del Covid-19 y la fusión por absorción de Bankia, S.A. A la fecha de publicación del presente informe, la Entidad trabaja para elaborar el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 que se prevé dar a conocer al mercado, en un acto público, en mayo de 2022.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021	
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 2021 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la responsabilidad corporativa" IGC 2021	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 2021 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 2021 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021	102-15

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 2021 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021	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 2021 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021	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 2021 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021	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 2021	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2021	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 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2021	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 2021	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 2021	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

Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 / Negocio sostenible" IGC 2021	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 2021	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 / Negocio sostenible" IGC 2021	201-2
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	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 2021	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 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	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 Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	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 Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	303-5
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	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	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	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	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021	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 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021	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 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Alianzas y adhesiones" IGC 2021	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 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación

Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa

Equivalencia indicador GRI

Cuestiones sociales y relativas al personal

<p>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>	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021 Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2021</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación</p>
<p>Diálogo social: (i) Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos (ii) Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación (Ley 5/2021, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital)</p>	<p>Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021 Apartado "Materialidad" IGC 2021</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa</p>
<p>Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato</p>	<p>Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Tabla Perfil empleados del Grupo CaixaBank" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1</p>
<p>Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional</p>	<p>Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.</p>	<p>102-8 / 405-1</p>
<p>Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional</p>	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021</p>	<p>103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2</p>
<p>Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional</p>	<p>Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021</p>	<p>401-1</p>

Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 2021	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 2021	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 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2021	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2021	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021	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 2021	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	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 2021	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 2021	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza
	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2021	404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021	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 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
	Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021	
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes" IGC 2021	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 2021	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 propios y recaudados de terceros en 2020 y 2021	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos propios y recaudados de terceros en 2020 y 2021	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 5.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2021 adjuntas	201-4

Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados C2021/4987

Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa

Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de exposiciones a derivados

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de exposiciones a sociedades que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)

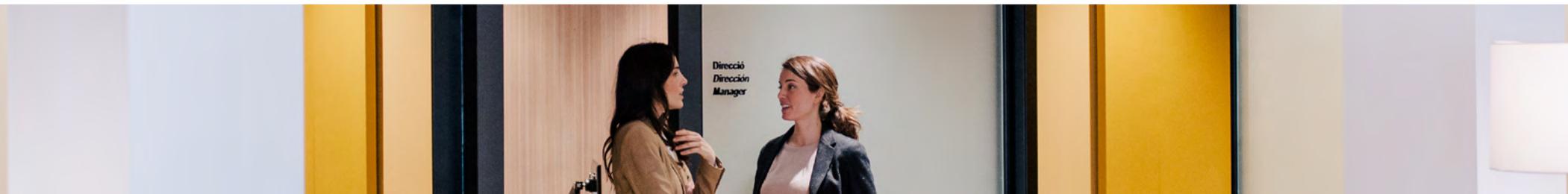
Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de la cartera de negociación

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021

Proporción en activos totales de los préstamos interbancarios a la vista

Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021
Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021



Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
>> GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2021 (CAC 2021)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2021
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2021
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2021 Apartado "La Propiedad - Capital social / Accionistas significativos / Detalle de la participación indirecta" IGC 2021
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2021
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2021" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2021
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2021
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2021 Nota 1.9 CAC 2021
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Adhesiones y alianzas" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2021
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto Regulatorio" IGC 2021
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2021
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico y perspectivas" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021

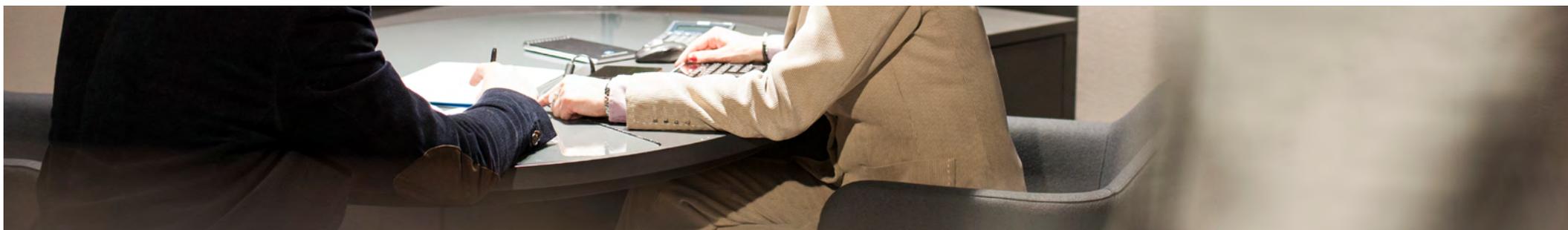
Perfil de la organización

Estrategia

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2021
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección - Principales Comités" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021
Gobernanza	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Materialidad" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa -Reputación" IGC 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese" IGC 2021
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Gobierno Corporativo - Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021 Apartado "La Propiedad - Estructura accionarial" IGC 2021
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	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 2021
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2021
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2021
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2021, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, 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 los requerimientos regulatorios de información y aquella que se determina relevante en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "La Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección" IGC 2021
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2021
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2021
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2021
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas" IGC 2021
Gobernanza	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021 Principios de la 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 2021
	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. La Entidad 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 2021 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Índice Global de Reputación" IGC 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021 Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Plan de Cultura Corporativa - Escucha activa" IGC 2021
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2021
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2021
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2021
	102-48 Reexpresión de la información	En 2021 la fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank S.A. provoca que la evolución de la mayoría de indicadores se vea afectada debido al nuevo tamaño de la Entidad. La información no financiera de 2020 no se reexpresará, sin perjuicio, que se puedan presentar, en algunos casos, datos agregados de CaixaBank y Bankia de 2020 cuando aporte valor para la correcta interpretación de la información.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2021 en la lista de temas materiales no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores.
Prácticas para la elaboración de informes	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2021
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 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 2021
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	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)
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2021
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de información No Financiera - Global Reporting Initiative (GRI)" IGC 2021
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2021



Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
>> TEMAS MATERIALES		
Tema material: Conducta íntegra, responsable y sostenible		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento / Reputacional" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
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 2021 Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2021
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Ética e integridad - Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas" IGC 2021
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2021
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
GRI 207: Impuestos	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Ética e integridad - Derechos Humanos" IGC 2021
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	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 2021
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2021
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC. Sanción CNMV-Recibido acuerdo de iniciación de expediente sancionador por el incumplimiento de la Entidad de su deber de vigilancia y control en la distribución de bonos estructurados, lo que puede suponer la comisión de dos infracciones graves de la LMV.

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Solidez de balance y rentabilidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2021
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2021
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2021
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 5.F CAC 2021
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021
Tema material: Ciberseguridad y protección 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 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia. Se mantienen los ya existentes iniciados en 2020: AEPD_ Sanción contra CaixaBank (6 MME); AEPD_Sanción contra Bankia (2,1 MME).

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
Tema material: Gestión de los riesgos financieros y no financieros		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
Tema material: Comercialización responsable		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
Tema material: Visión a largo plazo y anticipación al cambio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021 Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021
Tema material: Comunicación clara y transparente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / 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 2021
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
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 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
Indicador propio: Índice de Experiencia del Cliente (IEX) - Global	Medición de la experiencia del cliente en base a la definición detallada en el Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Información No Financiera" IGC 2021	Apartado "Experiencia del cliente y calidad" IGC 2021
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 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
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 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
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 2021
	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 2021
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2021 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos.
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2021
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
Tema material: Soluciones financieras para personas con dificultades económicas / Inversión con impacto social y microfinanzas		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
Indicador propio: Vivienda social	Cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la situación de vulnerabilidad del arrendador para establecer las condiciones del alquiler	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
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 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
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 2021
	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 2021
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	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 2021
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	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 2021
	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 2021
	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 2021
	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: Innovación tecnológica y desarrollo de nuevos productos y servicios		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
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 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
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 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021
	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 2021
Tema material: Colaboración con Obra Social Descentralizada y promoción de actividades de la Fundación "la Caixa"		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
Tema material: Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
Indicador propio: Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio	Porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina Retail o ventanilla dependiente)	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
Tema material: Desarrollo de canales de atención digitales y remotos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
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 / Negocio sostenible" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2021
Indicador propio: Porcentaje de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono sobre instrumentos financieros	Cociente entre la 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. Métrica alineada con el TCFD.	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021
Tema material: Productos y servicios de inversión y financiación verde		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
Tema material: Gestión responsable y contratación transparente de proveedores		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Cultura de trabajo ágil y colaborativa		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
Tema material: Educación financiera		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
Tema material: Gestión medioambiental y huella de carbono		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-4 Reducción del consumo energético	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
GRI 305: Emisiones	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador
	Tema material: Voluntariado corporativo	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

CaixaBank incorpora en 2021, por primera vez, el marco SASB dentro de su estructura de reporting corporativo, buscando alcanzar una mayor transparencia y facilitando la comparabilidad en el ámbito de la información de sostenibilidad.

CaixaBank siguiendo su actividad principal de proveedor de productos y servicios financieros a clientes minorista da respuesto al estándar sectorial de Bancos comerciales. En los próximos ejercicios añadirá otros estándares sectoriales que permitan obtener un mapa más completo de las actividades del Grupo y se evolucionará la definición y cálculos de las métricas asociadas.

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Ciberseguridad	(1) Número de incidentes	FN-CB-230a.1	El Grupo CaixaBank no ha sufrido en el ejercicio 2021, ni en los dos anteriores, ningún ciberincidente relacionado con la ciberseguridad que implique fugas de información personal identificable, consecuentemente ningún ha cliente a sufrido ningún daño derivado de una fuga de información por ataques a los sistemas informáticos de CaixaBank.
	(2) Porcentaje de información personal identificable		Respecto a otros tipos de incidentes derivados de la exposición de información de clientes en casos de phishing o malas prácticas por parte de empleados CaixaBank, el Grupo trata de minimizar su ocurrencia y mitigar sus impactos a través de acciones de formación continua, comunicación y refuerzo de sus canales digitales con las tecnologías más avanzadas, como la inteligencia artificial.
	(3) Número de titulares afectados		Adicionalmente, cabe destacar el hecho de que el banco mantiene una póliza de seguro para hacer frente a ciertos gastos derivados que puedan emerger como consecuencia de un ciberincidente.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	<p> Véase mayor detalle en Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021</p> <p> Véase mayor detalle en Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021</p>
Inclusión Financiera y Desarrollo de Capacidades	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	FN-CB-240a.1	<p>CaixaBank centra su actividad en la banca minorista, con un enfoque de proximidad y de impacto en la Sociedad en la que opera. A 31 de diciembre de 2021, su cartera de préstamos a la clientela (342.368 MM€) se caracteriza por su granularidad, muchas operaciones de pequeño importe destinadas a particulares (51%). Un 16% de la cartera se destina a pymes y empresarios individuales (55.776 MM€).</p> <p>Véase mayor detalle de la cartera de crédito en la Nota 3. Gestión del Riesgo de las Cuentas Anuales Consolidadas de 2021 de Grupo CaixaBank</p> <p>Cabe destacar dos ámbitos específicos que comparten un objetivo claro de impacto en la comunidad, por un lado, la emisión de bonos sociales para financiar determinadas operaciones de crédito a clientes que contribuyan a los objetivos de los ODS, y por otro lado, la actividad de MicroBank, el banco social del Grupo CaixaBank, con un catálogo de productos específicos para los colectivos más vulnerables de la sociedad.</p> <p>Desde 2019 CaixaBank ha emitido 4 bonos sociales, por un total de 4.000 MM€, vinculados a los ODS 1, 3, 4, 8. Los fondos recibidos se destinan a financiar: (i) créditos otorgados a clientes autónomos, micro, pequeñas empresas y pymes en las zonas más desfavorecidas de España (3.831 MM€ y 58.635 operaciones); (ii) 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 (2.080 MM€ y 23.925 operaciones); (iii) financiar préstamos concedidos por MicroBank a familias con ingresos limitados (el límite se establece en 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) (972 MM€ y 239.928 operaciones) y; (iv) a proyectos destinados a impulsar la educación y proveer servicios básicos en el ámbito sanitario (158 MM€ y 11 operaciones). Los datos de la cartera elegible de los bonos sociales son a 31 de marzo de 2021.</p> <p> Véase mayor detalle en el Informe de Impacto de Bonos Sociales publicado en la web corporativa en diciembre de 2021 y Apartado "Inclusión Financiera - Bonos ODS" IGC 2021</p> <p>A 31 de diciembre de 2021 el saldo vivo de la cartera de MicroBank alcanza los 2.075 MM€ de los que 632 MM€ corresponden a financiación 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.</p> <p> Véase mayor detalle en Apartado "Inclusión Financiera - MicroBank" IGC 2021</p>

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Inclusión Financiera y Desarrollo de Capacidades	(1) Número e (2) importe de los préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	FN-CB-240a.2	<p>El ratio de morosidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2021 es del 3,6%.</p> <p>Para la cartera de MicroBank el ratio de Acumulado de fallidos sobre el capital vencido a 31 de diciembre de 2021 asciende a 6,07%.</p> <p>Véase más detalle sobre impagados en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito</p>
	Número de cuentas sin gastos para clientes minoristas no bancarizados o con acceso restringido a los servicios bancarios	FN-CB-240a.3	<p>En las geografías en las que opera principalmente CaixaBank, España y Portugal, el grau de bancarización de la sociedad es muy elevado, superando el 90% (tanto en España como en Portugal, datos del Banco Mundial 2017). Por este motivo, se asimila el colectivo no bancarizado a los colectivos vulnerables con dificultades de acceso a los servicios bancarios.</p> <p>CaixaBank ofrece dos productos pensados específicamente para estos colectivos y con el claro objetivo de facilitar el acceso de todos a los servicios financieros, la cuenta social y la cuenta inserción.</p> <p>La cuenta social consiste en un depósito a la vista gratuito + acceso gratuito a servicios financieros básicos, dirigido a personas en riesgo de exclusión (particulares perceptores de: Ingreso Mínimo Vital, Renta Garantizada de las comunidades que las identifican, según requisitos bono social eléctrico), que no pueden acceder a los requisitos de vinculación para obtener la gratuidad de los servicios.</p> <p>La cuenta inserción consiste en una cuenta, una tarjeta de débito y acceso a los servicios de banca digital de CaixaBankNow con algunas limitaciones operativas, todo ello gratuito. Se dirige a particulares sin acceso a la bancarización por procedencia de jurisdicciones de riesgo y por no acreditación de ingresos.</p> <p>A 31 de diciembre de 2021 el total de cuentas sociales y cuentas inserción asciende a 211.432, con un crecimiento de más del 40% respecto de 2020.</p>
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes sin bancarizar, o con poca cobertura bancaria	FN-CB-240a.4	<p>Para CaixaBank, la educación financiera es un elemento clave para que nuestros clientes y la sociedad en general alcancen niveles razonables de bienestar financiero. Es por ello, que lleva a cabo distintas iniciativas en el ámbito de la educación financiera, específicas para cada segmento, así como iniciativas con amplia difusión en los medios con el objetivo de mejorar el conocimiento financiero de todas personas.</p> <p>A través del programa de Voluntariado CaixaBank se realiza charlas y talleres de finanzas básicas, en formato presencial y digital, dirigidos a a los colectivos más vulnerables, en 2021 los asistentes han sido más de 6.800 (5.069 adultos en riesgo de exclusión y 1.806 personas con discapacidad). Adicionalmente se han realizado charlas y talleres a jóvenes y otros colectivos, con un total de 19.758 asistentes.</p> <p> Véase mayor detalle en Apartado "Inclusión financiera - Cultura Financiera" IGC 2021</p>
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	Exposición del crédito comercial e industrial por sectores	FN-CB-410a.1	<p>Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito - Concentración por sectores económicos</p>
	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	<p> Véase mayor detalle en Apartado "Gestión de riesgos" IGC 2021</p> <p> Véase mayor detalle en Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021</p>

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Ética empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales por fraude, operaciones con información privilegiada, anti-trust, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala práctica u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	FN-CB-510a.1	A continuación se detallan las dotaciones netas realizadas en el ejercicio 2021 relacionadas con los siguientes ámbitos: (i) Privacidad del cliente - 8,1 MM€ - relacionados con dos expedientes interpuesto por la Agencia Española de Protección de Datos. (ii) Comercialización - 1,9 MM€ - derivados de una sanción de la CNMV por el incumplimiento de la entidad de su deber de vigilancia y control en la distribución de bonos estructurados, lo que puede suponer la comisión de dos infracciones graves de la Ley del Mercado de Valores. (iii) Otras contingencias - 297 MM€ - que incluyen, principalmente, las de procedimientos judiciales derivados de litigiosidad asociada a demandas colectivas, gastos hipotecarios, IRPH, hipotecas multdivisa, entre otros. Véase mayor detalle en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo - Nota 23. Provisiones
	Descripción de políticas y procedimientos de denuncia	FN-CB-510a.2	Véase mayor detalle en Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021
Gestión sistemática de riesgos	Puntuación Global Systemically Important Bank (G-SIB) por categoría	FN-CB-550a.1	Véase en el siguiente enlace de la web corporativa de CaixaBank la información del Grupo relativa al ejercicio propuesto por el Grupo de Macrosupervisión Prudencial del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para la identificación de las entidades de importancia sistémica global ("G-SIBs") a 31 de diciembre de 2020. https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio	FN-CB-550a.2	Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo - Nota 3. Gestión del riesgo - 3.3 Riesgos de modelo de negocio - 3.3.2 Riesgo de recursos propios y solvencia

MÉTRICAS DE ACTIVIDAD

Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
(1) Número y (2) Valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) negocio pequeño	FN-CB-000.A	Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 22. Pasivos financieros - 22.2 Depósitos a la clientela
(1) Número y (2) Valor de los préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeñas empresas y (c) empresas	FN-CB-000.B	Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito - Concentración por sectores económicos

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (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 Informe de Gestión Consolidado de 2021 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 2021.

Recomendación TCFD	Resumen respuesta
<p>1.</p> <p>GOBERNANZA</p> <p>Reportar la gobernanza de las organizaciones en lo que respecta a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad, incluyendo el riesgo medioambiental y climático es el Comité de Sostenibilidad (CS), cuya creación fue aprobada en abril de 2021. En marzo de 2021 se creó la Dirección de Sostenibilidad, cuyo Director es miembro del Comité de Dirección y preside el CS. Para reforzar la gestión de los riesgos climáticos, en enero de 2022 se ha creado la Dirección de Riesgo Climático dentro de la Dirección de Sostenibilidad. El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental y/o con la integración en la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales.
<p>2.</p> <p>ESTRATEGIA</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. En base a las evaluaciones realizadas, el foco en la gestión de los riesgos ASG está actualmente en el riesgo ambiental y, más específicamente, en el riesgo climático, para el que se han realizado análisis detallados para riesgos climáticos de transición a nivel sectorial y para el riesgo físico de la cartera hipotecaria. En enero de 2022 se ha actualizado la Declaración sobre cambio climático, en la que CaixaBank se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. En julio de 2021, CaixaBank se adhirió a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF, por sus siglas en inglés). En abril de 2021 CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (<i>Net Zero Banking Alliance</i>, NZBA) promovida por las Naciones Unidas (UNEP FI). Adicionalmente, VidaCaixa se ha adherido a la alianza <i>Net Zero Asset Owner Alliance</i>, comprometiéndose a una transición de su carteras hacia un nivel de emisiones de gases de efecto invernadero "Net Zero" en 2050. CaixaBank ha iniciado la preparación del ejercicio de estrés climático que el BCE llevará a cabo durante el primer semestre de 2022. El ejercicio servirá como base para la cuantificación de la exposición a riesgos climáticos. Durante 2021 CaixaBank ha profundizado también en el análisis de escenarios de riesgo climático de transición. Se ha finalizado el análisis cuantitativo de los sectores más relevantes. La Entidad continuará monitorizando la senda de descarbonización de las principales compañías de los sectores analizados en base a sus planes estratégicos para asegurar la resiliencia de la estrategia de la entidad y se ha planificado extender el proceso de engagement a los mayores clientes en los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático. Durante 2021, CaixaBank ha emitido 3 bonos verdes, que se suman al bono verde inaugural emitido en 2020. En total 2.582 MM€ destinado a financiar proyectos que impulsan dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): el número 7, energía asequible y no contaminante, y el número 9, Innovación e Infraestructura.

Recomendación TCFD

Resumen respuesta

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.
- 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.**
- 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**, como nivel 2 de riesgo de crédito y del riesgo operacional. El riesgo medioambiental se ha incorporado como nivel 2 de riesgo reputacional.
- 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.
- Estimación de las emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15 del Protocolo de GEI). Se ha avanzado en la estimación de emisiones financiadas en base a la metodología PCAF para activos de las carteras hipotecarias, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio y préstamos y anticipos corporativos.
- Opiniones emitidas sobre el riesgo medioambiental de operaciones crediticias.
- Métrica de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono.
- La firma del NZBA implica un aumento de la ambición con respecto a compromisos adquiridos anteriormente por la entidad, como el *Collective Commitment to Climate Action*, ya que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C con respecto a niveles preindustriales.
- Huella de carbono operativa de Grupo CaixaBank.



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 de Naciones Unidas y los objetivos del 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.

La firma de 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.



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

1.

ALINEACIÓN

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.

1.1 Describe (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.

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. La Entidad ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, con centros especializados para Banca de Empresas, Banca Privada y CIB e International Banking. El Grupo opera principalmente en España y, a través de BPI, en Portugal.

CaixaBank cuenta con 20,7 millones de clientes. Es líder en banca online, con una cuota de penetración de cerca del 40% 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 24,5% en fondos de inversión en España.

Apartado "Nuestra Identidad- CaixaBank en 2021 y Modelo de Negocio". Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021)

1.2 Describe 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.

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.

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 "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.

Adicionalmente, desde 2021 es firmante y miembro fundador de la *Net Zero Banking Alliance* y, como tal, se ha comprometido a alcanzar la neutralidad climática de su cartera de crédito e inversión en 2050. En este sentido, la Entidad cuenta con una Estrategia Medioambiental que contribuirá a cumplir con este compromiso y está en proceso de definir una hoja de ruta específica relativa a dicho compromiso.

También en 2021, CaixaBank firmó el Compromiso Colectivo para la salud e Inclusión financiera, que refuerza su compromiso en este ámbito y que se canaliza a través de MicroBank y de otras iniciativas como el programa de cultura financiera.

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021

Apartado "Nuestra identidad - Objetivos de Desarrollo Sostenible" IGC 2021

 ¹ Publicación Sostenibilidad, Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2021 de CaixaBank

Apartado "Estrategia Medioambiental" IGC 2021

¹<https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

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

Demuestra 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

Demuestra 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 ámbitos estratégicos en el ámbito de la gestión responsable: (1) integridad, transparencia y diversidad; (2) gobernanza; (3) medio ambiente; (4) inclusión financiera, y (5) 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.

En 2021, se ha considerado en el análisis el contexto derivado de la pandemia y la integración de Bankia. Asimismo, y como novedad, el estudio de materialidad ha incluido entre las consultas a expertos de las principales empresas del Grupo. Adicionalmente, ha aumentado en un 11% el número de clientes consultados.

Asimismo, en el marco del proceso de definición de nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024, se ha realizado un exhaustivo proceso de análisis del entorno y de las expectativas de los grupos de interés para determinar las prioridades a abordar por la Entidad en materia de sostenibilidad.

En 2022 está previsto un estudio de materialidad del alcance 3 de la Huella de Carbono tanto de CaixaBank, S.A. como del resto de las empresas del Grupo, con el objetivo de determinar las categorías de emisiones más relevantes y proceder a su cálculo completo en ejercicios posteriores.

En julio de 2021 se publicó el primer informe de impacto de los bonos verdes y en diciembre de 2021 el segundo informe de impacto de los bonos sociales.

Ambos informes han sido verificados por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

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 y el nuevo Plan Director de Sostenibilidad, el análisis de materialidad, la relación con los grupos de interés y la participación en iniciativas globales y sectoriales. Como ejemplo, destaca la adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF por sus siglas en inglés) para desarrollar e implantar un marco de medición de emisiones financiadas así como la participación en varios grupos de trabajo impulsados por UNEPFI. Entre ellos, un grupo dedicado al desarrollo y aplicación de la *Impact Analysis tool*, una herramienta de medición de impacto de la actividad; otro grupo ligado a la fijación de objetivos climáticos y, finalmente, un grupo de trabajo ligado a la implementación de las recomendaciones de la *Task Force on Climate-Related Disclosures*, y que busca avanzar, entre otros objetivos, en la medición de los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición.

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 **E**specíficos, **M**edibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), **A**lcanzables, **R**elevantes y **T**emporales (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. Durante el primer semestre de 2022 se harán públicos los nuevos objetivos para el periodo 2022-2024 y, durante el tercer trimestre, los objetivos de descarbonización a 2030 y 2050 ligados al compromiso asumido con la adhesión a la *Net Zero Banking Alliance*.

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 – ODS 1-17.
- 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 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 “Diversidad e igualdad de oportunidades” (IGC 2021)

Apartado “Estrategia” IGC 2021

Apartado “Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad” IGC 2021

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.

A lo largo del primer semestre de 2022 se harán públicos los nuevos objetivos ligados al Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024 y en octubre, los objetivos de descarbonización de acuerdo con el compromiso adquirido tras la adhesión a *Net Zero Banking Alliance*.

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

Demuestra que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Demuestra 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 Sostenibilidad, un comité de primer nivel que reporta a Comité de Dirección y a la Comisión de Nominamientos y Sostenibilidad 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 un Plan Estratégico 2022-2024 y 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 y alianzas estratégicas.

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.
- En 2021, CaixaBank se ha adherido a la *Net Zero Banking Alliance* como miembro fundador y, como firmante, se ha comprometido a hacer públicos objetivos de descarbonización a 2030 y 2050 e informar periódicamente sobre su grado de avance.
- Asimismo, en 2022 se ha actualizado la Declaración de cambio climático de CaixaBank, que establece las principales líneas de actuación de la Entidad en materia de 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 y de impacto.

Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021

Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2021

Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021

Apartado "Inversión Socialmente Responsable" (IGC 2021)

Apartado "Ciberseguridad" (IGC 2021)

 ¹ Web corporativa de MicroBank

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 un marco de gobierno y 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.

¹ https://www.microbank.com/conoce-microbank/gobierno-corporativo_es.html

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.

2.4 Progreso de la Implementación de Objetivos

Para cada objetivo por separado:

Demuestra 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 2021):

- 953 millones de euros en microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos a través de MicroBank.
- 211.432 cuentas sociales y cuentas de inserción.
- Renovada la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI por décimo año consecutivo.
- 86% oficinas accesibles y 100% cajeros accesibles (CaixaBank España).
- 41,3% de mujeres en posiciones directivas (CaixaBank, S.A. perímetro pre-fusión).
- Obtención del nivel de excelencia A de la certificación efr de empresa familiarmente responsable.
- Adaptación online de iniciativas del Programa Somos Saludables
- En 2021 se obtuvo la certificación ISO 37301 relativa al Sistema de Gestión de *Compliance*.
- 27.854 empleados han superado la formación en materia ASG (vinculada a la remuneración)
- Más de 50 millones de euros invertidos en seguridad de la información.
- Adhesión al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* impulsado por UNEP FI.
- Emisión de un bono social y publicación de informe de impacto de la cartera elegible (certificado externamente)

Respecto las finanzas sostenibles y medio ambiente (en 2021):

- Reducción del 64% en las emisiones operativas de CO₂ (vs.2015) y compensación 100% emisiones calculadas (prevista para 2022).
- Reducción 24,4% consumo de electricidad respecto de 2015.
- Emisión de tres bonos verdes ligados a los ODS 7 (energía limpia) y ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) por 2.582 millones de euros.
- Realizado un análisis de materialidad del impacto de los riesgos ASG en los distintos riesgos prudenciales.

Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021

Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021

Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021

Apartado "Comportamiento ético y responsable" IDG 2021

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.

2.4 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.

- Participación en la financiación de 29 proyectos de energías renovables con un importe de 1.706 millones de euros.
- Firmadas 92 operaciones de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad por 10.832 millones de euros y 38 préstamos verdes por 1.625 millones de euros.
- Inclusión en la A list de CDP.
- Adhesión como miembro fundador a la Net Zero Banking Alliance.
- Adhesión a PCAF.
- Primera medición de la categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono.
- Extensión del análisis cualitativo del riesgo de transición climática en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030 y 2040) a través del análisis de para los sectores de energía, transporte y construcción. También primer análisis cuantitativo del riesgo de transición climática para los mismos horizontes temporales y sectores en la cartera de PyMES y primer análisis cuantitativo del sector energético en la cartera corporativa
- Primer análisis cualitativo del riesgo físico (riesgo de incendios forestales, inundaciones por lluvias extremas y subida del nivel del mar) en el corto, medio y largo plazo para la cartera hipotecaria.
- 47,2% del patrimonio de VidaCaixa y un 62,5% del patrimonio de CaixaBank AM tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9).
- Obtención por el Grupo CaixaBank de la Certificación de Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG de Aenor relativa a la integración de los procesos ASG en los procesos de toma de decisiones de inversión.

- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
- Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021
- Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
- Apartado "Estrategia Medioambiental" IGC 2021

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de Objetivos.

Durante 2021, 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 Asimismo, se ha iniciado el proceso de definición del nuevo Plan Director de Sostenibilidad y de sus objetivos asociados.

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, los Principios 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 2022, se ha actualizado el contenido de los Principios de Derechos Humanos y la Declaración sobre cambio climático. Asimismo, en el primer semestre de 2022 se prevé actualizar la Política corporativa de Sostenibilidad/Responsabilidad Social Corporativa, la Política de Gestión del Riesgo medioambiental y la Política Corporativa de relación con el sector de Defensa.

En 2021, CaixaBank ha actualizado la Política Corporativa de Riesgos de Crédito, que recoge el seguimiento de los principios de préstamo responsable en la concesión y seguimiento de todo tipo de financiación (Circular 5/2012 del Banco de España, de 27 de junio). Estos principios son un conjunto de medidas, dirigidas a proteger a los clientes, aplicadas en la concesión de operaciones de financiación, de forma que estas se adecuen a su capacidad financiera, necesidades e intereses.

También en 2021, en diciembre, CaixaBank se adhirió al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, con el compromiso de hacer públicos objetivos en este ámbito antes de 18 meses desde la firma.

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 la perspectiva sostenible. Este Comité ha analizado X productos y servicios durante 2021.

Además, desde 2018, CaixaBank desarrolla el Proyecto de contratos transparentes, para garantizar los objetivos de comercialización y comunicación transparentes y responsables y, más concretamente, para simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. En 2021 se han revisado 7 nuevos contratos. 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, cuenta con 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 2021

Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021

Apartado "Comercialización y Comunicación responsables" IGC 2021

Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2021

¹ Web corporativa, apartado Sostenibilidad > Prácticas Responsables > Principales Políticas de ética e integridad

¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/principales-politicas-etica-integridad.html>

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 y 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, hotelero, 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 neutra en carbono.

Durante 2021 se ha puesto a disposición de los clientes una herramienta de consulta sobre las convocatorias ligadas al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (a través del que se desembolsarán los fondos europeos *Next Generation*) para facilitar la localización de las más adecuadas al perfil de la empresa, así como la posibilidad de contactar con un asesor para que la solicitud de los fondos sea ágil y rápida.

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.

En enero de 2022, CaixaBank ha lanzado un nuevo servicio de asesoramiento ASG (ambiental, social y de gobernanza) para ayudar a sus clientes corporativos e institucionales a analizar y establecer su estrategia y posicionamiento sostenible a través de un proceso de *engagement*. Esta práctica ha sido incluida, a través de un caso de estudio elaborado por la Entidad, en el informe de mejores prácticas elaborado en el marco del grupo de trabajo sobre TCFD de UNEP FI "*Leadership Strategies for Client Engagement: Advancing climate-related assessments*" publicado en la página web de UNEP.

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. En este ámbito, se trabajará para incluir de forma progresiva en el análisis la estrategia de descarbonización de los clientes.

Asimismo, las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan acciones de voto activo (*proxy voting*) y diálogo abierto (*engagement*) con las sociedades cotizadas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión y divulgación.

Destaca también Imagin, con sus propuestas imaginPlanet e imaginChangers, que engloban iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de Imagin y su comunidad.

Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021

Apartado "Experiencia al cliente y calidad" IGC 2021

Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2021

Apartado "Ofrecer la mejora experiencia al cliente" IDG 2021

 ¹ Nota de prensa sobre el lanzamiento del nuevo servicio de asesoramiento ASG

¹ https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-el-servicio-de-asesoramiento-asg-para-clientes-corporativos-e-institucionales_es.html?id=43261

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. 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.

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 y actualización del Plan de Banca Socialmente Responsable y el 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 TCFD (foco análisis de escenarios de cambio climático, *stress test* y *engagement* con clientes).
- Reuniones regulares con otras organizaciones y participación en *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación.
- Colaboración con la Fundación "la Caixa" y el Observatorio de los ODS para impulsar la implantación de los ODS entre las empresas españolas.
- Seguimiento y participación en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero; finanzas sostenibles; innovación y digitalización; protección al consumidor, y transparencia.

Engagement con clientes, inversores, empleados/as y sociedad en general:

- Lanzamiento en 2022 de un nuevo servicio de asesoramiento ASG para ayudar sus clientes corporativos e institucionales a analizar y establecer su estrategia y posicionamiento sostenible. De esta forma, también impulsará su transición hacia la neutralidad en las emisiones de carbono.
- 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 accionistas minoristas y clientes en el mayor conocimiento de las finanzas sostenibles, así como difusión a través de las cátedras promovidas por CaixaBank.
- Curso obligatorio sobre sostenibilidad para la plantilla de CaixaBank y publicación regular de noticias relacionadas en la intranet corporativa.
- Participación en eventos como ponentes para difundir la importancia de la sostenibilidad, los ODS y los objetivos del Acuerdo de París.
- Publicaciones y actividades de divulgación de la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e impacto social con IESE y de la Cátedra AgroBank de Calidad e Innovación en el sector agroalimentario con la Universidad de Lleida.
- Consideración, desde 2020, de nuevas certificaciones y criterios en materia de sostenibilidad en el proceso de registro-homologación de proveedores.

Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021

Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021

Apartado "Adhesiones y alianzas " IGC 2021

Apartado "Proveedores" IGC 2021

Apartado "AgroBank" IDG 2021

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 la Entidad. Más concretamente, al Comité de Sostenibilidad, un comité de primer nivel con participación de las áreas y filiales clave en materia de sostenibilidad y que reporta a Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad 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.

En 2021, se ha creado una nueva dirección dentro del Comité de Dirección de CaixaBank, la Dirección de Sostenibilidad, encargada de coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo, incluyendo la implementación los presentes Principios.

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 Sostenibilidad" IGC 2021

Apartado "Estrategia Medioambiental" IDG 2021



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.

5.2 Describe 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.

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. Asimismo, y a través de CaixaBank Campus, ha desarrollado un modelo pedagógico basado en formación obligatoria; recomendada y autoformación voluntaria.

Asimismo, destacan:

- Formación obligatoria en temas regulatorios y en sostenibilidad, ligada a la remuneración variable.
- En 2021 se ha modificado la Política de Remuneraciones, que refleja la vinculación de la remuneración a los riesgos ASG, ya existente en CaixaBank.
- La escuela de Sostenibilidad con módulos de autoformación sobre temas como el cambio climático o la inversión socialmente responsable.
- Módulos didácticos específicos para asegurar el cumplimiento de las políticas responsables con, entre otras, sesiones formativas ligadas a la gestión de riesgos ASG.
- Canal de consultas y denuncias relativo al Código ético y principios de actuación, la Política Anticorrupción y otras políticas responsables.

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.

Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2021

Apartado "Cultura corporativa" (IGC 2021)

Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021

5.3 Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios

Demuestre que el banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación del PRB, incluyendo:

- a. establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos
- b. acción correctiva en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados

La implementación de estos principios se ha integrado como uno de los ejes transversales de la sostenibilidad y 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.

Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios.

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.

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

Demuestre 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).

Demuestre 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.

Demuestre 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 de sostenibilidad 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* y, a partir de 2022, respecto de la *Net Zero Banking Alliance*. Asimismo, la entidad publica un estudio de Sostenibilidad e Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS 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 2021

Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021

- ¹ Cuestionario CDP en el Apartado "Gestión Medioambiental"
- ² Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS
- ³ Apartado de reporting de la Asociación de Principios de Ecuador

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.

¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html>

² <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

³ <https://equator-principles.com/members-reporting/>

04

Glosario y Estructura del Grupo

- Información No Financiera_342
- Información Financiera_348
- Estructura del Grupo_357



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 2021 si no se especifica otro período

España

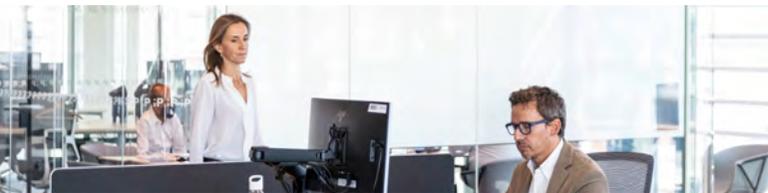
- **Cuota de mercado en crédito a empresas:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.
- **Cuota de penetración de clientes particulares en España:** porcentaje del mercado que la entidad domina en términos 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 titulado (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.
- **Porcentaje de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono sobre instrumentos financieros:** 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. Métrica alineada con el TCFD.
- **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (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 realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.



- **Cientes vinculados:** toda persona que cumple el criterio de cliente y tiene más de 3 indicadores de vinculación (que se definen por tenencia de productos en la Entidad).
- **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 desarro-

llo 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 relacionados 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 gracias al apoyo a emprendedores:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud de la operación se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.
- **Número de puestos de trabajo creados gracias al apoyo a emprendedores:** este dato recoge el número de puestos de trabajo creados por parte de los emprendedores que han recibido financiación de MicroBank a través de microcréditos y préstamos (préstamos sin garantía real, dirigidos a clientes con dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional).
- **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.



- **Ofibuses:** oficinas móviles que dan servicio a diferentes municipios mediante rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.
- **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.
- **Vivienda social:** cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la **situación de vulnerabilidad** del arrendador para establecer las condiciones del alquiler.

Experiencia cliente y calidad

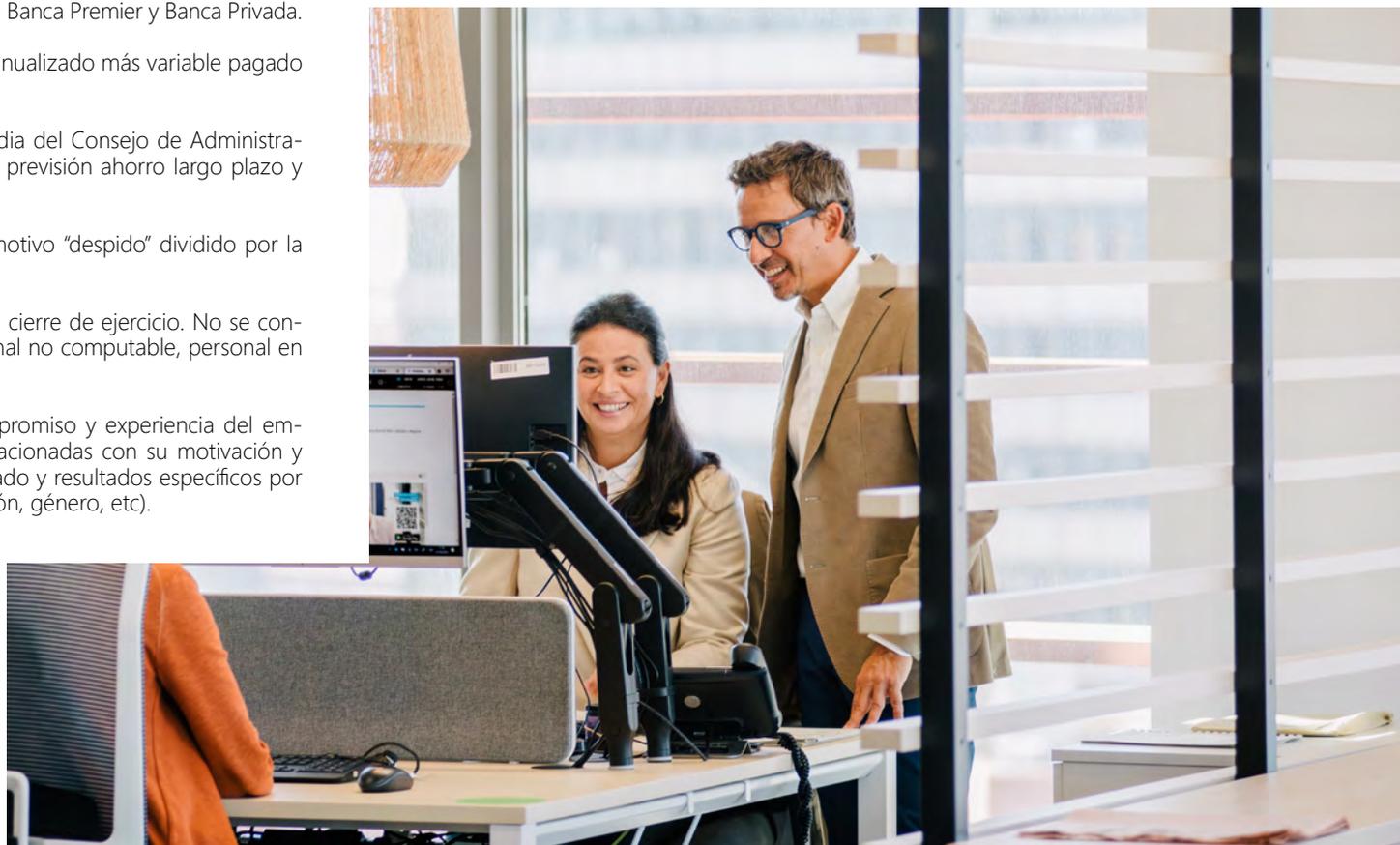
- **Clientes comprometidos:** porcentaje sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10. Se calcula para clientes en España.
- **Índice de Experiencia del Cliente (IEX) - Global:** mide la experiencia 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 (Índice Accidentabilidad):** 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.
- **Estudio Compromiso:** análisis cuantitativo del nivel de compromiso y experiencia del empleado en distintas dimensiones del entorno organizativo relacionadas con su motivación y efectividad, considerando tendencias, comparativas con mercado y resultados específicos por distintos segmentos de empleado (área organizativa, generación, género, etc).



Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación, CaixaBank está obligado a divulgar la proporción de actividades elegibles y no elegibles para la taxonomía relacionadas con los objetivos medioambientales de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. El Reglamento Delegado de divulgación entró en vigor el 1 de enero de 2022.

Dado que la taxonomía de la UE aún está en desarrollo y dado que la información de elegibilidad y alineamiento divulgada por las contrapartes es muy limitada (las sociedades no financieras sujetas a la NFRD no están obligadas a divulgar la elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía respectivamente hasta 2022 y 2023), CaixaBank no incorpora completamente la alineación con la taxonomía en su estrategia comercial, establecimiento de objetivos, diseño de productos y procesos ni en sus compromisos con los clientes y contrapartes. No obstante, sí se está considerando el cumplimiento con la Taxonomía a efectos de la clasificación de la cartera hipotecaria. Asimismo, los activos incluidos en los 4 Bonos Verdes emitidos por CaixaBank entre 2020 y 2021 cumplen con los criterios técnicos de mitigación del cambio climático establecidos en la Taxonomía.

La elaboración de la información se basa en los Reglamentos Delegados por los que se establecen los criterios técnicos de selección (Reglamento Delegado (UE) 2021/2800) y las normas técnicas de divulgación Reglamento Delegado (UE) 2021/2178). Se han considerado asimismo las FAQs emitidas por la Comisión Europea respectivamente el 20 de diciembre de 2021 (FAQs: *How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?*) y el 2 de febrero de 2022 (*Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets*).

Información obligatoria bajo el artículo 10.2 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178

Definiciones y conciliaciones

1. Total **Activos Sujetos** al Reglamento de Taxonomía

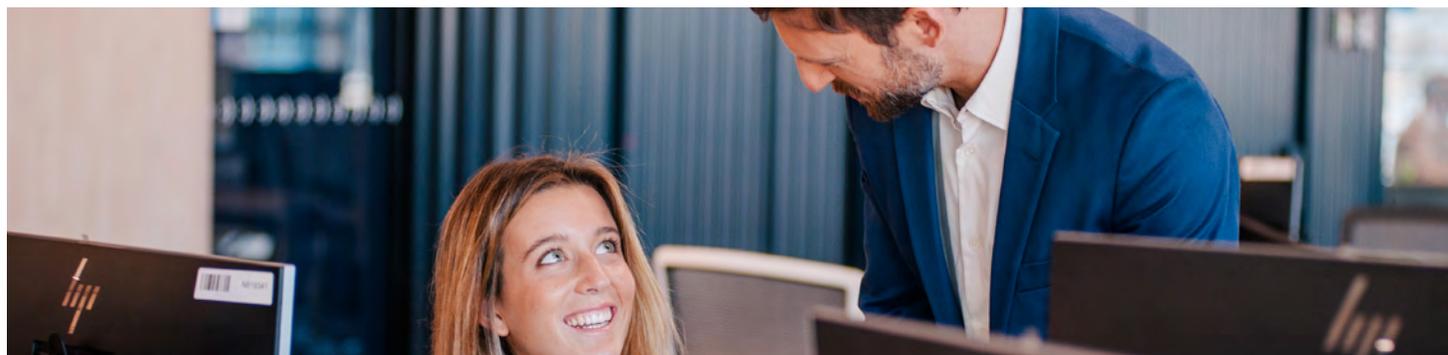
Se considera el total balance reservado de las entidades reportadas, excluyendo los siguientes epígrafes del balance.

- Activos intangibles
- Activos por impuestos
- Activos tangibles (si se incluyen garantías inmobiliarias obtenidas mediante toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas)
- Otros activos
- Cambios en el valor razonable elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta (si se incluyen garantías inmobiliarias obtenidas mediante toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas)

2. Total **Activos Cubiertos por el GAR (Green Asset Ratio)**

Se considera los siguientes epígrafes del balance reservado de las entidades calculadas excluyendo exposiciones a administraciones centrales y bancos centrales.

- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista
- Activos financieros no mant. para neg. Oblig. valor razonable con cambios en resultados
- Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
- Activos financieros a coste amortizado
- Derivados - contabilidad de coberturas



3. Elegibilidad

Las actividades elegibles para la Taxonomía incluyen únicamente información sobre la cartera de no negociación hacia las contrapartes radicadas en la UE. Esto incluye información sobre sociedades financieras, sociedades no financieras sujetas a NFRD, hogares (únicamente hipotecas, préstamos para renovación de vivienda y préstamos para la compra de vehículos) y gobiernos locales.

En el momento de reportar las proporciones establecidas en el Reglamento Delegado, hay limitaciones en la disponibilidad de datos de las contrapartes, dado que las sociedades sujetas a la NFRD no están obligadas a divulgar información relacionada con actividades elegibles y no elegibles con respecto a la Taxonomía hasta el cierre de 2022.

En ausencia de datos reportados por las contrapartes, se han considerado únicamente los criterios de Mitigación del Cambio Climático, atendiendo a que sin la información reportada por las contrapartes no se puede sustentar que las contrapartes han realizado una evaluación de riesgo climático y de vulnerabilidad y que se han establecido planes para implementar soluciones de adaptación.

Para determinar la elegibilidad en el caso de hogares se han considerado las exposiciones con garantía hipotecaria, los préstamos con finalidad de renovación de vivienda y los préstamos con finalidad de financiación de vehículos.

Para determinar la elegibilidad en el caso de sociedades financieras y sociedades no financieras se han considerado las finalidades de las operaciones financiadas, incluyendo las operaciones de financiación especializada, cuando se corresponden con la descripción de actividad de la Taxonomía (Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139).

La diferenciación entre sociedades sujetas a NFRD y sociedades no sujetas a NFRD se basa en datos internos de segmentación de clientes utilizados a efectos de FINREP. La transposición local de la NFRD en los diferentes países de la UE difiere y la clasificación puede variar en el futuro.

La ausencia de datos afecta a la presentación y precisión de las proporciones para las actividades elegibles para la taxonomía, a las actividades no elegibles y a la segmentación de sociedades sujetas a NFRD.

4. Best effort

Los datos al 31 de diciembre de 2021 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable, y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de mayor información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación.



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

1. 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 de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto de dicho periodo).



Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos de dicho periodo, excluyendo los pasivos subordinados que puedan clasificarse como minoristas).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del periodo, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingresos cartera de crédito	4.788	4.448	5.189
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	213.298	223.864	309.767
(a)	Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)	2,24	1,99	1,68
Numerador	Costes recursos minoristas en balance	55	33	4
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	214.136	230.533	337.183
(b)	Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)	0,02	0,01	0,00
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		2,22	1,98	1,68
Numerador	Ingresos cartera de crédito		6.282	5.607
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto		339.719	338.352
(a)	Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)		1,85	1,66
Numerador	Costes recursos minoristas en balance		47	7
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance		346.928	366.291
(b)	Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)		0,01	0,00
Diferencial de la clientela Proforma (%) (a - b)			1,84	1,66





b. Diferencial de balance:

Explicación: Diferencia entre:



Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios de dicho periodo).



Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios de dicho periodo).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre los ingresos y gastos por intereses que genera la totalidad de activos y pasivos del balance del Grupo.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingresos financieros	7.056	6.764	7.893
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral	403.842	432.706	628.707
(a)	Tipo medio rendimiento de los activos (%)	1,75	1,56	1,26
Numerador	Gastos financieros	2.105	1.864	1.918
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral	403.842	432.706	628.707
(b)	Tipo medio coste de los recursos (%)	0,52	0,43	0,30
Diferencial de balance (%) (a - b)		1,23	1,13	0,96
Numerador	Ingresos financieros		9.032	8.421
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral		642.503	679.557
(a)	Tipo medio rendimiento de los activos (%)		1,41	1,24
Numerador	Gastos financieros		2.216	1.999
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral		642.503	679.557
(b)	Tipo medio coste de los recursos (%)		0,34	0,29
Diferencial de balance Proforma (%) (a - b)			1,07	0,95

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 (calculados como la media de saldos medios mensuales).

– ROE:

- **Numerador:** Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.
- **Denominador:** Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en fondos propios derivado de la fusión con Bankia.
- **ROE sin extraordinarios fusión:**
 - Se eliminan en 2021 los impactos asociados a la fusión en el numerador.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupón <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	1.572	1.238	4.981
(a)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406	34.516
(b)	Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
Denominador	Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)	24.732	24.759	32.827
ROE (%)		6,4%	5,0%	15,2%
(e)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustado 12M (a+b-e)	-	-	2.115
ROE (%) sin extraordinarios fusión		-	-	6,4%

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 (calculados como la media de saldos medios mensuales) 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 netas de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

– ROTE:

- **Numerador:** Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.
- **Denominador:** incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en fondos propios derivado de la fusión con Bankia.

– ROTE sin extraordinarios fusión:

- Se eliminan en 2021 los impactos asociados a la fusión en el numerador.

Relevancia de su uso: indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

	2019	2020	2021
(a) Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b) Cupón <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	1.572	1.238	4.981
(c) Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406	34.516
(d) Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
(e) Activos intangibles medios 12 M	(4.248)	(4.295)	(4.948)
Denominador FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12M (c+d+e)	20.484	20.463	27.879
ROTE (%)	7,7%	6,1%	17,9%
(f) Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustado 12M (a+b-f)	-	-	2.115
ROTE (%) sin extraordinarios fusión	-	-	7,6%

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 (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

– ROA:

- **Numerador:** Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.
- **Denominador:** Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en activos totales medios derivado de la fusión con Bankia.

– ROA sin extraordinarios fusión:

- **Numerador:** Se eliminan en 2021 los impactos extraordinarios asociados a la fusión.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupón <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	1.575	1.238	4.984
Denominador	Activos totales medios 12M	403.842	433.785	628.707
ROA (%)		0,4%	0,3%	0,8%
(c)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustado 12M (a+b-c)	-	-	2.118
ROA (%) sin extraordinarios fusión		-	-	0,3%



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 (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

– RORWA:

- **Numerador:** Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye el impacto extraordinario de la fusión.
- **Denominador:** Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en activos ponderados por riesgo derivado de la fusión con Bankia.

– RORWA sin extraordinarios fusión:

- **Numerador:** Se eliminan en 2021 los impactos extraordinarios asociados a la fusión.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupón <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	1.575	1.238	4.984
Denominador	Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M	148.114	146.709	200.869
RORWA (%)		1,1%	0,8%	2,5%
(c)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustado 12M (a+b-c)	-	-	2.118
RORWA (%) sin extraordinarios fusión		-	-	1,1%



g. Ingresos Core:

Explicación: Suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, y el resultado asociado a participadas de bancaseguros.

Relevancia de su uso: muestra la evolución de los ingresos procedentes del negocio tradicional (bancario y asegurador) del Grupo.

		2019	2020	2021
(a)	Margen Intereses	4.951	4.900	5.975
(b)	P. Equivalencia bancaseguros	211	236	267
(c)	Comisiones netas	2.598	2.576	3.705
(d)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros	556	598	651
Ingresos Core (a+b+c+d)		8.316	8.310	10.597
(a)	Margen Intereses		6.816	6.422
(b)	P. Equivalencia bancaseguros		306	279
(c)	Comisiones netas		3.736	3.987
(d)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros		598	651
Ingresos Core Proforma (a+b+c+d)			11.456	11.339

h. Ratio de eficiencia:

Explicación: Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o Ingresos Core para la 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	2021
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	5.750	4.579	8.049
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409	10.274
Ratio de eficiencia		66,8%	54,5%	78,3%
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409	10.274
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios		55,4%	54,5%	57,7%
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Ingresos Core 12M	8.316	8.310	10.597
Ratio de eficiencia Core		57,4%	55,1%	56,0%

		2020	2021
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	6.311	6.374
Denominador	Margen bruto 12M	11.311	10.985
Ratio de eficiencia Proforma		55,8%	58,0%
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	6.311	6.374
Denominador	Ingresos Core 12M	11.456	11.339
Ratio de eficiencia Core Proforma		55,1%	56,2%

2. 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 (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo).

– Coste del riesgo:

- **Numerador:** Dotaciones para insolvencias (12 meses).
- **Denominador:** Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento de los créditos y riesgos contingentes derivados de la fusión con Bankia.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

		2019	2020	2021
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M	376	1.915	838
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M	243.143	255.548	363.368
Coste del riesgo (%)		0,15%	0,75%	0,23%
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M		2.959	961
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M		386.425	385.187
Coste del riesgo Proforma (%)			0,77%	0,25%

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	2021
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601	13.634
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	244.262	260.794	380.160
Ratio de morosidad (%)		3,6%	3,3%	3,6%

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	2021
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes	4.863	5.755	8.625
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601	13.634
Ratio de cobertura (%)		55%	67%	63%

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	2021
(a) Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613	4.417
(b) Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930	2.279
Numerador Cobertura total del activo adjudicado (a - b)	618	683	2.138
Denominador Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613	4.417
Ratio cobertura inmuebles DPV (%)	39%	42%	48%

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	2021
Numerador Provisión contable de los activos adjudicados	414	488	1.006
(a) Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930	2.279
(b) Cobertura contable del activo adjudicado	414	488	1.006
Denominador Valor Contable Bruto del activo adjudicado (a + b)	1.372	1.418	3.285
Ratio cobertura contable inmuebles DPV (%)	30%	34%	31%

3. 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 HQLAs.

Relevancia de su uso: indicador de la liquidez de la entidad.

	2019	2020	2021
(a) Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	55.017	95.367	167.290
(b) Disponible en póliza BCE no HQLA's	34.410	19.084	1.059
Activos Líquidos Totales (a + b)	89.427	114.451	168.349

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	2021
Numerador Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)	218.420	234.877	340.948
(a) Crédito a la clientela de gestión bruto	227.406	243.924	352.951
(b) Fondos para insolvencias	4.704	5.620	8.265
(c) Crédito de mediación	4.282	3.426	3.738
Denominador Recursos de la actividad de clientes en balance	218.532	242.234	384.270
Loan to Deposits (%)	100%	97%	89%

4. Ratios bursátiles

a. BPA (Beneficio por acción):

Explicación: 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. En 2021 se eliminan los impactos asociados a la fusión del numerador.

	2019	2020	2021
(a) Resultado atribuido al Grupo 12M	1.705	1.381	5.226
(b) Cupon <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultado atribuido al Grupo ajustado (a+b)	1.572	1.238	4.981
Denominador Núm. medio acciones en circulación netas de autocartera (c)	5.978	5.978	7.575
BPA (Beneficio por acción)	0,26	0,21	0,66
(d) Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustado (a+b-d)	-	-	2.115
BPA (Beneficio por acción) sin extraordinarios fusión	-	-	0,28

b. PER (Price-to-earnings ratio):

Explicación: cociente entre el valor de cotización y el beneficio por acción (BPA).

	2019	2020	2021
Numerador Valor de cotización a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
Denominador Beneficio por acción (BPA)	0,26	0,21	0,66
PER (Price-to-earnings ratio)	10,64	10,14	3,67
Denominador Beneficio por acción (BPA) sin extraordinarios fusión			0,28
PER (Price-to-earnings ratio) sin extraordinarios fusión			8,65

c. Rentabilidad por dividendo:

Explicación: cociente entre los dividendos pagados (en acciones o efectivo) en el último ejercicio y el valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

	2019	2020	2021
Numerador Dividendos pagados (en acciones o efectivo) último ejercicio	0,17	0,07	0,03
Denominador Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
Rentabilidad por dividendo	6,08%	3,33%	1,11%

d. VTC (Valor teórico contable) por acción:

Explicación: cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

El número de 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	2021
(a) Patrimonio neto	25.151	25.278	35.425
(b) Intereses minoritarios	(28)	(26)	(31)
Numerador Patrimonio neto ajustado (c = a+b)	25.123	25.252	35.394
Denominador Acciones en circulación netas de autocartera (d)	5.978	5.977	8.053
e = (c/d) Valor teórico contable (€/acción)	4,20	4,22	4,39
(f) Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(4.255)	(4.363)	(5.316)
g = ((c+f)/d) Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49	3,73
(h) Cotización a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
h/e P/VTC (Valor cotización s/ valor contable)	0,67	0,50	0,55
h/g P/VTC tangible (Valor cotización s/ valor contable tangible)	0,80	0,60	0,65

Adaptación 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.



Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

Diciembre 2021 (En millones de euros)

Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	344.524
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(863)
Cámaras de compensación	(1.839)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(315)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	67
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	2.980
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	133
Fondos para insolvencias	8.265
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	352.951

Pasivos por contratos de seguros

Diciembre 2021 (En millones de euros)

Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	79.834
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(12.458)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	67.376

Recursos de clientes

Diciembre 2021 (En millones de euros)

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	392.479
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	(6.272)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(5.671)
Entidades de contrapartida y otros	(602)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	1.384
Emisiones retail y otros	1.384
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	67.376
Total recursos de clientes en balance	454.968
Activos bajo gestión	158.020
Otras cuentas¹	6.983
Total recursos de clientes	619.971

¹ Incluye, esencialmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2021 (En millones de euros)

Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda emitidos (Balance Público)	53.684
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	(5.255)
Bonos de titulación	(1.628)
Ajustes por valoración	(2.487)
Con naturaleza minorista	(1.384)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	245
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria²	5.671
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	54.100

² 5.638 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2021 (En millones de euros)

Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	3.038
Otros activos no adjudicados	(805)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	46
Activos adjudicados disponibles para la venta	2.279
Activos tangibles (Balance Público)	8.264
Activos tangibles de uso propio	(6.398)
Otros activos	(250)
Activos adjudicados en alquiler	1.616

Estructura del Grupo

Grupo CaixaBank >> CaixaBank, S.A. 41.602 | Entidad de crédito España

>> APOYO AL NEGOCIO

745 CaixaBank Operational Services (100%)

Servicios de *backoffice* de administración

341 CaixaBank Tech

Prestación de servicios informáticos

244 Centro de Servicios Operativos Ingeniería de Procesos (100%)

Servicios de *backoffice* de administración

194 CaixaBank Facilities Management (100%)

Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

117 CaixaBank Business Intelligence (100%)

Desarrollo de proyectos digitales

ENTIDADES DEL GRUPO

>> ACTIVIDAD DE NEGOCIO

565 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

Financiación al consumo y medios de pago

31 Wivai SelectPlace, S.A.U.

Comercialización de productos

9 Telefónica Consumer Finance (50%)

Financiación al consumo

8 CaixaBank Equipment Finance (100%)

Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

165 Building Center (100%)²

Tenedora de activos inmobiliarios

Bankia Habitat (100%)

Explotación, gestión y administración de inmuebles

Living Center (100%)

648 VidaCaixa (100%)

Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones⁴

64 BPI Vida e Pensões (100%)

Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

242 CaixaBank Asset Management (100%)¹

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

40 BPI Gestão de ativos (100%)

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

4.478 Banco BPI (100%)

Entidad de crédito Portugal

48 Bankia Mediación (100%)

Operador de banca seguros

50 Imaginersgen (100%)

Gestión de segmento joven del banco

28 Nuevo MicroBank (100%)

Financiación de microcréditos

14 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

Entidad de crédito Luxemburgo

9 CaixaBank Titulización (100%)

Gestora de fondos de titulización

0 Bankia Vida, S.A. (100%)³

Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

>> IT Now (49%)

Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

>>> **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. (20%)**
Entidad de pago

>>> **Servired (41%)**
Sociedad española de medio pago

>>> **Global Payments Money To Pay, S.L. (49%)**
Entidad de pago

>>> **Redsys Servicios de Procesamiento (25%)**
Medios de pago

>>> **Coral Homes (20%)**
Servicios inmobiliarios

>>> **Gramina Homes (20%)**
Explotación, gestión y administración de inmuebles

>>> **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**
Seguros no vida

>>> **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

>>> **Segurbankia, S.A.U., Correduría de Seguros del Grupo Bankia (100%)**
Seguros

ENTIDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS

Subgrupos de sociedades. (%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2021.

XX 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 Teguse Resort S.L. (18 empleados), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (25) y Credifimo, EFC, S.A. (16 empleados), entre otras.

¹ En Julio de 2021 se ha producido la fusión por integración de Bankia Fondos por parte de CaixaBank Asset Management.

² En noviembre de 2021 se ha producido la compra de Gramina Homes, Living Center y Bankia Habitat por parte de Building Center.

³ En Diciembre de 2021 se ha producido la adquisición del 51% de Bankia Mapfre Vida, S.A pasando a tener CaixaBank S.A. un 100%.

⁴ En Diciembre de 2021 se ha producido la fusión por integración de Bankia Pensiones por parte de VidaCaixa.

A

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 2021, 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 “Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos”, “Global Reporting Initiative (GRI)” y “Sustainability Accounting Standards Board (SASB)” 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos” y “*Global Reporting Initiative* (GRI)” del Informe de Gestión Consolidado. Asimismo, el EINF se ha preparado de acuerdo con los criterios del *Sustainability Accounting Standard* para el sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)” del 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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., P^o de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es



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 o 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 2021 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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 CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos” y “*Global Reporting Initiative (GRI)*” del Informe de Gestión Consolidado. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios del *Sustainability Accounting Standard* para el sector *Commercial Banks* de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “*Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*” del Informe de Gestión Consolidado.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece, por primera vez para el ejercicio 2021, la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. En consecuencia, en el EINF que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de CaixaBank han aplicado los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en los apartados “Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía” y “Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados” del Informe de Gestión Consolidado adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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

18 de febrero de 2022





B

Informe Anual de Gobierno Corporativo



Sigue a continuación el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank o la Sociedad) correspondiente al ejercicio 2021, elaborado en formato libre, que se compone del capítulo de “Gobierno Corporativo” del **Informe de Gestión Consolidado**, juntamente con los apartados F (SCIIF) y G (Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo), la tabla de Conciliación y el “Anexo estadístico del IAGC” que siguen a continuación

El IAGC, en su versión consolidada, 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 2021.

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.); Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB); BFA Tenedora de Acciones, S.A. (BFA); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).



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 Consultas y 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

>> ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración

Máximo responsable de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia en este ámbito, 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 establecido.

Comisión de Auditoría y Control

Supervisa y evalúa el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, y la eficacia del sistema de control interno de la información financiera, concluyendo sobre su nivel de confianza y fiabilidad.

>> COMITÉS

Comité de Dirección

Actúa de cauce de comunicación entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección. Es responsable de desarrollar el Plan Estratégico y el Presupuesto consolidados, aprobados por el Consejo de Administración. En el ámbito de actuación propio de CaixaBank, el Comité de Dirección adopta acuerdos que afectan a la vida organizativa de la Entidad. Aprueba, entre otros, los cambios estructurales, los nombramientos, y las líneas de gasto.

Comité Global del Riesgo

Responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo CaixaBank, así como evaluar las implicaciones de estos riesgos en la gestión de la liquidez, la solvencia y el consumo de capital regulatorio y económico. Para ello, analizará el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establecerá las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los riesgos en el marco de sus objetivos estratégicos.

>> ÁREAS FUNCIONALES

Áreas Generadoras de Información Financiera

La Dirección Ejecutiva de Contabilidad, 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.

Fiabilidad de la información

La Dirección de Fiabilidad de Información Financiera, dependiente de la Dirección de Control Interno y Validación, 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 las áreas generadoras de información financiera.

CaixaBank cuenta con **dos políticas** en las que se establece el marco de gobierno, la gestión y la revisión del riesgo de fiabilidad de la información financiera:

1. Política Gobierno de la Información y Calidad del Dato (GICD).

2. Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera, que aúna el contenido necesario para la gestión y control del 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 FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

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 y Sostenibilidad**.

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** propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

Para 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.

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

CaixaBank ha establecido unos valores, principios y normas inspirados en los más altos estándares responsables que se detallan a continuación:

El **Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank** (en adelante 'Código Ético') es el fundamento que guía la forma de actuación de las personas que integran la entidad, esto es, los empleados, los directivos y los miembros de los Órganos de Gobierno, y tiene afectación en todos los niveles: en las relaciones internas de la Entidad, y en las relaciones externas con los clientes, proveedores y, en general, con la sociedad. A través del Código Ético, CaixaBank se alinea con los más altos estándares nacionales e internacionales y toma una posición activa de rechazo frente a todo tipo de práctica contraria a la ética y principios generales de actuación plasmados en su redactado.

El Código Ético es **corporativo**, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de dichas sociedades deben adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar sus disposiciones, bien aprobando su propio Código o bien adhiriéndose al de CaixaBank.

El Consejo de Administración de CaixaBank, como máximo responsable del establecimiento de estrategias y políticas generales de la Entidad, es el órgano encargado de aprobar el Código Ético, cuya última revisión es de marzo de 2021.

Los **valores corporativos** del Código Ético a través de los que CaixaBank basa su actuación empresarial y social son:

- **Calidad:** definida como la voluntad de servir a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades.
- **Confianza:** definida como la suma de integridad y profesionalidad que se cultiva con empatía, dialogando, siendo cercanos y accesibles.
- **Compromiso social:** definido como compromiso no solo de aportar valor a clientes, accionistas y empleados, sino también de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es el origen de CaixaBank, su esencia fundacional, lo que la distingue y la hace única.

A su vez los **principios de actuación**, desarrollo de los valores corporativos, son los que siguen:

- El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente en cada momento.
- Respeto.
- Integridad.
- Transparencia.
- Excelencia y Profesionalidad.
- Confidencialidad.
- Responsabilidad social.



Los valores y principios de actuación del Código Ético se trasladan a los proveedores del Grupo CaixaBank a través del **Código de Conducta de Proveedores**, estándar de obligado cumplimiento cuyo objetivo es difundir y promover los valores y principios a la actividad de los proveedores, parte indispensable en la consecución de los objetivos de crecimiento y de calidad en los servicios y cuya coherencia con el posicionamiento y vocación de CaixaBank resulta esencial.

Entre el contenido recogido en los principios cabe destacar lo que sigue:

- CaixaBank tiene como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una **oferta de productos y servicios adecuada y completa**, y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.
- 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. La integridad y la transparencia en la venta de productos y prestación de servicios es clave en CaixaBank para que estos se adecúen a las necesidades de los clientes. Con el objetivo de que los clientes comprendan las características de los productos y servicios comercializados, CaixaBank utilizará un lenguaje claro, sencillo y comprensible en la redacción de la documentación contractual destinada a clientes.
- 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 normativa externa e interna de desarrollo.

Partiendo de los principios y valores del Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de **Normas de Conducta** aprobadas por sus Órganos de Gobierno con vocación corporativa, es decir, de aplicación a todas las sociedades que forman parte del Grupo CaixaBank. Entre estas Normas destacan las que siguen:

>> POLÍTICAS Y NORMAS DE CONDUCTA¹



POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Su objetivo es prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización según dispone el Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta Política establece y desarrolla el Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank.



POLÍTICA CORPORATIVA DE ANTICORRUPCIÓN

Su propósito es 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.



POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL GRUPO CAIXABANK

Proporciona un marco global y armonizado de principios generales y procedimientos de actuación para la gestión 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)

Fomenta la transparencia en los mercados y preserva el interés de los inversores de acuerdo con la normativa de protección a inversor y de mercado de valores.



CÓDIGO DE CONDUCTA TELEMÁTICO

Garantiza el buen uso de los medios proporcionados por CaixaBank y conciencia a los empleados sobre la importancia de la seguridad de la información. El ámbito de aplicación se amplía además de a todos los empleados y a los colaboradores con acceso a los sistemas de información.



CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

Establece los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores. El Código es aplicable a los proveedores de CaixaBank y de las empresas del Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.



POLÍTICA CORPORATIVA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Establece y desarrolla la naturaleza de la Función de Cumplimiento Normativo como encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y verificar y evaluar regularmente la eficacia de los controles relacionados con el riesgo de incumplimiento de las obligaciones contenidas en ellas.

Finalmente, y en relación con determinados ámbitos concretos, existen un **conjunto de normas y procedimientos internos** que desarrollan el entorno de control de los principales riesgos de la taxonomía de la Función de Cumplimiento Normativo:

- Protección al Cliente
- Protección de Datos, Privacidad y Reporting Regulatorio de Cumplimiento
- Mercados e Integridad
- Gobierno Interno
- Compliance Fiscal
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Sanciones

¹ A excepción del Código de Conducta Telemático, todas las normas están disponibles en la web corporativa en su versión pública (<http://www.caixabank.com>); e internamente, todas son accesibles a través de la intranet corporativa.

En referencia a la **difusión/formación** de esta normativa, cabe destacar los siguientes hitos:

- **Formación regulatoria** anual, obligatoria para todos los empleados cuya consecución está vinculada a la posibilidad de percepción 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, lo que permite garantizar un seguimiento continuo de la realización de los cursos y de la evaluación obtenida. Los cursos regulatorios de 2021 han sido relativos a Prevención Riesgos Penales, Transparencia en la comercialización de seguros y productos de previsión social, Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (con especial foco en Admisión y Análisis) y ESG (*Environmental, Social and Governance*: factores medioambientales, sociales y de gobierno).
- **Microformaciones** dirigidas a un público determinado o a la totalidad de la plantilla, se constituyen como píldoras formativas de contenido específico que se lanzan cuando se detecta la necesidad de hacer foco en un determinado aspecto. En 2021 se han realizado las relativas al Nuevo Test de Conocimientos y Experiencia y Conflictos de Interés en el Mercado de Valores.
- **Formación a nuevas incorporaciones** impartida a los nuevos empleados, quienes tras su incorporación realizan un paquete de cursos de obligada consecución entre los que se encuentran los relativos a las principales normas de conducta.
- **Formación para nuevos Directores de Área de Negocio (DAN's) y otros colectivos** (Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Control de Negocio y *Corporate Investment Banking* –CIB-) con periodicidad anual. Se realizan sesiones de formación sobre *Compliance* en que se aglutinan los principales aspectos de los riesgos supervisados por *Compliance*: Integridad, Conducta/Mercados y Prevención del Blanqueo de Capitales/Sanciones. Durante el 2021 se realizaron 47 sesiones.
- Adicionalmente, y de modo excepcional, enmarcado en el proceso de fusión por absorción de Bankia, en 2021 se ha

puesto a disposición de los **empleados origen Bankia** un paquete formativo de adaptación al entorno normativo de CaixaBank.

- **Circulares y notas informativas** destinadas a la difusión de los valores y principios de CaixaBank.
- Los integrantes del **área de Compliance** realizan un **Postgrado de Compliance CaixaBank - UPF** cuyo objetivo es continuar con su desarrollo profesional, en continuo crecimiento y adaptación al entorno. En 2021 se han lanzado la segunda y la tercera sesión.

El **grado de aplicación del Código Ético y de las Normas de Conducta** es universal dentro de CaixaBank, e incluye a los miembros de los Órganos de Administración y Gobierno. Adicionalmente, a toda **nueva incorporación** se le hace entrega:

- de un documento explicativo de la mencionada normativa que declara que ha leído, comprendido y aceptado en todos sus términos, y
- de un cuestionario de cumplimiento de altos estándares éticos en la contratación de empleados donde se contrastan aspectos relativos a posibles incumplimientos pasados en normativas similares.

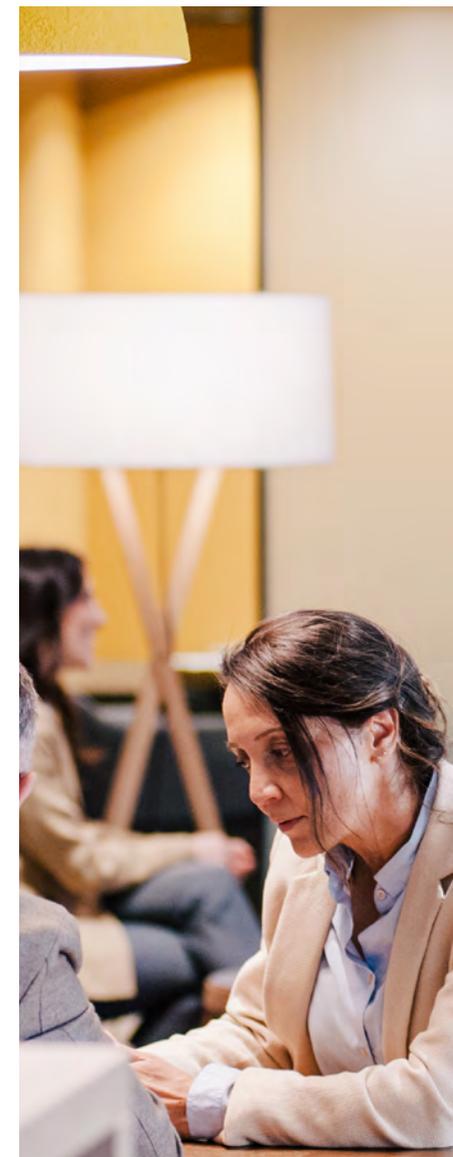
Entre los principales **órganos encargados del seguimiento del cumplimiento de la normativa** destacan los que siguen:

- **Comité de Gestión Penal Corporativa**, responsable de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de prevención Penal. Es un Comité 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.

El Comité tiene carácter multidisciplinar y depende jerárquicamente del Comité Global del Riesgo 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 (sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del sistema de control interno y del Canal de Consultas y Denuncias de Grupo CaixaBank) cuando el propio Comité de Gestión Penal Corporativa vaya a elevar temas al Consejo de Administración.

- **Comité del RIC**, órgano colegiado responsable del seguimiento de posibles incumplimientos en materia del Reglamento Interno de Conducta.

Las posibles incidencias detectadas se reportarán al comité interno responsable de aplicar, cuando proceda, la potestad disciplinaria tras la apertura, análisis, debate y resolución de los casos planteados.



Canal de Consultas y Denuncias

El **Canal de Consultas y Denuncias** es un medio de comunicación que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos en CaixaBank y en las sociedades del Grupo. Para CaixaBank, los colectivos son: los Consejeros, empleados, personal de empresas de trabajo temporal, agentes y proveedores.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético, la Política Corporativa de Anticorrupción, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores, el Código de Conducta Telemático o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se remitirán a los canales de atención que CaixaBank tiene establecidos al efecto. Lo mismo sucede con las situaciones de posibles acosos, dada la importancia que les otorga CaixaBank, y que hace que exista un canal específico cuya gestión está encomendada a un equipo de gestores especializados.

La existencia del Canal de Consultas y Denuncias, formalizada en el Código Ético, se desarrolla a través de una norma interna y un protocolo de funcionamiento.

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 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.

Entre 2020 y a lo largo de 2021 el Canal de Consultas y Denuncias se ha implementado en las filiales más relevantes del Grupo, estando la gestión de las denuncias corporativizada en Cumplimiento Normativo de CaixaBank. Las sociedades del Grupo con acceso al canal corporativo son las siguientes:

01. VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS

07. WIVAI SELECTPLACE, S.A.

13. NUEVO MICRO BANK, S.A.U.

02. CAIXABANK ASSET MANAGEMENT S.G.I.I.C. S.A.

08. BANCO PORTUGUÉS DE INVESTIMENTO ("BPI").

14. CAIXABANK TITULIZACION S.G.F.T., S.A.

03. BUILDINGCENTER S.A.

09. CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT LUXEMBOURG, S.A.

15. IMAGINERSGEN, S.A.

04. CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.

10. CAIXABANK OPERATIONAL SERVICES, S.A.

16. CAIXABANK TECH, S.L.U.

05. TELEFÓNICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.

11. CAIXABANK BUSINESS INTELLIGENCE, S.A.U.

17. CREDIFIMO E.F.C. S.A.U.

06. CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.

12. CAIXABANK FACILITIES MANAGEMENT, S.A.

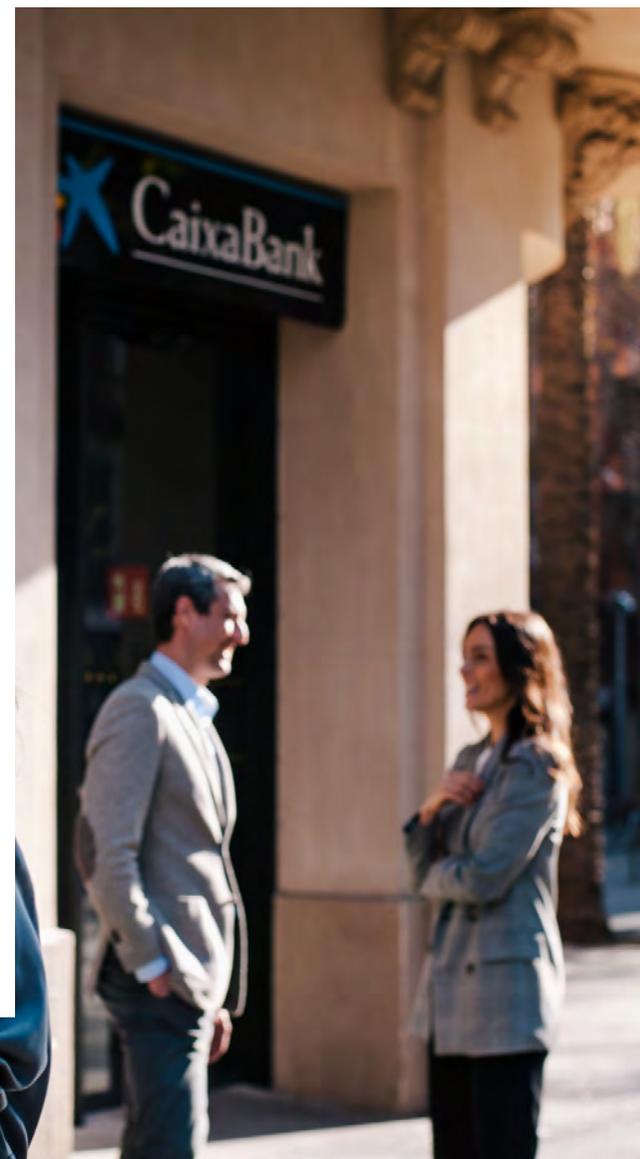
Las **principales características** del Canal son:

- **Accesibilidad** las 24 horas del día, 365 días al año, a través de Internet, Intranet, Terminal Financiero y herramienta Corporativa de Compras, y a través de dispositivos corporativo o personales. Considerando la presencia internacional del Grupo CaixaBank, la plataforma del Canal permite la presentación de consultas y denuncias en castellano, catalán, inglés y portugués.
- **Posible anonimidad** en las denuncias, que pueden formularse, además de nominativamente, de forma anónima.
- **Externalización parcial** del proceso de gestión de las denuncias. Una parte del proceso de gestión, la recepción y análisis de pre-admisibilidad, se realiza por expertos externos para reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal.

Entre las **principales garantías** que ofrece el Canal de Consultas y Denuncias se encuentran la **confidencialidad** (prohibición de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las denuncias o consultas, siendo su contenido conocido sólo por las personas que resulten imprescindibles), la **reserva de identidad del denunciante** y la **prohibición de represalias**.

Finalmente, y desde un punto de vista del Gobierno (**governance**):

- La gestión del Canal de Consultas y Denuncias de Grupo CaixaBank corresponde a la función de Cumplimiento Normativo, (Dirección de Riesgos Regulatorios y Grupo).
- Forma parte de las atribuciones de Cumplimiento Normativo el poder plantear consultas, solicitar información, requerir investigaciones y cualquier otra medida o trámite para el buen fin del proceso de gestión de las denuncias. Asimismo, resuelve las denuncias, estimando y documentando el cumplimiento/incumplimiento de la normativa en los hechos/conductas objeto de denuncia. En caso de apreciarse incumplimiento, remitirá la información pertinente a los órganos encargados de la toma de las medidas oportunas.
- 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/comunicado, 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.
- Cumplimiento Normativo de CaixaBank presta a las filiales del Grupo un servicio general de asesoramiento y gestión que cubre aspectos como la implementación, formación, soporte y gestión de las denuncias.
- Cumplimiento Normativo realiza un seguimiento continuo del Canal y reporta como mínimo semestralmente a los Órganos de Dirección y Gobierno sobre las volúmetrías y principales indicadores del tráfico, preservando al máximo la confidencialidad en los contenidos y, en todo caso, en la identidad del denunciante.



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 de Contabilidad, Control de Gestión y Capital, Dirección de Auditoría Interna, Cumplimiento y Control, 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 **45.000 horas** en formación de este ámbito a **1.178 empleados** del Grupo.

Particularmente, en el ámbito del SCIIF, cada año se lanza un curso de **formación on-line** cuyos objetivos son: potenciar una **cultura de control interno** en la organización, basada en los principios y buenas prácticas recomendados por la CNMV; dar a conocer el SCIIF implantado en la Entidad; e impulsar el establecimiento de mecanismos que contribuyan a garantizar la fiabilidad de la información financiera, así como el deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. En 2021, el curso ha sido realizado por **154 empleados** de CaixaBank que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera (Contabilidad, Control de Gestión y Capital, Control Interno y Validación, Auditoría Interna, entre otras agrupaciones), habiendo sido 341 los certificados en 2020.

Asimismo, la Dirección de Contabilidad, 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 2021 se ha llevado a cabo un plan de formación de 8 sesiones, dedicadas al análisis de temáticas diversas, tales como los distintos negocios, la sostenibilidad o la ciberseguridad, entre otras. Se ha celebrado una jornada de trabajo *offsite* dedicada al análisis de diversas materias estratégicas para la Entidad. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera.

Por otro lado, la **Comisión de Riesgos** ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, **11 exposiciones monográficas** en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes, tales como el riesgo reputacional, el riesgo medioambiental, el riesgo de rentabilidad de negocio, el riesgo de mercado, el riesgo legal y regulatorio, el riesgo estructural de tipos, el riesgo operacional, el riesgo de participaciones accionariales, la gestión de riesgos en la externalización y la ciberseguridad, entre otros.

En el seno de la **Comisión de Auditoría y Control** también se han incluido exposiciones monográficas, 4 en total, dentro del orden del día de sus sesiones, cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control de la integración y ciberseguridad. Asimismo, se han realizado 6 sesiones de formación a los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, dedicadas a materias diversas, tales como las actuaciones de la auditoría interna relacionadas con el COVID, el rol de la auditoría interna en riesgos de ciberseguridad, normas IFRS17 y DTAs, entre otras.



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 Organisations of the Treadway Commission (COSO)** en su Modelo COSO III publicado en 2013, que cubre los objetivos de control sobre: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las normas aplicables, y salvaguarda de los activos.

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 SCIF, 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 son aquellos que, en caso de materializarse, pudieran provocar posibles errores con potencial impacto material, incluido el error y el fraude, que afectaran a la consecución de los siguientes objetivos:

- 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 Dirección de Fiabilidad de Información Financiera 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, la Dirección evalúa la necesidad de incorporar nuevos riesgos a los ya identificados.

Finalmente, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera regulada del Grupo y del SCIF, 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 SCIF del Grupo CaixaBank, se configura en base al modelo de tres **Líneas de Defensa**.



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 de Contabilidad, 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 y de otras áreas de la Sociedad. Finalmente, la información financiera relevante a publicar en el mercado se presenta por parte de la Dirección a los Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección dónde es examinada y, en su caso, aprobada. La Dirección de Control Interno y Validación presenta las conclusiones de la certificación SCIF a los mismos Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección para su examen y aprobación.

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

03. >> ACTIVIDADES DE CONTROL

- Existencia y Ocurrencia
- Integridad
- Valoración
- Derechos y Obligaciones
- Presentación, Desglose y compatibilidad

- Importancia (clave/estándar)
- Automatización
- Evidencia
- Sistema (aplicaciones informáticas vinculadas)
- Finalidad (preventivo, detectivo, correctivo)
- Frecuencia
- Certificación
- Componente COSO
- Ejecutor
- Validador

Certificación
de la eficacia
de los
controles clave

04. >> REPORTING A ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

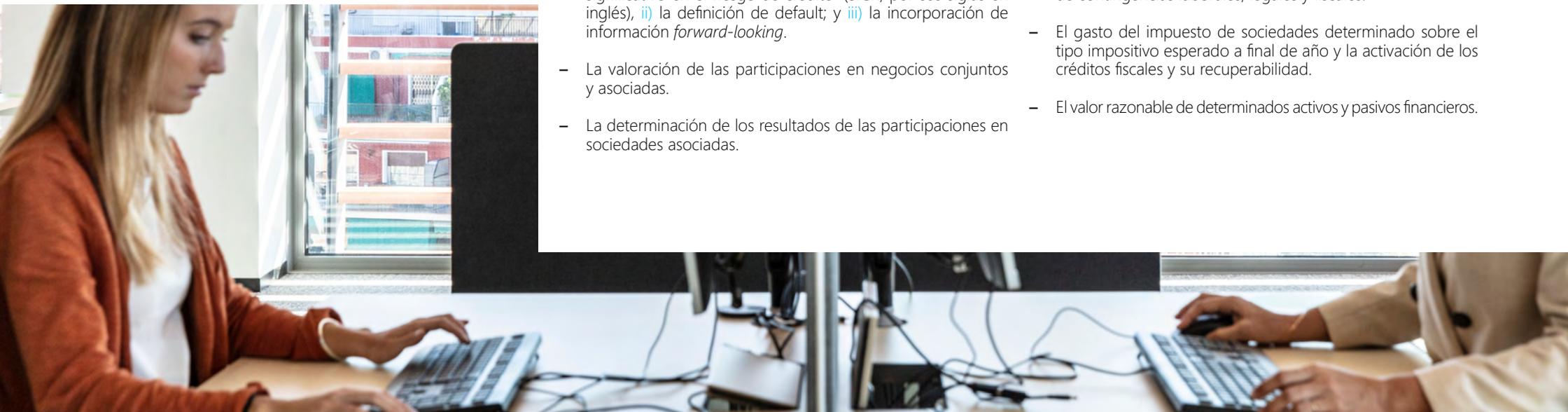


Con relación a los Sistemas utilizados para **la gestión del SCIF**, la Sociedad tiene implantada la herramienta **SAP Fiori** (herramienta GRC) que permite la gestión integral de los riesgos y controles del proceso de elaboración de la información financiera, así como de su documentación y evidencias. A la herramienta pueden acceder los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno de la información financiera del Grupo.

Durante el ejercicio 2021, se ha llevado a cabo el proceso de certificación con carácter trimestral, entre otros procesos de certificación específicos de periodicidad distinta, sin haberse puesto de manifiesto debilidad significativa alguna en las certificaciones realizadas. Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin que se hayan 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.



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 cuyo cumplimiento es monitorizado de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Las principales actividades están certificadas, destacando:

- 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.

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 además de un exhaustivo marco de control de Riesgo Tecnológico.

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 y las contrataciones a proveedores, 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 En-

tidad, 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.

CaixaBank gestiona las compras bajo los siguientes Principios de Compras: Eficiencia, Sostenibilidad, Integridad y transparencia, Cumplimiento, Proximidad y seguimiento.

El modelo de compras comprende el registro y la homologación de proveedores, la negociación, la adjudicación, la comunicación de la resolución del proceso de Compras a los proveedores participantes, la formalización del contrato con el proveedor adjudicatario, la prestación del servicio, y el seguimiento.

Las compras superiores a cierto umbral se gestionan de forma centralizada a través del Área de Compras que cuenta con un equipo profesional de compradores especializados por categoría o naturaleza de compra: IT, Servicios Profesionales, Marketing-Comunicación, Facilities y Obras. Las compras se gestionan a través de una herramienta corporativa de negociación electrónica en la que deberán presentarse un mínimo de tres (3) ofertas de diferentes proveedores. En la selección de proveedores, se aplican criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

El Grupo CaixaBank dispone de una **herramienta Corporativa de Compras** denominada SAP Ariba como canal de comunicación sencillo y ágil que da acceso a la herramienta de gestión integral de compras, incluyendo la homologación de proveedores. Mediante la misma, los proveedores se registran aceptando los Principios de Compras y el Código de Conducta de Proveedores y aportan la documentación y certificados necesarios para poder participar en procesos de compras e iniciar el proceso de homologación para tener la condición de proveedor elegible.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2021. La misma se fundamenta principalmente en las Directrices sobre Externalización EBA/GL/2019/02 de la Autoridad Bancaria Europea. La Política de Externalización establece los principios y premisas corporativas que regulan el proceso de externalización de principio a fin. Asimismo, la Política establece el alcance, gobierno, marco de gestión y control de riesgo del Grupo CaixaBank, sobre los que deberán basarse las actuaciones a realizar en el ciclo de vida completo de las externalizaciones.

La Política corporativa de gestión del riesgo de externalización actualizada en 2021, y elaborada por la Dirección de Control de Riesgos No Financieros con la colaboración de Gobierno de la Externalización, 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**, para que esté en consonancia con las referencias normativas y las mejores prácticas en el sector bancario nacional e internacional.

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:

- **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al servicio a externalizar.
- **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 2021**, 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.





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 Información y Control Contable, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables**, integrada en la Dirección de Contabilidad, 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 analizan las implicaciones derivadas y se trabaja para asegurar que dichas implicaciones sean gestionadas e incorporadas en las prácticas del Grupo.

Adicionalmente, desde el mismo Departamento se 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 Información y Control Contable, 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, se analizan sus **implicaciones contables** en base a sus características, concretándose 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. Por otro lado, en relación a la Comisión de Auditoría y Control, se coordina y prepara en su caso, toda la documentación relativa a la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital, siendo responsables de reportar trimestralmente los principales juicios y estimaciones realizados en el periodo que han afectado a los estados financieros consolidados.

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 el 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**, como ya se ha indicado, la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Fiori** 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).

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". Asimismo, la CAC supervisa el SCIIF, por medio de las declaraciones firmadas por sus responsables y la consecución de la certificación ascendente realizada por la Dirección de Fiabilidad de Información Financiera.

La función de **Auditoría Interna**, representada 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 éste de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de **237 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 Auditoría de Contabilidad, Solvencia y Recursos Humanos.

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 la Dirección de Fiabilidad de Información Financiera, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos.



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 2021 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, con especial atención a los controles ejecutados en el periodo previo a la integración tecnológica de Bankia.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de procesos, riesgos y controles relevantes**.

Adicionalmente, en el ejercicio 2021, 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	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.	Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión: <ul style="list-style-type: none"> 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. b. Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse. 	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: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	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	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIOS		Se considera que esta Recomendación no es aplicable, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada.		

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



COMENTARIOS

Cumplimiento parcial

Desde el 3 de mayo de 2021, la Ley recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

Por lo tanto, CaixaBank por su naturaleza de entidad de crédito está autorizada expresamente por la Ley para no aplicar el límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que realice, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

En este sentido y en línea con lo que se recoge actualmente en la normativa, ya en 2020, la Junta General de Accionistas de la Sociedad del 22 de mayo de 2020 aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde esa fecha, en la cantidad nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente al 50% del capital social en el momento de la autorización), mediante la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto–, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital. Esta autorización sustituyó y dejó sin efecto, en la parte no utilizada, la anterior delegación aprobada en la Junta General de 23 de abril de 2015.

La autorización de la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020, actualmente vigente, prevé la delegación en el Consejo de la facultad de excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, si bien en ese caso, el importe de los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a la cifra máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización). Como excepción, el acuerdo de 22 de mayo de 2020 prevé que este límite no resultará de aplicación a los aumentos de capital social que el Consejo pueda aprobar, con supresión del derecho de suscripción preferente, para atender la conversión de valores convertibles que acuerde emitir el Consejo de Administración al amparo de la autorización de la Junta General de Accionistas, siendo de aplicación a dichos aumentos de capital el límite general de 2.990.719.015 euros.

En este sentido, la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 aprobó autorizar al Consejo de Administración para la emisión de valores convertibles que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional hasta un importe global máximo de 3.500.000.000 euros y por un período de tres años, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente en caso en que el interés social así lo justifique. El detalle de instrumentos emitidos al amparo de este acuerdo se presenta en la Nota 22.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales. De conformidad con lo indicado anteriormente, los aumentos de capital que acuerde el Consejo de Administración para atender la conversión de estos valores no quedarán sujetos al límite de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización).

Se reitera que desde el 3 de mayo de 2021 la Ley de Sociedades de Capital prevé expresamente que el límite del 20% no se aplicará a las emisiones de obligaciones convertibles que realicen las entidades de crédito, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión para que las obligaciones convertibles emitidas puedan ser consideradas instrumentos de capital de nivel 1 adicional de la entidad de crédito emisora, como es el caso de los valores cuya emisión autorizó la Junta General de Accionistas el pasado 14 de mayo, siendo en este caso de aplicación el límite general del 50% para los aumentos de capital.

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

RECOMENDACIÓN 6	RECOMENDACIÓN 7	RECOMENDACIÓN 8	RECOMENDACIÓN 9
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<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>
Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 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:

- a. Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- 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.
- 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.

Cumplimiento parcial

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, sobretodo 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.

RECOMENDACIÓN 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.

Sí

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	RECOMENDACIÓN 14	RECOMENDACIÓN 15	RECOMENDACIÓN 16	RECOMENDACIÓN 17
<p>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.</p>	<p>Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 del 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. <p>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.</p> <p>La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.</p>	<p>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.</p> <p>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%.</p>	<p>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.</p> <p>Este criterio podrá atenuarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.</p> <p>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.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 18	RECOMENDACIÓN 19	RECOMENDACIÓN 20	RECOMENDACIÓN 21	RECOMENDACIÓN 22
<p>Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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.</p>	<p>Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<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, 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.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓN



CUMPLE



COMENTARIOS



RECOMENDACIÓN 23	RECOMENDACIÓN 24	RECOMENDACIÓN 25	RECOMENDACIÓN 26
<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 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.</p> <p>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.</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.</p> <p>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>
Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓN



CUMPLE



COMENTARIOS



RECOMENDACIÓN 27	RECOMENDACIÓN 28	RECOMENDACIÓN 29	RECOMENDACIÓN 30
<p>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.</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 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.</p>	<p>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.</p>
<p>Cumplimiento parcial</p>	<p>Sí</p>	<p>Sí</p>	<p>Sí</p>
<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 que, por causa justificada, no puedan hacerlo personalmente, 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>			

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

RECOMENDACIÓN 31	RECOMENDACIÓN 32	RECOMENDACIÓN 33	RECOMENDACIÓN 34	RECOMENDACIÓN 35
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 36	RECOMENDACIÓN 37	RECOMENDACIÓN 38	RECOMENDACIÓN 39	RECOMENDACIÓN 40
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí	Sí
<p>Respecto al ejercicio 2021, 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 hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.</p> <p>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.</p>				

RECOMENDACIÓN 41	RECOMENDACIÓN 42	RECOMENDACIÓN 43	RECOMENDACIÓN 44
<p>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.</p>	<p>Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:</p> <p>1. En relación con los sistemas de información y control interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>2. En relación con el auditor externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 45	RECOMENDACIÓN 46	RECOMENDACIÓN 47	RECOMENDACIÓN 48	RECOMENDACIÓN 49	RECOMENDACIÓN 50
<p>Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, 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. 	<p>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.</p>	<p>Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 51	RECOMENDACIÓN 52	RECOMENDACIÓN 53	RECOMENDACIÓN 54	RECOMENDACIÓN 55
<p>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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. b. Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión. c. Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial. d. 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.
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMENDACIÓN 56	RECOMENDACIÓN 57	RECOMENDACIÓN 58	RECOMENDACIÓN 59	RECOMENDACIÓN 60
<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> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 	<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>	<p>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.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓN



CUMPLE



COMENTARIOS



RECOMENDACIÓN 61	RECOMENDACIÓN 62	RECOMENDACIÓN 63
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Sí</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 se aprobó la modificación de la Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos, cuyo texto modificado sustituye en su integridad al aprobado por la Junta General Ordinaria de CaixaBank del día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia.</p> <p>La modificación de la Política de Remuneración aprobada el 22 de mayo de 2020 viene justificada entre otros por los siguientes motivos: el cambio de Presidente del Consejo, tras la fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, que ha pasado a tener funciones ejecutivas, la modificación del importe máximo anual de la remuneración de los consejeros en su condición de tales, la definición del número máximo de acciones que podrán percibir los consejeros ejecutivos en el supuesto de que se cumplan todos los objetivos correspondientes al tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, la introducción de un nuevo apartado de "objeto y ámbito de aplicación de la Política", la modificación del apartado relativo a los "Incentivos a largo plazo basados en instrumentos", la introducción de un nuevo subapartado con el procedimiento y particularidades que deben seguirse de cara a la aprobación del contrato de un consejero ejecutivo, la adaptación a las mejores prácticas en materia de remuneración en entidades de crédito.</p> <p>Asimismo, es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta Recomendación.</p>	

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 de los contratos del Presidente y 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 de cada uno de ellos.

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 y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

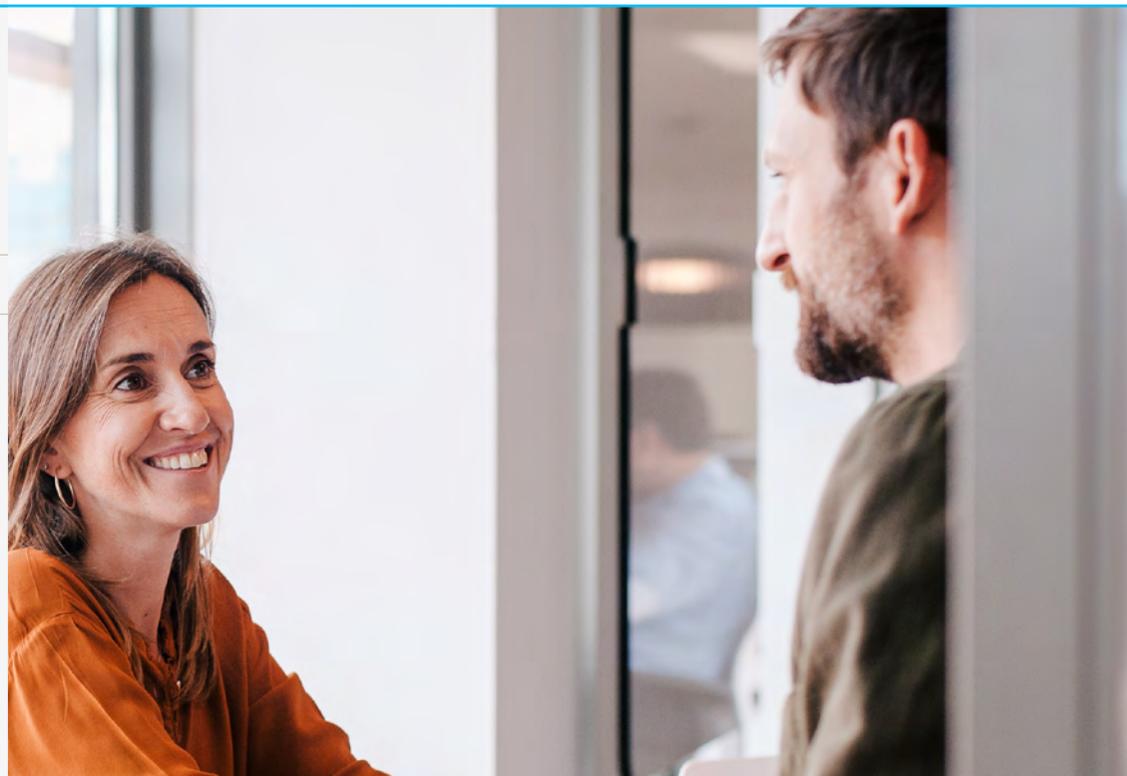
En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar.

En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, 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.

Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.

La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo de tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.



Este Informe Anual de Gobierno Corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, el **17 de febrero de 2022**

DESCRIPCIÓN



CUMPLE



COMENTARIOS



>> 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 – Información de la acción – Capital Social" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – 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
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 – Información de la acción – Mercados"

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"

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 – Las 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"

C.1.19	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, 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, Reelección, 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, Reelección, 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, Reelección, 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	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración – Toma de decisión" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Nombramientos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Riesgos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Retribuciones" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control"
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	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" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
C.1.28	No	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" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
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

C.134	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.135	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Información"
C.136	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.137	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.138	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"

Número de beneficiarios: 39

Tipo de beneficiario: Presidente, Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos // 28 mandos intermedios

Descripción del acuerdo:

Presidente y Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración.

C.139 Sí 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 Presidente, 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: 33 directivos y mandos intermedios entre 0,1 y 2 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.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 Intragrupo

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	CaixaBank no está controlada por ninguna entidad en el sentido del Art. 42 del Código de Comercio

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 "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Entorno de control"
F.2	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Evaluación de riesgos de la información financiera"
F.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
F.4	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Información y comunicación"
F.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – 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 "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – 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"

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 – Principales adhesiones y alianzas"

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo del ejercicio 2020
IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo del ejercicio 2020



DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: [31/12/2021]

CIF: [A08663619]

Denominación Social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicilio social:

[CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

Sí
 No

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
26/03/2021	8.060.647.033,00	8.060.647.033	8.060.647.033

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí
 No

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

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	
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11

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
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL GRUPO BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

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
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.	16,11	0,00	16,11

A.3. Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

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 <u>pueden ser transmitidos</u> a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASÍÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración						0,03	

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	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
DON JOSÉ SERNA MASÍÁ	DOÑA MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración	0,03
--	-------------

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:

Sí
 No

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí
 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, identifíquela:

Sí
 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
6.797.987	428.039	0,09

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
BANCO BPI, S.A.	376.021
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	14.598
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	9.194
MICROBANK	10.913
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	17.313
Total	428.039

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	50,54

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

Sí
 No

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	Datos de asistencia				Total
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		
			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
14/05/2021	46,18	26,94	1,24	1,07	75,43
De los que Capital flotante	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28

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:

Sí
 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:

Sí
 No

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
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	14/05/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	14/05/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independiente	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independiente	CONSEJERO	21/09/2017	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independiente	CONSEJERO	25/02/2016	22/05/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independiente	CONSEJERO	24/04/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ		Ejecutivo	PRESIDENTE	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	03/11/2011	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA EVA CASTILLO SANZ		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH		Otro Externo	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ		Dominical	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros

15

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
DON JORDI GUAL SOLÉ	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión Ejecutiva y la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.	SI
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	Comisión de Nombramientos.	SI
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión de Retribuciones.	SI
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Dominical	06/04/2017	26/03/2021		SI
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión de Riesgos.	SI

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
DON GONZALO CORTÁZAR ROTAECHE	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 también 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

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
		responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Presidente de VidaCaixa, Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENTE	José Ignacio Goirigolzarri, nacido en Bilbao en 1954. Es Presidente ejecutivo de CaixaBank desde el año 2021. Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomado en Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (Reino Unido). Actualmente es también Vicepresidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA). Asimismo, es Patrono de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patrono de honor de la Fundación Consejo España-USA, Presidente de Deusto Business School, Presidente del Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin y Presidente de la Fundación Garum. Asimismo, es Presidente de la Fundación CaixaBank Dualiza. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank y desde el 9 de mayo de 2012, fue Presidente ejecutivo del Consejo de Administración de Bankia, Presidente de su comisión de Tecnología e Innovación y Presidente del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Inició su carrera profesional en el Banco de Bilbao en 1977, donde fue Director General del BBV y miembro del Comité de Dirección de la entidad, con responsabilidades en Banca Comercial en España y en las operaciones en América Latina. Fue responsable de Banca Minorista de BBVA y Consejero Delegado de la entidad hasta el año 2009. En este periodo también fue Consejero de BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) y de CIFH (Hong Kong). Además, fue Vicepresidente de Telefónica y Repsol y Presidente español de la Fundación España-USA.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33

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
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	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

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
		<p>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.</p>
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	<p>José Serna Masiá 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.</p>

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
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	Teresa Santero nacida en Camporrells (Huesca) en 1959. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Zaragoza y Doctora en Economía por la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.). Desde 2012 es profesora en la Universidad Instituto de Empresa (UIE) en Madrid. Con anterioridad, ocupó puestos de responsabilidad tanto en la Administración Central (Secretaria General de Industria en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de 2008 a 2011) como en la Administración Autónoma, en el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Aragón (Directora General de Política Económica del Departamento de Economía y Hacienda de 2003 a 2007 y Secretaria General del Departamento de Servicios Sociales de 2007 a 2008). Previamente, trabajó durante diez años como economista en el departamento de Economía de la OCDE en París. Ha sido profesora visitante en la Facultad de Economía de la Universidad Complutense de Madrid y profesora asociada y ayudante de investigación en la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.). Ha pertenecido a diversos Consejos de Administración, vocal independiente del Consejo General de Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Consejera de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, SEPI (2008-2011) y de Navantia (2010-2011), vocal de la Comisión Ejecutiva y del Consejo del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011), y Consejera del Instituto Tecnológico de Aragón (2004-2007). Ha sido también miembro del Patronato de varias Fundaciones, Fundación Zaragoza Logistics Center, ZLC (2005-2007), Fundación para el Desarrollo de las Tecnologías del Hidrógeno (2005-2007), y Fundación Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial (2008-2011).
Número total de consejeros dominicales		3
% sobre el total del consejo		20,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DON 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

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	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.
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Joaquín Ayuso, nacido en Madrid en 1955. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid. Actualmente es Presidente de Adriano Care Socimi, S.A., es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es Presidente de la junta directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo. Con anterioridad, formó parte del Consejo de Administración de Bankia, donde ocupó los cargos de Consejero independiente Coordinador, vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Retribuciones, Presidente y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, así como Presidente y vocal de la Comisión Consultiva de Riesgos de Bankia. Ha desarrollado su carrera profesional en la sociedad Ferrovial, S.A. donde fue Consejero Delegado y Vicepresidente de su Consejo de Administración. Ha sido Consejero de National Express Group, PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y Presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española. Posee la Medalla de Honor del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, desde el año 2006.
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Francisco Javier Campo nacido en Madrid en 1955. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A., Presidente de su Comisión de Auditoría y Cumplimiento y vocal de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Responsabilidad Social Corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de AT Kearney, del Grupo de Alimentación Palacios y de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). Es Consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y Patrono de la Fundación CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter. Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, fue Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión Consultiva de Riesgos y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, de la Comisión de Tecnología e Innovación y de la Comisión Delegada de Riesgos. Inició su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido Presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y Presidente de los grupos Zena y Cortefiel. Está en posesión de la Orden Nacional del Mérito de la República Francesa desde 2007.
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Eva Castillo nacida en Madrid en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid. Actualmente es Consejera independiente de Zardoya Otis, S.A., Presidenta de la Comisión de Auditoría y vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, es Consejera independiente de International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	<p>Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Retribuciones. Es también miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas y, recientemente, miembro del Consejo para la Economía de la Santa Sede y miembro de la A.I.E Advantere School of Management. Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, S.A., habiendo sido Consejera Independiente Coordinadora, Presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones, así como vocal de la Comisión de Tecnología e Innovación, de la Comisión Delegada de Riesgos y de la Comisión Consultiva de Riesgos. Ha sido Consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, así como miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Previamente fue Consejera independiente de Visa Europe Limited y Consejera de Old Mutual, PLC. Ha sido Presidenta y CEO de Telefónica Europe y ocupó diversos cargos en Merrill Lynch, donde llegó a ser Presidenta de su filial española Merrill Lynch Capital Markets España, Presidenta y CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA y miembro del Comité Ejecutivo de EMEA de Merrill Lynch International.</p>
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	<p>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 IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año".</p>
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	<p>Cristina Garmendia Mendizábal, 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 e 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</p>

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	Fundaciones España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María 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: Airbus Group, S.E. (desde 2015), Vodafone Group (desde 2017) y A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (desde 2021). 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), y entre 2013 y 2021 fue miembro del Consejo de Administración de Solvay, S.A. 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).</p>
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	<p>Eduardo Javier Sanchiz Irazu 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</p>

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	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 francés Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain 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 2019 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	9
% sobre el total del consejo	60,00

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
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
		por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a quince mil euros, no considerándose significativa.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, fue calificado como consejero otro externo, no dominical ni independiente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 529 duodecimos de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 19.5 del Reglamento del consejo. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo en el Banco BPI, S.A.	BANCO BPI, S.A.	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nacido en Lisboa en 1952. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Cursó estudios de Económicas y Empresariales en el Instituto Superior de Economía y Gestión de la Universidad de Lisboa. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo de Banco BPI, S.A., filial del Grupo CaixaBank habiendo ocupado con anterioridad en el Banco BPI y en su grupo, diversos cargos de responsabilidad, siendo Consejero Delegado de la entidad de 2004 a 2017. Asimismo, ha sido Presidente no ejecutivo de BFA (Angola) (2005-2017); miembro del Consejo de Administración de APB (Asociación portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente del Consejo General y de Supervisión de la Universidad de Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Consejero no ejecutivo de SEMAPA, (2006-2008); Consejero no ejecutivo de Portugal Telecom (1998-2005); Consejero no ejecutivo de Allianz Portugal (1999-2004); Consejero no ejecutivo de PT Multimedia (2002-2004); miembro del

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
			<p>consejo Consultivo de CIP, confederación industrial portuguesa (2002-2004); Consejero no ejecutivo de IMPRESA, y de SIC, conglomerado de medios de comunicación portugueses 2000-2003; Vicepresidente del Consejo de Administración de BPI SCPS, S.A. (1995-1999); Vicepresidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. y del Banco Borges & Irmão (1996-1998); miembro del Consejo Consultivo para la Reforma del Tesoro (1990/1992); miembro del Consejo Nacional de la Comisión del Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Consejero ejecutivo del Banco FONSECAS & BURNAY (1991-1996); Vicepresidente del Banco Portugués de Inversión (1989-2007); Consejero ejecutivo del Banco portugués de Inversión (1985-1989); Director adjunto de la Sociedade Portuguesa de Inversiones (SPI) (1983-1985); Jefe de gabinete del Ministro de Economía del Gobierno portugués (1981-1983); miembro del Secretariado para la Cooperación Económica del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de Portugal (1979-1980) y miembro de la delegación portuguesa ante la OCDE (1975-1979). Responsable de la sección de mercados financieros del periódico Expresso (1973-74).</p>

Número total de otros consejeros externos	1
% sobre el total del consejo	6,67

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 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	1	2	2	2	33,33	28,57	25,00	25,00
Independientes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	6	6	5	40,00	42,86	37,50	27,78

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Fundación Entreculturas	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Consejo para la Economía de la Santa Sede	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Fundación Comillas- ICAI	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	A.I.E. Advantere School of Management	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Zardoya Otis, S.A.	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	International Airlines Group (IAG)	CONSEJERO
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Instituto Universitario de Investigación en Estudios Norteamericanos Benjamin Franklin	CONSEJERO
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	PRESIDENTE

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Adriano Care Socimi	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	VICEPRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación de Estudios de Economía Aplicada(FEDEA)	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Pro Real Academia Española	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Deusto Business School	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Garum Fundatio Fundazioa	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Consejo España-EEUU	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación CaixaBank Dualiza	PRESIDENTE
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSEJERO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vehicle Testing Equipments, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	2005 KP Inversiones, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación COTEC para la Innovación	PRESIDENTE
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Círculo de Economía	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación España Constitucional	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación SEPI	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación Pelayo	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	UNICEF, Comité español	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV II	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV I	CONSEJERO
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética (STANPA)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. LTD (UK)	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. S.A. de CV (México)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International S.A.	CONSEJERO DELEGADO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	NB Selective Distribution S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Allianz Portugal	CONSEJERO
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	SegurCaixa Adeslas	VICEPRESIDENTE
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	ESADE Fundación	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Meliá Hotels International, S.A.	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Asociación Española del Gran Consumo (AECOC)	VICEPRESIDENTE
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Asociación para el Progreso de la Dirección	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación F. Campo	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación Iter	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación CaixaBank Dualiza	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Consejo Superior de Investigaciones Científicas-CSIC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	MD Anderson Cancer Center de Madrid	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundación Vodafone	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundación Airbus	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	IESE	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	American Cash Exchange Inc.	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Boston Athenaeum	PRESIDENTE
DON JOHN S. REED	National Bureau of Economic Research	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Academia Americana de Artes y Ciencias	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Sociedad Filosófica Americana	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS CIV III, S.L.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS ASSET MANAGEMENT	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	JAIZKIBEL 2007, S.L.	ADMINISTRADOR UNICO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Asociación Madrid Futuro	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Asociación Valenciana de Empresarios	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Cámara de Comercio de España	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Círculo de Empresarios	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Círculo de Empresarios Vascos	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Consejo Asesor Fundación Instituto Hermes	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Foment del Treball Nacional	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Aspen Institute	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación COTEC	VICEPRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación LAB Mediterráneo	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Mobile World Capital Barcelona	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Real Instituto Elcano	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Institute of International Finance	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Círculo de Empresarios	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Eurofi	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Foro Puente Aéreo	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Fundación Privada España-China	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institut International D'Etudes Bancaires	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institute of International Finance	CONSEJERO

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

Para la información relativa a si los cargos son retribuidos o no, véase el apartado C.1.11 del documento en formato libre. Los cargos mencionados en algunos casos no se ajustan a su nomenclatura real por las limitaciones del formulario electrónico. Para los títulos exactos véase el documento en formato libre.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

Identificación del consejero o representante	Demás actividades retribuidas
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Miembro del Consejo Asesor para España de A.T. Kearney S.A.
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Miembro del Comité de inversiones de Sabadell -Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Profesora del Instituto de Empresa Madrid.
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Miembro del Consejo Asesor de Grupo Palacios, de Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo) y de Consultora Kearney.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Miembro del Consejo Asesor de SAP Ibérica, de Spencer Stuart y de ISS España.

Todas las actividades de este apartado son retribuidas.

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:

Sí
 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)	8.483
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados(miles de euros)	2.797
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados(miles de euros)	2.690
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (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
DON LUIS JAVIER BLAS AGÜEROS	DIRECTOR DE MEDIOS
DON IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR FINANCIERO
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DOÑA MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
DON FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR DE SEGUROS
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO
DOÑA MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA DE AUDITORÍA INTERNA
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR DE CONTABILIDAD, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON MANUEL GALARZA PONT	DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL
DON EUGENIO SOLLA TOMÉ	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD

Número de mujeres en la alta dirección	2
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	15,38

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	14.097
---	--------

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

- Sí
 No

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

- Sí
 No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

- Sí
 No

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	14
---------------------------------	----

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	0
---------------------	---

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	15
Número de reuniones de COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	5
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD	7
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	10
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	14
Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	20

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	14
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,08
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	10
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	98,08

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

Sí
 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 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

- Sí
 No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

- Sí
 No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

- Sí
 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:

- Sí
 No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	967	808	1.775
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	37,00	29,00	33,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. 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.

- Sí
 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	4	4

	Individuales	Consolidadas
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	18,00	18,00

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:

Sí
 No

Detalle del procedimiento

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.

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	39
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Presidente, Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos // 28 mandos intermedios.	Presidente y 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 Presidente, 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: 33 directivos y mandos intermedios entre 0,1

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	y 2 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
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	VOCAL	Dominical

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

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	DON JOSÉ SERNA MASIÁ / DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN / DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL / DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU / DON
---	--

	FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA / DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente

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

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

Nombre	Cargo	Categoría
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Otro Externo

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

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00

% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	16,67
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	16,67

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros dominicales	14,29
% de consejeros independientes	57,14
% de consejeros otros externos	0,00

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 2021		Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	3	50,00	2	50,00	1	33,33	1	25,00
COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	3	60,00	2	50,00	2	40,00	0	0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	2	50,00	2	66,67	2	66,67	1	33,33
COMISIÓN DE RIESGOS	2	33,33	3	60,00	2	66,67	2	40,00
COMISIÓN EJECUTIVA	4	57,14	3	50,00	2	33,33	2	25,00

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPUO

D.2. Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
Sin datos						

Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación
Sin datos		

D.3. Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Vínculo	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
Sin datos						

Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Naturaleza de la operación y otra información necesaria para su evaluación
Sin datos	

- D.4.** Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

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 y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

- D.5.** Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

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 [X] 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 [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada.

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 [X] 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

Desde el 3 mayo de 2021, la Ley recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

Por lo tanto, CaixaBank por su naturaleza de entidad de crédito está autorizada expresamente por la Ley para no aplicar el límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que realice, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

En este sentido y en línea con lo que se recoge actualmente en la normativa, ya en 2020, la Junta General de Accionistas de la Sociedad del 22 de mayo de 2020 aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde esa fecha, en la cantidad nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente al 50% del capital social en el momento de la autorización), mediante la emisión de nuevas acciones -con o sin prima y con o sin voto-, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital. Esta autorización sustituyó y dejó sin efecto, en la parte no utilizada, la anterior delegación aprobada en la Junta General de 23 de abril de 2015.

La autorización de la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020, actualmente vigente, prevé la delegación en el Consejo de la facultad de excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, si bien en ese caso, el importe de los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a la cifra máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización). Como excepción, el acuerdo de 22 de mayo de 2020 prevé que este límite no resultará de aplicación a los aumentos de capital social que el Consejo pueda aprobar, con supresión del derecho de suscripción preferente, para atender la conversión de valores convertibles que acuerde emitir el Consejo de Administración al amparo de la autorización de la Junta General de Accionistas, siendo de aplicación a dichos aumentos de capital el límite general de 2.990.719.015 euros.

En este sentido, la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 aprobó autorizar al Consejo de Administración para la emisión de valores convertibles que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional hasta un importe global máximo de 3.500.000.000 euros y por un período de tres años, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente en caso en que el interés social así lo justifique. El detalle de instrumentos emitidos al amparo de este acuerdo se presenta en la Nota 22.3 de las Cuentas Anuales. De conformidad con lo indicado anteriormente, los aumentos de capital que acuerde el Consejo de Administración para atender la conversión de estos valores no quedarán sujetos al límite de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización).

Se reitera que desde el 3 de mayo de 2021 la Ley de Sociedades de Capital prevé expresamente que el límite del 20% no se aplicará a las emisiones de obligaciones convertibles que realicen las entidades de crédito, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión para que las obligaciones convertibles emitidas puedan ser consideradas instrumentos de capital de nivel 1 adicional de la entidad de crédito emisora, como es el caso de los valores cuya emisión autorizó la Junta General de Accionistas el pasado 14 de mayo, siendo en este caso de aplicación el límite general del 50% para los aumentos de capital.

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.

Cumple [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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:
- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
 - 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.
 - 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 [X]

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, 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.

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 [X]

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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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 [X] 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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 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.

Cumple [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 que, por causa justificada, no puedan hacerlo personalmente, 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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 [X] Cumple parcialmente [] Explique [] 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 [X] Explique []

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.

Cumple [] Cumple parcialmente [X] Explique []

Respecto al ejercicio 2021, 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 hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión 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 [X] 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 [X]

Cumple parcialmente []

Explicar []

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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 identifiquen, gestionen, 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.

Cumple [X] 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:

- 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.

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:
- 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 rindan 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.

Cumple [X] 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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

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.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

- 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
- b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.
- c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.
- d) 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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:

- 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.
- 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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 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 [] Cumple parcialmente [] Explique [X] No aplicable []

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 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 14 de mayo de 2021 se aprobó la modificación de la Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos, cuyo texto modificado sustituye en su integridad al aprobado por la Junta General Ordinaria de CaixaBank del día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia.

La modificación de la Política de Remuneración aprobada el 22 de mayo de 2020 viene justificada entre otros por los siguientes motivos: el cambio de Presidente del Consejo, tras la fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, que ha pasado a tener funciones ejecutivas, la modificación del importe máximo anual de la remuneración de los consejeros en su condición de tales, la definición del número máximo de acciones que podrán percibir los consejeros ejecutivos en el supuesto de que se cumplan todos los objetivos correspondientes al tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, la introducción de un nuevo apartado de "objeto y ámbito de aplicación de la Política", la modificación del apartado relativo a los "Incentivos a largo plazo basados en instrumentos", la introducción de un nuevo subapartado con el procedimiento y particularidades que deben seguirse de cara a la aprobación del contrato de un consejero ejecutivo, la adaptación a las mejores prácticas en materia de remuneración en entidades de crédito.

Asimismo, es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta 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.

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 post-contractual.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y 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 de cada uno de ellos.

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 y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

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, 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.

Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.

La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo de tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí
 No

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.

C

Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros



Introducción



El presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2021 (en adelante, **Informe o IARC**) se elabora por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Retribuciones de CaixaBank, S.A. (en adelante, **CaixaBank, Sociedad o Entidad**) conforme a lo previsto en el artículo 541 de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, **LSC**), siguiendo el contenido y las instrucciones establecidas en la Circular 3/2021, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, **CNMV**)¹



A este respecto, la Entidad ha optado por la elaboración en formato libre del Informe, de igual modo que en años anteriores, incluyendo el contenido exigido por la normativa, el apéndice estadístico recogido en la Circular 3/2021, así como otra información relevante para el entendimiento del sistema retributivo de los Consejeros de CaixaBank. Este Informe tiene como finalidad ofrecer transparencia en los esquemas retributivos de los Consejeros y facilitar la comprensión a los accionistas sobre las prácticas de remuneración vigentes en la Entidad.

El ejercicio 2021 ha sido especialmente intenso para la Entidad, como consecuencia, entre otros aspectos, de la operación societaria de fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank (en adelante, la "Fusión"). Este evento ha tenido un impacto significativo en la composición y retribución del Consejo de Administración.

- A 1 de enero de 2021, la Política de Remuneración de Consejeros aplicable a la Entidad (en adelante, **Política de Remuneración o Política**) era la aprobada por la Junta General de Accionistas el 22 de mayo de 2020 para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos.
- El 26 de marzo se produjo la inscripción en el Registro Mercantil de la Fusión. A estos efectos, la Junta General Extraordinaria de 3 de diciembre de 2020 había acordado, en el punto 3º del Orden del Día, determinados nombramientos y ceses en el Consejo vinculados a esta operación corporativa, entre los que se encontraba la renuncia de D. Jordi Gual Solé, Presidente no Ejecutivo de la Entidad.

- El 30 de marzo, el Consejo de Administración aprobó el contrato como Consejero Ejecutivo de Don José Ignacio Goirizola, convirtiéndose de esta forma en Presidente Ejecutivo de CaixaBank.

Como consecuencia de todo lo anterior, la Junta General de Accionistas, en su reunión celebrada el 14 de mayo de 2021, acordó aprobar una modificación de la Política de Remuneración 2020-2022. El texto modificado sustituyó en su integridad al aprobado el día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia.

Esta Política de Remuneración puede ser consultada en la página web de CaixaBank, mediante el acceso al siguiente enlace:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estadisticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/Politica_de_Remuneracion_del_Consejo_de_Administracion_CAST.pdf

Sin perjuicio de lo anterior, de cara al ejercicio 2022 está previsto someter a la aprobación de la próxima Junta General de Accionistas una nueva Política de Remuneración de Consejeros que sustituiría íntegramente, a la modificación aprobada por la Junta General de CaixaBank del 14 de mayo de 2021.

¹ Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas y de los miembros del consejo de administración y de la comisión de control de las cajas de ahorros que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores; y la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.



Los principales motivos que justifican la necesidad de aprobar una nueva Política son los siguientes:

- 01.** La aprobación de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas. En concreto, conforme a la Disposición Transitoria 1ª de esta Ley, Las sociedades deben someter a aprobación la Política de Remuneraciones adaptada a dichas modificaciones en la primera junta general que se celebre con posterioridad a los 6 meses desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- 02.** Las novedades normativas en materia de remuneraciones en entidades de crédito que se han producido a lo largo de 2021 en el régimen de remuneración de las entidades de crédito, como parte de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, (en adelante, **CRD V**).
- 03.** El cambio en el modelo de incentiva-ción variable mediante la unificación del sistema de remuneración variable anual y a largo plazo en un único esquema de retribución (en adelante, **Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales o Esquema**), manteniendo los niveles de concesión máxima para el cómputo total.

De esta forma, el apartado 5 del presente IARC describe las características de la Política que, a la fecha de elaboración del presente Informe, está previsto elevar a la Junta General de Accionistas del año 2022.

Tal y como establece el artículo 541 de la Ley de Sociedades de Capital, el presente Informe, que ha sido aprobado de manera unánime por el Consejo de Administración en su reunión del 17 de febrero de 2022, será sometido a votación consultiva de los accionistas en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022, como punto separado del orden del día.

Retribuciones



Las secciones siguientes forman parte del **Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros** que debe elaborar el Consejo de Administración y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo



Principios y responsabilidades de gestión de la Política de Remuneraciones

CaixaBank establece su Política de Remuneración en base a principios generales de remuneración que apuestan por un posicionamiento de mercado que permite atraer y retener el talento necesario e impulsar comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo. Asimismo, anualmente se analizan las prácticas de mercado, por medio de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo las muestras de referencia las del sector financiero de los mercados donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35 comparables.



Principios generales de la política		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	La remuneración variable tiene en consideración no sólo la consecución de los retos sino también la forma en la que éstos se alcanzan, garantizando una gestión prudente del riesgo.	●	
Vinculación entre los retos y el compromiso	Los retos individuales de los profesionales se definen tomando como base el compromiso que éstos alcanzan y establecen con sus responsables.	●	
Desarrollo profesional	La política de remuneración 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.	●	
Posicionamiento competitivo de la compensación total	Dentro de estas condiciones de compensación total, la Política de Remuneración apuesta por un posicionamiento competitivo en la suma de remuneración fija y beneficios sociales, basando principalmente su capacidad de atracción y retención del talento en ambos componentes de remuneración.	●	
Previsión empresarial	El elemento principal de la oferta de beneficios lo constituye el programa de previsión empresarial ofrecido a sus profesionales y que destaca en comparación con el resto de las entidades financieras del mercado español, constituyendo un elemento clave en la oferta de remuneración.	●	
Mix retributivo	Los componentes fijos y de beneficios sociales constituyen la parte preponderante del conjunto de condiciones remuneratorias donde, en general, el concepto remuneratorio variable tiende a ser conservador debido a su potencial papel como generador de riesgo.	●	
Vinculación con la Política General de Remuneración	Para la fijación de la Política de Remuneración, y en particular para el establecimiento de las condiciones retributivas de los Consejeros, CaixaBank ha tenido en cuenta la política de remuneraciones de los empleados de la Entidad.	●	●
Sostenibilidad	La Política es coherente con la gestión de los riesgos de sostenibilidad, incorporando en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a este aspecto, teniendo en cuenta responsabilidades y las funciones asignadas.	●	
No discriminación	La Política velará por la no discriminación y promoverá una gestión retributiva igualitaria en cuanto al género.	●	●
Promoción profesional	El sistema de promoción se basa en la valoración de las competencias, el rendimiento, el compromiso y los méritos profesionales de los profesionales de forma sostenida en el tiempo.	●	●
Buenas prácticas en la remuneración de los Consejeros	La remuneración de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, establecida dentro del marco general definido en la presente Política de Remuneración, se aprueba por los órganos de gobierno competentes de CaixaBank.	●	●

En el ejercicio 2021, la modificación de la Política de Remuneración sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 14 de mayo de 2021 contó con un porcentaje de votos a favor del 75,76% sobre el *quorum* de votación. Este resultado estuvo condicionado por la entrada en el accionariado de un accionista significativo titular de un 16,1% del capital, y votó en contra de la modificación de la Política. Por otro lado, la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio anterior obtuvo el 72,31% de votos a favor sobre el *quorum* de votación, debido principalmente a la abstención de este mismo accionista en este punto del orden del día. En términos similares ocurrió con el resto de puntos referidos a remuneraciones, en los que también manifestó su abstención.

Excluyendo a este solo accionista de la votación, la modificación de la Política de Remuneración habría obtenido una aprobación con un 96,3% de votos a favor y el Informe Anual de Remuneraciones se hubiera aprobado con un 91,9% de votos a favor. Asimismo, el resto de propuestas referentes a remuneraciones se hubieran aprobado con porcentajes superiores al 96%. Además, todas estas propuestas recibieron el apoyo de los principales asesores de voto de inversores institucionales.

La nueva Política de Remuneración que se propone a la Junta General de 2022, además de incluir adaptaciones normativas, incluye entre otras, mejoras en materia de transparencia acerca del impulso a la sostenibilidad de valor a largo plazo, un nuevo sistema de incentivar variable con objetivos anuales y plurianuales establecidos previamente y encaminados a la gestión prudente del riesgo y con mayor peso de las métricas de sostenibilidad, así como el incremento del período de retención de las acciones entregadas a Consejeros Ejecutivos cumpliendo así con la recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas. La nueva Política no supone un incremento de los límites de remuneración global del conjunto de los consejeros.

Retribución de los Consejeros

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y de la Política de Remuneraciones, son indelegables y corresponden al pleno del Consejo de Administración (en adelante, **Consejo**).

Consejeros en su condición de tales

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.

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no tienen 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.

Retribución de los consejeros por sus funciones ejecutivas

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas (en adelante, Consejeros Ejecutivos) 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 trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable vinculada a la consecución de objetivos anuales y a largo plazo previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.

CaixaBank, S.A. está sujeta a la ley 10/2014² (en adelante, **LOSS**), particularmente en lo referente a la política de remuneración de los profesionales cuyas actividades inciden de manera material en el perfil de riesgo de la Sociedad (en adelante, **Colectivo Identificado**). En este sentido, 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 vinculado al cumplimiento de objetivos anuales o a largo plazo es reducido, no superando el 100% de la remuneración fija, salvo que la Junta General apruebe un nivel superior con límite del 200% del mismo.

Para la remuneración de los Consejeros Ejecutivos, no se contempla remuneración de carácter variable y garantizada. No obstante, la Sociedad podrá considerar excepcionalmente su conveniencia en el caso de nuevos nombramientos o contrataciones, siempre que la Sociedad posea una base de capital sana y sólida y su aplicación se limite al primer año de vigencia del contrato. Con carácter general, la remuneración variable garantizada no debería exceder del importe de una anualidad de los componentes fijos de la remuneración.

² Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, modificada por el Real Decreto ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de determinadas directivas de la Unión Europea, entre las que se encuentra la CRD V

Comisión de Retribuciones

Composición

A 31 de diciembre de 2021, la Comisión de Retribuciones estaba compuesta por tres (3) Consejeros Independientes y un (1) Consejero Dominical, además de con un secretario y un vicesecretario no miembros. Todos los miembros de la Comisión cuentan con una amplia experiencia, aptitudes y conocimientos, acordes con los cometidos de la misma.



Nombre y apellidos	Cargo	Carácter	Fecha del primer nombramiento
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente	25-09-2014
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente	30-03-2021
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente	22-05-2020
José Serna	Vocal	Dominical	30-03-2021
Óscar Calderón	Secretario no miembro	--	01-01-2017
Óscar Figueres	Vicesecretario primero no miembro	--	23-10-2017

Funciones

Por su parte, la Comisión de Retribuciones asesora al Consejo y eleva propuestas para su consideración, y en su caso, aprobación con arreglo a las competencias que le son atribuidas en virtud del artículo 15 del Reglamento del Consejo, como:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones, **y en coordinación con la Comisión de Riesgos**, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo y la gestión de riesgos de la Sociedad, que deba adoptar el Consejo de Administración. En particular, informará y propondrá al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los Consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y 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 de la Sociedad.
- 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.
- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

Con arreglo a lo anterior, la preparación, informe y propuesta de las decisiones relativas a la remuneración de los miembros del Consejo corresponde a la Comisión de Retribuciones, con el soporte de la Secretaría General en el caso de los Consejeros no Ejecutivos y, además, de la Dirección de Recursos Humanos, en el caso de los Consejeros Ejecutivos.

Las propuestas de la Comisión de Retribuciones son elevadas al Consejo de Administración de CaixaBank para su consideración y, en su caso, aprobación. En el caso de que las decisiones correspondan a la Junta General de Accionistas de CaixaBank, con arreglo a sus competencias, el Consejo de Administración de CaixaBank aprueba su inclusión en el orden del día y las propuestas de los correspondientes acuerdos, acompañadas de los preceptivos informes.

Cualquier prestación de servicios de importe significativo (distinta a la propia del desempeño del cargo) o la realización de operaciones con CaixaBank por parte de los miembros del Consejo o de sus partes vinculadas está sujeta al régimen de comunicación, excepción, dispensa individualizada y publicidad previsto en la normativa aplicable a CaixaBank como entidad de crédito cotizada.

Respecto de otros conceptos retributivos como la concesión de anticipos, créditos y garantías y otras remuneraciones, actualmente en CaixaBank no se contempla el otorgamiento de facilidades financieras como forma de retribución de los Consejeros.

Asesores externos

La Comisión de Retribuciones ha contado con el asesoramiento de Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") en la preparación de este Informe, en la elaboración de la Política que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2022, y, en particular, en el diseño de un nuevo esquema de remuneración variable vinculado a la consecución de objetivos anuales y plurianuales, entre otros.

Actividades de la Comisión durante 2021

Durante el ejercicio 2021, la Comisión de Retribuciones de CaixaBank se ha reunido en 10 ocasiones, y ha llevado a cabo, entre otras, las siguientes actividades en materia retributiva:

MES	ACTIVIDADES
Enero	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank determinó, para su propuesta al Consejo, el impacto de la renovación de la póliza de riesgo del Plan de Pensiones de Empleo, así como el resultado de los retos individuales y corporativos del esquema de Bonus del ejercicio anterior y la propuesta de bonus y retos corporativos para el ejercicio 2021.
Febrero	Se modificó la propuesta de Bonus para algunos miembros de la Alta Dirección, y se propusieron el Informe Anual de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración y el esquema de bonus y retos corporativos 2021.
Marzo	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank elaboró la propuesta de modificación de la Política de Remuneración del Consejo de Administración y elaboró las propuestas de acuerdo para la entrega de acciones a favor de los Consejeros Ejecutivos como parte del programa de retribución variable de la Sociedad y el número de Beneficiarios del Tercer Ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados al Plan Estratégico 2019-2021. Asimismo, solicitó la autorización de la ratio máxima de la remuneración variable superior al 100% para determinadas posiciones del Colectivo Identificado.
Abril	Se revisó la Gestión Retributiva de la Alta Dirección, con la consiguiente propuesta de las condiciones para el ejercicio 2021. Adicionalmente se aprobaron los retos individuales de la Alta Dirección para 2021, así como los Retos Corporativos 2021 y del Incentivo a Largo plazo.
Junio	La Comisión de Retribuciones propuso la actualización de la Política de Remuneraciones del Colectivo Identificado, así como la modificación del Reglamento del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 y el Colectivo Identificado para el ejercicio en curso.
Julio	Se revisó el Protocolo de transición de la Dirección General de RRHH y se obtuvieron conclusiones y grado de avance de las auditorías de remuneraciones 2021.
Septiembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la modificación de la Política General de Remuneraciones y su adaptación a las métricas ASG, se adoptaron los retos individuales de negocio 2021, se valoró el impacto del Acuerdo Laboral de Integración en los miembros del Comité de Dirección origen Bankia y se aprobó el nombramiento del nuevo Director de Recursos Humanos de CaixaBank.
Octubre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la desvinculación del Responsable de Cumplimiento y el nombramiento del nuevo responsable.
Noviembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó el calendario de gestión retributiva 2021-2022, así como la propuesta del nuevo modelo de Retribución Variable con métrica plurianual.
Diciembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la modificación de las Políticas de Remuneraciones para incluir el nuevo modelo de Retribución Variable de la Entidad.

Política de Remuneraciones 2021

Retribución de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración del conjunto de Consejeros en su condición de tales consiste en una cantidad fija anual cuya cifra máxima ha de ser determinada por la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación.

La cifra fijada por la Junta General se destina a retribuir al Consejo y a sus comisiones, y se distribuye entre sus miembros, en la forma que el Consejo estime más oportuna, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas comisiones como en la periodicidad y forma a través de dietas, retribuciones estatutarias, u otras. En la Junta General de 2017 se fijó en 3.925.000 euros la cantidad anual máxima de la remuneración conjunto de Consejeros, sin tener en cuenta la remuneración por las funciones ejecutivas.

En este sentido, en la Junta General Ordinaria de 2021, celebrada el 14 de mayo, se aprobó la reducción de dicha remuneración máxima, pasando de 3.925.000 euros a 2.925.000 euros. Este decremento vino motivado como consecuencia del cambio de categoría del Presidente del Consejo de Administración. Dicha función, antes ejercida por un consejero no Ejecutivo (D. Jordi Gual Solé), estaba remunerada en concepto de 1.000.000 euros. En la medida en que esta función ha pasado a ser ejercida por un consejero ejecutivo (D. José Ignacio Goirigolzarri), este importe deja de computar a efectos de la remuneración de los consejeros en su condición de tales.

Este nuevo límite máximo se entiende sin perjuicio de la parte de la retribución adicional del presidente no ejecutivo devengada hasta la fecha del cese en sus funciones, válidamente satisfecha con arreglo a la Política de Remuneración del Consejo de Administración vigente hasta ese momento.

En consecuencia, los importes aprobados por pertenencia al Consejo y a sus Comisiones en los ejercicios 2021 y 2020 son los que se indican a continuación:

>> REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO Y A SUS COMISIONES

(miles de euros)	Total 2021	Total 2020
Remuneración base por miembro del Consejo	90	90
Remuneración adicional al Presidente del Consejo (concepto no aplicable desde el 26 de marzo de 2021)	0	1.000
Remuneración adicional al Consejero Coordinador	38	38
Remuneración adicional por miembro de la Comisión Ejecutiva	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión Ejecutiva	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Riesgos	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Riesgos	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Auditoría y Control	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Nombramientos	30	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Nombramientos	6	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Retribuciones	30	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Retribuciones	6	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital ¹	30	30

¹ El Presidente y el Consejero Delegado no reciben remuneración adicional por su pertenencia a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital que se integra dentro de su remuneración global como miembros del Consejo.

(miles de euros)	Total 2021*	Total 2020
Remuneración distribuida a los consejeros en su condición de tales	2.854	3.337

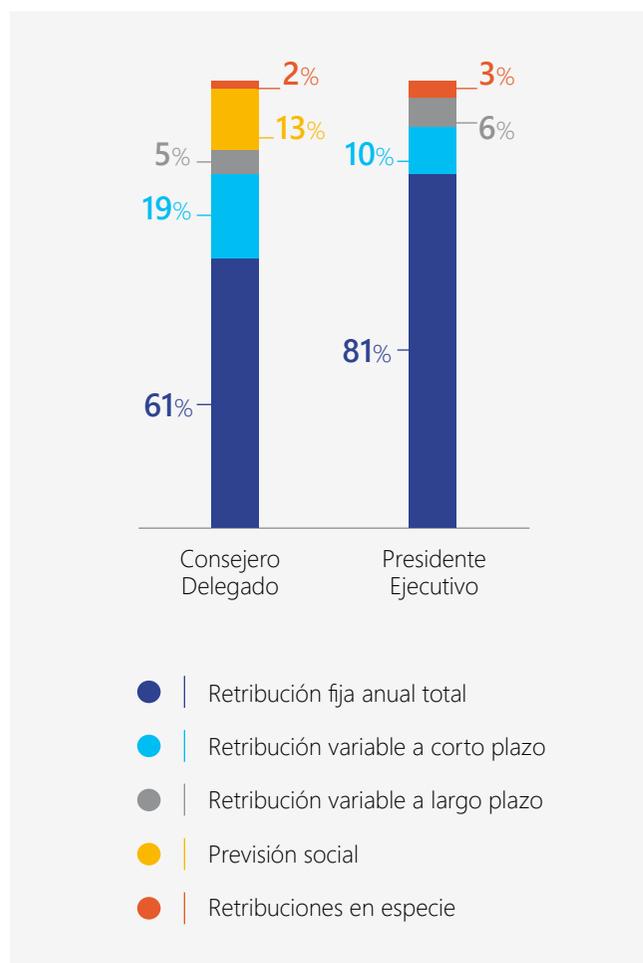
* La remuneración distribuida en 2021 tiene en cuenta la parte de la retribución adicional del presidente no ejecutivo devengada hasta la fecha del cese en sus funciones.

Todos los Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos, para cubrir las responsabilidades en que puedan incurrir por el desempeño de sus funciones. La Política de Remuneración no contempla el establecimiento de sistemas de ahorro a largo plazo para los Consejeros no Ejecutivos.



Retribución de los consejeros con funciones ejecutivas

A modo de resumen, a continuación se presenta el mix retributivo correspondiente a la retribución devengada de los Consejeros Ejecutivos de CaixaBank en 2021:



Componentes fijos de la remuneración

La remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos 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. Las encuestas salariales y estudios específicos ad hoc en los que participa CaixaBank están realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo la muestra comparable la del sector financiero del mercado donde opera CaixaBank y la de las empresas del IBEX 35 comparables.

Peer Group de referencia para la retribución de los Consejeros Ejecutivos

Santander	BBVA	Banco Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Crédit Agricole	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	Natixis
Raiffeisen	Natwest	SwedBank			

Además, CaixaBank tiene en cuenta una muestra multisectorial obtenida a través de la información pública disponible acerca de los consejeros ejecutivos de un número representativo de empresas que por datos de dimensión (capitalización bursátil, activos, facturación y número de empleados) son comparables a CaixaBank.

Como regla general, la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos engloba la remuneración que puedan percibir por el desempeño de cargos de administración en sociedades del Grupo o en otras entidades en interés de esta, de modo que dicha remuneración se descuenta del importe líquido a recibir en concepto de remuneración fija.

Asimismo, como componente fijo de la remuneración, los Consejeros Ejecutivos pueden tener pactados en sus respectivos contratos aportaciones prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro, que se exponen en el apartado correspondiente sin perjuicio del cumplimiento de la normativa aplicable en materia de beneficios discrecionales de pensiones.



A continuación, se presentan las remuneraciones devengadas vinculadas a componentes fijos por los Consejeros Ejecutivos:

Remuneración vinculada a componentes fijos de Consejeros Ejecutivos

(miles de euros)	Cargo	Sueldo	Remuneración por pertenencia al Consejo	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo	Remuneración por cargos en sociedades del Grupo	Remuneración por pertenencia a consejos fuera del Grupo	Remuneración Fija anual Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	1.917	90	50	204		2.261
José Ignacio Goirigolzarri ¹	Presidente Ejecutivo	1.122	69	45		11	1.247
Total por concepto 2021		3.039	159	95	204	11	3.508
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	1.561	90	50	560		2.261
Total por concepto 2020		1.561	90	50	560		2.261

¹ Las cuantías devengadas del Presidente Ejecutivo han sido calculadas por la parte proporcional al tiempo que permaneció en el cargo durante el ejercicio 2021 (desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2021). La Remuneración Fija anual Total pactada para el ejercicio completo 2021 era de 1.650.000 euros.

La Remuneración Fija anual Total del Consejero Delegado se mantuvo para el año 2021 con respecto a 2020.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos pueden ser remunerados en especie en forma de cobertura de asistencia sanitaria para ellos y sus familiares próximos, uso de automóvil o vivienda, o ventajas similares usuales en el sector, adecuadas a su estatus profesional y siguiendo los estándares que se establezcan para el segmento profesional al que pertenecen. A continuación, se presentan las remuneraciones en especie devengadas por los Consejeros Ejecutivos:

Remuneración en especie de los Consejeros Ejecutivos

(miles de euros)	Cargo	Asistencia médica propia y familiares ²	Uso de automóvil y vivienda	Otros	Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	2			2
Total por concepto 2021		7		2	9
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	6			6
Total por concepto 2020		6			6

² Seguro de asistencia médica para el Consejero Ejecutivo, su cónyuge e hijos menores de 25 años.



Componentes variables a la retribución

A continuación se detallan los distintos componentes variables de la remuneración para los Consejeros Ejecutivos:

A. Componentes variables a corto plazo de los sistemas retributivos

Los Consejeros Ejecutivos tenían reconocida en el ejercicio 2021 una remuneración variable anual en forma de bonus determinado sobre una remuneración target establecida por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un nivel de consecución ajustado al riesgo (ex ante y ex post) y a la medición del rendimiento, determinada conforme a criterios cuantitativos (financieros) y cualitativos debidamente especificados y documentados.

Para el ejercicio 2021, el Consejero Delegado ha tenido asignada una remuneración variable anual target equivalente al 31% de su Remuneración Fija Anual Total, en caso de cumplimiento del 100% de objetivos preestablecidos al inicio del año por el Consejo, pudiendo alcanzar hasta un máximo de 38% de la Remuneración Fija Anual Total.

Por otra parte, el Presidente Ejecutivo ha tenido asignada una remuneración variable anual target equivalente al 12% de su Remuneración Fija Anual Total, en caso de cumplimiento del 100% de objetivos preestablecidos al inicio del año por la Comisión de Retribuciones, pudiendo alcanzar hasta un máximo de 15% de la Remuneración Fija Anual Total.

La remuneración variable en forma de bonus para el Consejero Delegado y para el Presidente Ejecutivo, establecida para 2021, está basada en el cumplimiento de una combinación de retos corporativos que ponderan un 50% de su remuneración variable anual total, así como al cumplimiento de retos individuales que ponderan un 50% de su remuneración variable anual total, conforme al siguiente detalle:

Retos corporativos de la remuneración variable en forma de bonus de los consejeros ejecutivos en 2021

Los retos corporativos, con una ponderación del 50%, son fijados anualmente por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un grado de consecución en el rango de [80%-120%], y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

Métrica	Ponderación	Rango de performance	Objetivo	Resultado	Grado de cumplimiento del reto (%)	Reconocimiento del reto (%)
ROTE	10%	80% - 120%	6,2	7,6	120	120
Ratio de eficiencia core	10%	80% - 120%	56,6	56	110,5	110,5
Variación de activos problemáticos	10%	80% - 120%	10.953	6.813	120	120
Risk Appetite Framework (RAF)	10%	80% - 120%	Seis ámbares	Cinco ámbares	110	110
Calidad	5%	80% - 120%	84,3	86,3	120	120
Conducta y cumplimiento	5%	80% - 120%	97	98,06	107,1	107,1
					114,8	114,8

A continuación se definen en detalle las métricas establecidas y los objetivos perseguidos con cada una de ellas:

ROTE (10%)

Definición: Mide el índice de rentabilidad sobre el patrimonio tangible y se calcula como el cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1 y deduciendo los aspectos extraordinarios asociados a la fusión) y los fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses, deduciendo los activos intangibles o fondos de comercio. El grado de cumplimiento del ROTE en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 2.115 (resultado neto de cupón AT1) / 27.879 (fondos propios y ajustes de valoración medios deducidos los intangibles).

El objetivo del reto era 6,2, habiéndose alcanzado un resultado de 7,6, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.



Ratio de eficiencia core (REC) (10%)

Definición: Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (definidos como la suma de margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

El grado de cumplimiento del Ratio de eficiencia Core en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 5.930 (gastos recurrentes) / 10.597 (ingresos core).

El objetivo del reto era 56,6, habiéndose alcanzado un resultado de 56,0 por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del 110,5%.

Variación de activos problemáticos (10%)

Definición: Es la variación, en términos absolutos, de los activos problemáticos del Grupo (definidos como saldos dudosos, adjudicados y derechos de remate), aislando el efecto de la integración de Bankia, cuya aportación ya está considerada dentro de la variación target.

El grado de cumplimiento de la métrica en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: el objetivo del reto era una variación de 10.953, habiéndose alcanzado un resultado de 6.813, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.

Risk appetite Framework (RAF): [10%]

Definición: Para el cálculo de la consecución del objetivo ligado a la métrica RAF se utiliza un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. Este cuadro de mando está compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos tipos de riesgo y el Consejo de Administración establece unas zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo) y determina la escala de consecución que establece unos porcentajes de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación real del final del ejercicio y la prevista inicialmente para el mismo ejercicio en el presupuesto.

El grado de cumplimiento de la métrica en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 2 agrupaciones de métricas en nivel de tolerancia ámbar, según presupuesto, 1 métrica en nivel de tolerancia rojo (equivalente a tres ámbar) según presupuesto, y una métrica mejora de nivel de tolerancia ámbar a verde.

El objetivo del reto era 6 ámbar, habiéndose alcanzado un resultado de 5 ámbar, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es de 110%.

Calidad 5%

Definición: Índice de referencia interno de Calidad, calculado como una media móvil de los últimos 12 meses, compuesto por los índices de experiencia de cada uno de los negocios (Particulares, Premier, BusinessBank, Negocios, Privada, Empresas, Instituciones y Corporativa) ponderado por su aportación al margen ordinario de CaixaBank.

El objetivo del reto era 84,3, habiéndose alcanzado un resultado de 86,3, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.

Conducta y cumplimiento 5%

Definición: Índice que agrega métricas de monitorización de procesos vinculados a la Prevención de Blanqueo de Capitales, MiFID y Correcta comercialización de productos y servicios.

El objetivo del reto era 97, habiéndose alcanzado un resultado de 98,06, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es de 107,1%.

Con base a los resultados anteriores, el Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones, ha aprobado el reconocimiento de un 114,8% de la parte de la remuneración variable en forma de bonus target vinculada a los retos corporativos (50%).



Retos individuales de la remuneración variable en forma de bonus de los consejeros ejecutivos en 2021

Los retos individuales, con una ponderación del 50% y un grado de consecución en el rango de [60%-120%], que se distribuye globalmente entre retos vinculados a la estrategia de CaixaBank. En 2021, estos retos se han focalizado fundamentalmente en las siguientes métricas:

Consejero Delegado

Para el Consejero Delegado los retos individuales del año 2021 se han centrado en la integración organizativa, operativa y tecnológica de Bankia en CaixaBank, la negociación y ejecución de la reestructuración de personal y el nuevo acuerdo laboral, la reducción de costes y consecución de sinergias derivadas de la fusión, la re-negociación de los diferentes acuerdos estratégicos de distribución, así como el impulso a la sostenibilidad, desarrollando la función dentro del Comité de Dirección y promoviendo la realización de un plan director de sostenibilidad para todo el Grupo CaixaBank.

Presidente Ejecutivo

Por el periodo desde su nombramiento, el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2021:

En 2021, los retos individuales del Presidente han estado focalizados fundamentalmente en aspectos relacionados con la integración de CaixaBank y Bankia, así como en el refuerzo del Gobierno Corporativo desde su función como Presidente en el Consejo de Administración, asegurando una excelente coordinación entre el propio Consejo, sus comisiones y la Secretaría del Consejo. Para la medición de estos retos se ha contado con la valoración del Consejo a través de un proceso de evaluación de todos los Consejeros. Adicionalmente, el Presidente incorporaba también dentro de sus retos individuales el objetivo de asegurar el buen funcionamiento de la función de Auditoría Interna, consiguiendo una rápida y adecuada adaptación de la función tras el proceso de integración, mejorando la valoración y aportación de valor a los principales stakeholders.

La Comisión de Retribuciones ha considerado un grado de cumplimiento para el Consejero Delegado y Presidente Ejecutivo que valorados individualmente ha coincidido en el 118% en ambos casos.

La determinación final de la consecución de la remuneración variable en forma de bonus devengada debe ser aprobada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones.

Tras la evaluación del conjunto total de los objetivos anteriores, el Consejo de Administración ha considerado lo siguiente:

>> % DE CUMPLIMIENTO DE RETOS A EFECTOS DE LA CONCESIÓN DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE EN FORMA DE BONUS

CONSEJERO DELEGADO

Remuneración variable en forma de bonus target 2021 (I) (miles de euros)	% cumplimiento retos corporativos (II)	% cumplimiento retos individuales (III)	Remuneración variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50%+I*III*50%) (miles de euros)
709	114,8%	118%	825

La remuneración variable en forma de bonus devengada por el Consejero Delegado en el ejercicio 2021 asciende a un importe de 825.079 euros, que se corresponde con un 36,5% de su Remuneración Fija Anual Total.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración variable en forma de bonus target 2021 (I) (miles de euros)	% cumplimiento retos corporativos (II)	% cumplimiento retos individuales (III)	Remuneración variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50%+I*III*50%) (miles de euros)
200	114,8%	118%	233

La remuneración variable en forma de bonus devengada por el Presidente Ejecutivo en el ejercicio 2021 asciende a un importe de 232.810 euros, que se corresponde con un 14% de su Remuneración Fija Anual Total.



Diferimiento y pago en instrumentos

Una vez determinado el importe de la remuneración variable, se abona un 40% del mismo durante el primer trimestre del ejercicio siguiente al devengo, siendo el 50% en metálico y el restante en instrumentos, una vez satisfechos los impuestos (retenciones o ingresos a cuenta) aplicables.

Siempre que no concurran los supuestos de reducción de remuneración previstos, el 60% del pago diferido debe abonarse en 5 partes calendarizadas, respectivamente, 12, 24, 36, 48 y 60 meses después del pago inicial, siendo cada uno de estos pagos el 50% en metálico y el restante en instrumentos, una vez satisfechos los impuestos (retenciones o ingresos a cuenta) aplicables.

Requisito de permanencia

La percepción de la remuneración variable en forma de bonus por parte del Consejero Ejecutivo está sujeta al mantenimiento de su relación de servicio a 31 de diciembre del año en que haya de devengarse dicha remuneración variable.

GONZALO GORTÁZAR – CONSEJERO DELEGADO

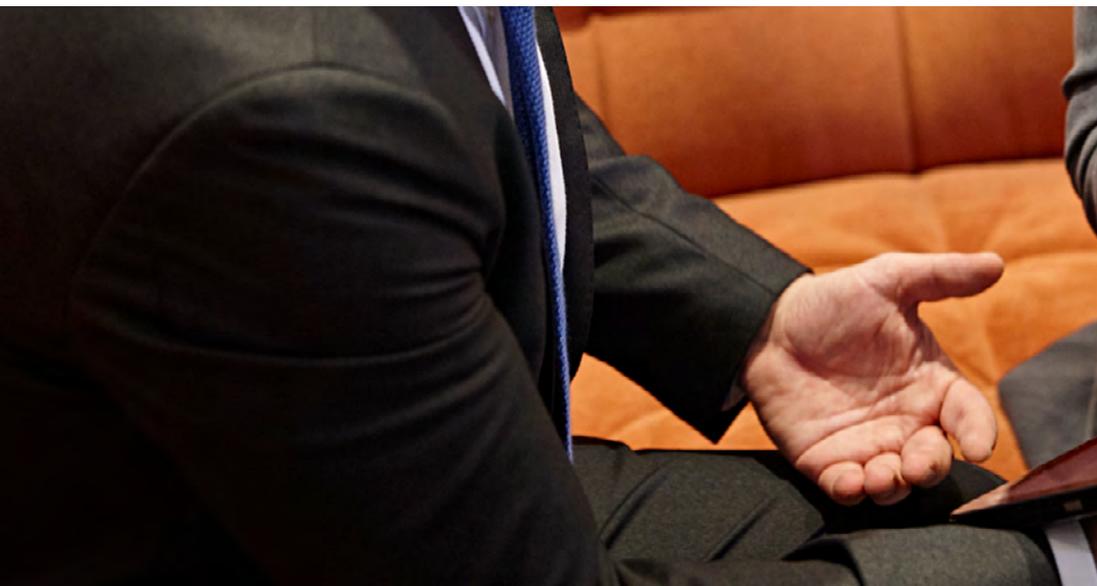
Remuneración devengada en el ejercicio 2021 vinculada a componentes variables en forma de bonus del Consejero Delegado

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
Abono de la remuneración variable <i>upfront</i> de 2021	Acciones	20%	60.467	40%	165	495
	Efectivo	20%			165	
Abono de la remuneración variable diferida del 2019	Acciones	6%	16.256	64%	46	275
	Efectivo	6%			46	
Abono de la remuneración variable diferida del bonus 2018	Acciones	6%	15.613	76%	47	188
	Efectivo	6%			47	
Abono de la remuneración variable diferida del bonus 2017	Acciones	6%	7.824	88%	31	62
	Efectivo	6%			31	

⁽¹⁾ En 2020, el Consejero Delegado renunció voluntariamente a la retribución variable anual en forma de bonus correspondiente a ese ejercicio, como acto de responsabilidad por la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19.

Los rendimientos de la remuneración variable diferida en formato bonus para el Consejero Delegado abonada en el año ascienden a 100 euros.



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI – PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración devengada en el ejercicio 2021 vinculada a componentes variables en forma de bonus del Presidente Ejecutivo

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre Remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
Abono de la remuneración variable <i>upfront</i> de 2021	Acciones	20%	17.061	40%	47	140
	Efectivo	20%				

Adicionalmente, el Presidente Ejecutivo tiene pendientes de abono determinados importes diferidos como consecuencia de su prestación de servicios en Bankia.

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
RVA 2018	Acciones	25%	13.482	50%	57	114
	Efectivo	25%				
RVA 2017	Acciones	12,5%	5.350	75%	31	62
	Efectivo	12,5%				
RVA 2016	Acciones	12,5%	6.726	100%	31	0
	Efectivo	12,5%				

B. Componentes variables a largo plazo de los sistemas retributivos

Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021

La Junta General aprobó el 5 de abril de 2019 la implantación de un Plan de Incentivos Anuales Condicionados (en adelante, **PIAC**) vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, que permite percibir, tras un determinado período, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y determinados requisitos.

El PIAC consiste en la asignación en los años 2019, 2020 y 2021, de unidades a cada beneficiario (en adelante, **Unidades**), que sirven de base para fijar las acciones de CaixaBank a entregar a cada beneficiario. La asignación de las Unidades no comporta la atribución de derechos económicos y políticos vinculados a la condición de accionista, la cual se adquirirá, en su caso, con la entrega de acciones de la Sociedad. Los derechos que confiere su asignación son intransmisibles con excepción de los supuestos especiales que se prevean, en su caso, en el Reglamento del PIAC.

Con respecto al segundo ciclo del Plan, como medida de responsabilidad por parte de la Dirección de CaixaBank ante la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19, el Consejo de Administración, aprobó en su sesión del 16 de abril de 2020, la no asignación de acciones a las Beneficiarios del segundo ciclo del Plan.

La información pormenorizada del PIAC vigente durante el ejercicio 2021 se describe a continuación.

Beneficiarios

Serán beneficiarios del PIAC los Consejeros Ejecutivos, los miembros del Comité de Dirección, así como el resto del equipo directivo y empleados clave del Grupo invitados expresamente a participar por el Consejo. Pese a que el número máximo de beneficiarios autorizados inicialmente por Junta General de 2019 ascendía a 90 personas, en la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021 se aprueba un incremento del número de Beneficiarios estimado pasando a 130 personas. Este incremento se produce como consecuencia de la Fusión, con el objetivo de actualizar el colectivo de Beneficiarios a la nueva estructura organizativa de CaixaBank.



Duración, periodos de medición de objetivos y fechas de liquidación del PIAC

El PIAC consta de tres ciclos, de tres años de duración cada uno, con tres asignaciones de Unidades. Cada una de las asignaciones tenía lugar en los años 2019 (periodo 2019-2021), 2020 (periodo 2020-2022) y 2021 (periodo 2021-2023).

Cada ciclo tiene dos periodos de medición de objetivos:

- El primer periodo de medición (en adelante, **Primer Periodo de Medición**) se corresponderá con el primer año de cada uno de los ciclos, en el que deberán cumplirse determinados objetivos ligados a las métricas descritas más adelante. En función del grado de cumplimiento de los objetivos del Primer Periodo de Medición, y en base a las Unidades asignadas al inicio de cada ciclo, se concederá a los beneficiarios en el segundo año de cada ciclo (en adelante, **Fecha de Concesión**), un incentivo provisional (en adelante, **Incentivo Provisional**) equivalente a un número de acciones (en adelante, **Concesión del Incentivo Provisional**). La misma no implica la entrega en ese momento de acciones.
- El segundo periodo de medición (en adelante, **Segundo Periodo de Medición**) se corresponderá con los 3 años de duración de cada uno de los ciclos, en los que deberán cumplirse igualmente los objetivos ligados a las métricas descritas. El número final de acciones a entregar (en adelante, **Incentivo Final**) se determinará tras la finalización de cada uno de los ciclos, y estará sujeta a que se cumplan los objetivos del Segundo Periodo de Medición de cada uno de los ciclos (en adelante, **Determinación del Incentivo Final**) y, en ningún caso, podrán superar las acciones del Incentivo Provisional.

Para los Consejeros Ejecutivos y miembros del Comité de Dirección, las acciones correspondientes al Incentivo Final de cada ciclo se entregan por tercios en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la Fecha de Concesión (en adelante, **Fechas de Liquidación**). Para el resto de beneficiarios que no forman parte del Colectivo Identificado en 2021, las acciones se entregan en su totalidad en una única Fecha de Liquidación, en el tercer aniversario de la Fecha de Concesión. Para los beneficiarios que formen parte del Colectivo Identificado 2021, las acciones se entregaran por mitades en el tercer y cuarto aniversario de la Fecha de Concesión.

La fecha formal de inicio del PIAC fue el 5 de abril de 2019 (en adelante, **Fecha de Inicio**), salvo para aquellos beneficiarios incorporados con posterioridad. El PIAC finalizará en la última Fecha de Liquidación de las acciones correspondientes al Tercer Ciclo, esto es, en 2027 para los Consejeros Ejecutivos y los miembros del Comité de Dirección, y en 2025 para el resto de beneficiarios (en adelante, **Fecha de Finalización**).

Valor de las acciones a tomar como referencia

El valor de las acciones que servirá de referencia para la asignación de las Unidades se corresponderá con el precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción de CaixaBank de las sesiones bursátiles de enero de cada año de inicio de ciclo (i.e. 01/2019, 01/2020 y 01/2021).

El valor de las acciones correspondientes al Incentivo Final que, en su caso, se entreguen, se corresponderá con el precio de cotización de cierre de la acción de CaixaBank en cada Fecha de Liquidación de cada uno de los ciclos.

Número de Unidades a asignar

Las Unidades a asignar a cada beneficiario en cada ciclo se determinan por el Consejo, con la siguiente fórmula:

$$NU = IT / PMA$$

- **NU** = Número de unidades a asignar a cada beneficiario, redondeado por defecto al entero superior más cercano.
- **IT** = Importe "target" de referencia del beneficiario en función de su posición.
- **PMA** = Precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción de las sesiones bursátiles de enero de cada año de inicio de los ciclos.



Número de acciones correspondientes a la concesión del Incentivo Provisional y Final

Las acciones correspondientes a la Concesión del Incentivo Provisional se determinan con la siguiente fórmula:

$$NAC = NU \times GCI$$

- **NAC** = Número de acciones de la Concesión del Incentivo Provisional, redondeadas por defecto al entero superior.
- **NU** = Número de Unidades asignadas al beneficiario al inicio de cada ciclo.
- **GCI** = Grado de Consecución del Incentivo Provisional, en función del grado de cumplimiento de objetivos ligados a las métricas del PIAC durante el primer año de cada ciclo (véase apartado “métricas”).

Las acciones correspondientes al Incentivo Final se determinan con la siguiente fórmula:

$$NA = NAC \times Aj. \text{ Ex-post}$$

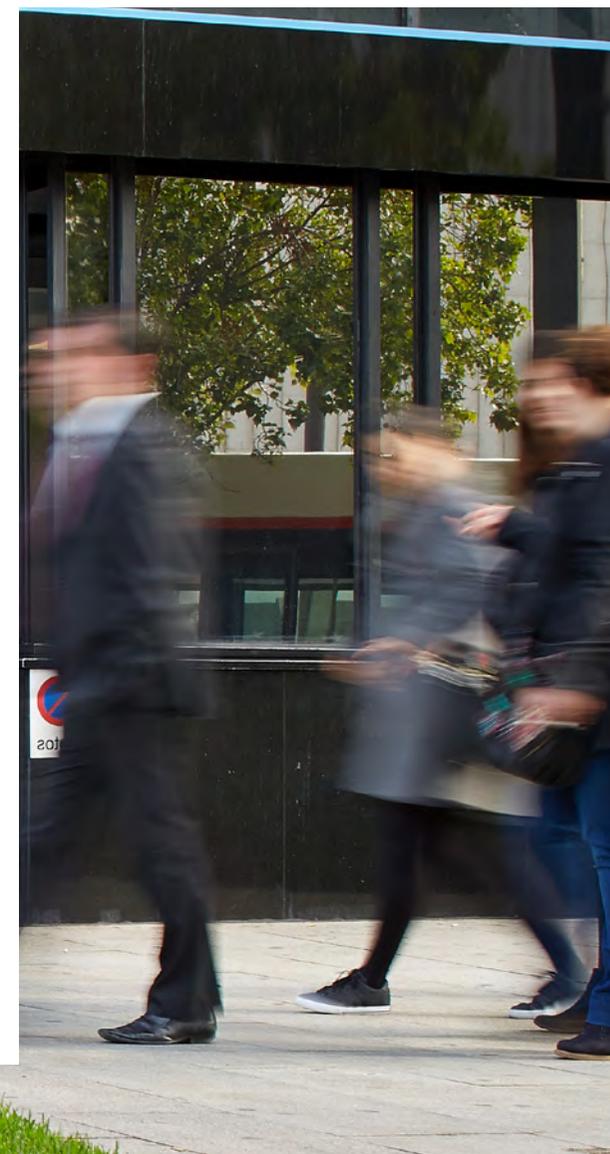
- **NA** = Número de acciones correspondiente al Incentivo Final a entregar, redondeadas al entero superior más cercano.
- **Aj. Ex-post** = Ajuste ex-post sobre el Incentivo Provisional de cada ciclo, en función del cumplimiento del objetivo de cada ciclo.

Número máximo de acciones a entregar

Para el primer ciclo del Plan, el número máximo total de acciones a entregar a los Beneficiarios del Plan en los años 2023, 2024 y 2025, para el supuesto de consecución máxima en el que se supere, en todos los casos, el cumplimiento de todos los objetivos correspondientes al primer ciclo del Plan por encima de los presupuestado asciende a un total de 1.242.768 acciones, de las que 73.104 acciones correspondían, como máximo, al Consejero Delegado.

Conforme a lo mencionado anteriormente, para el segundo ciclo del Plan, como medida de responsabilidad por parte de la Dirección de CaixaBank ante la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19, el Consejo de Administración, aprobó en su sesión del 16 de abril de 2020, la no asignación de acciones a las Beneficiarios del segundo ciclo del Plan.

Para el tercer ciclo del Plan, el número máximo total de acciones que podrán en su caso recibir los Beneficiarios del Plan en los años 2025, 2026 y 2027, para el supuesto de consecución máxima en el que se supere, en todos los casos, el cumplimiento de todos los objetivos correspondientes por encima de lo presupuestado, asciende a un total de 4.094.956 acciones, de las que 176.309 acciones corresponderán, como máximo, al Consejero Delegado y, 105.786 acciones corresponderán, como máximo, al Presidente.



Métricas

a. Determinación del Grado de Consecución del Incentivo Provisional

El Grado de Consecución del Incentivo Provisional (GCI), dependerá del grado de cumplimiento de los objetivos durante el Primer Periodo de Medición de cada ciclo, ligados a las siguientes métricas:

Concepto objetivable	Ponderación en grado de consecución del incentivo (GCI)	Grado de consecución mínimo	Grado de consecución máximo
REC (Ratio de Eficiencia Core)	40%	80%	120%
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	80%	120%
IEX (índice de Experiencia Cliente)	20%	80%	120%

REC (Ratio de Eficiencia Core)

Escala de logro	
REC	Coficiente
≤ 55,5%	1,2
56,60%	1
57,80%	0,8
> 57,8%	0

ROTE (Return on Tangible Equity)

Escala de logro	
ROTE	Coficiente
≥ 7,1%	1,2
6,20%	1
5,30%	0,8
< 5,3%	0

IEX (índice de Experiencia Cliente)

Escala de logro	
ROTE	Coficiente
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

El Grado de Consecución del Incentivo Provisional se determina en función de la siguiente fórmula:

$$GCI = CREC \times 40\% + CROTE \times 40\% + CIECX \times 20\%$$

- **GCI** = Grado de Consecución del Incentivo Provisional expresado como un porcentaje redondeado al primer decimal.
- **CREC** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo REC.
- **CROTE** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo ROTE.
- **CIECX** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo IEX.

Será condición para la Concesión del Incentivo Provisional en cada ciclo, que la métrica ROTE supere, a la finalización del Primer Periodo de Medición de cada ciclo, un valor mínimo, establecido por el Consejo.

Coficiente multiplicador

Únicamente para determinar las acciones a la Concesión del Incentivo Provisional en la Fecha de Concesión del Tercer ciclo, se incluirá un multiplicador que podrá llegar hasta 1,6, a aplicar sobre el GCI, y que dependerá de la evolución del indicador TSR de CaixaBank por comparación con los 17 bancos comparables durante el primer ciclo. No obstante, en caso de que CaixaBank ocupe en el ranking a la finalización del primer ciclo una posición por debajo de la mediana, no será de aplicación ningún coeficiente multiplicador adicional sobre el GCI.

La escala de logro de este coeficiente multiplicador es la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coficiente multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 9ª	1,2
10ª a 18ª	1



b. Cálculo del Incentivo Final

El Ajuste ex-post se calculará en función de los objetivos que se alcancen en relación con las siguientes métricas a la finalización de cada ciclo. Su aplicación podrá hacer que las acciones finales a entregar sean menores, pero nunca superiores, a las acciones correspondientes al Incentivo Provisional en cada Fecha de Concesión:

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL AJUSTE EX-POST PARA DETERMINAR EL INCENTIVO FINAL DEL PIAC

Concepto objetivable	Ponderación	Grado de consecución mínimo	Grado de consecución máximo
RAF	60%	0%	100%
TSR (<i>Total Share Return</i>)	30%	0%	100%
IGR (Índice Global de Reputación del Grupo CaixaBank)	10%	0%	100%

Su cálculo está establecido con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Aj. Ex-post} = \text{CTSR} \times 30\% + \text{CRAF} \times 60\% + \text{CIGR} \times 10\%$$

- **Aj. Ex-post** = Ajuste Ex-post a aplicar al Incentivo Provisional concedido, expresado como un porcentaje [máximo 100 %].
- **CTSR** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo TSR.
- **CRAF** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo RAF.
- **CIGR** = Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo IGR.

CTSR

La evolución del TSR en cada ciclo se medirá por comparación de CaixaBank con 17 bancos de referencia. Se establecerá un coeficiente entre 0 y 1 en función de la posición que CaixaBank en el ranking. El coeficiente será 0 cuando CaixaBank se posicione por debajo de la mediana.

Para evitar movimientos atípicos en su determinación, se tendrán en cuenta como valores de referencia en la fecha de inicio y finalización del Segundo Periodo de Medición de cada ciclo, el precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción durante 31 días naturales. Estos 31 días recogerán, además del 31 de diciembre, los 15 anteriores y los 15 posteriores a la fecha en cuestión. La métrica TSR se calculará al cierre de cada ciclo por un experto independiente.

Adicionalmente, si en la fecha de finalización de cada uno de los ciclos, el TSR se encontrase entre la posición 16 y 18 (ambas incluidas) del ranking, el Incentivo Final que resultara de la aplicación de los Ajustes Ex-Post se reducirá en un 50%.

CRAF

Para el cálculo de la consecución del objetivo ligado al RAF se utiliza un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo, compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos riesgos catalogándolos en zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo). El Consejo determina la escala de consecución que establece unos % de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación inicial y final del RAE.

CIGR

La consecución del IGR se calculará en base a su variación en cada uno de los ciclos. Para el primer ciclo se medirá la evolución entre el valor calculado al cierre del 31/12/2018 y del 31/12/2021; para el segundo ciclo se calculará en base a la evolución entre el 31/12/2019 y el 31/12/2022; y para el tercer ciclo se medirá por la evolución entre el 31/12/2020 y el 31/12/2023. Si la variación fuera negativa el grado de consecución sería 0%. En caso contrario será del 100%.

El indicador IGR incluye indicadores relacionados con el riesgo reputacional que mide, entre otros, aspectos sociales, medioambientales y de cambio climático por lo que cualquier impacto negativo relacionado con alguno de estos temas supondría un ajuste al número total de acciones del Incentivo Final.

Requisitos para la obtención de las acciones

Adicionalmente al cumplimiento de los objetivos a los que se vincula el PIAC en los términos y condiciones desarrollados en su Reglamento, a continuación se describen los requisitos para la recepción de las acciones de cada ciclo:

- El beneficiario debe permanecer en el Grupo hasta la Fecha de Liquidación correspondiente a cada ciclo, salvo en circunstancias especiales tales como, entre otras, el fallecimiento, la incapacidad permanente y jubilación. En caso de baja voluntaria o despido procedente, el beneficiario perderá el derecho a percibir las acciones.
- Las acciones se entregarán sólo si resulta sostenible de acuerdo con la situación de CaixaBank y si se justifica por sus resultados. En el caso de que al cierre del Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank presente resultados negativos, no reparta dividendos o no supere las pruebas de resistencia exigidas por la Autoridad Bancaria Europea (en adelante, **EBA**), las acciones que correspondería entregar no se entregarían, perdiendo los beneficiarios cualquier derecho a recibirlas.

Primer ciclo PIAC – Cálculo del incentivo final

CONSEJERO DELEGADO

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL CÁLCULO DEL INCENTIVO FINAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

De conformidad con la información publicada en el Informe Anual de Remuneración de Consejeros de CaixaBank del año 2019, el Incentivo Provisional determinado en el Primer Ciclo para el Consejero Delegado es el siguiente:

Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I / II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Acciones concedidas provisionalmente (V=III*IV) (ud)
200	3,283	60.920	85%	51.782

El Incentivo Provisional determinado una vez finalizado el Primer Periodo de Medición del Primer Ciclo del PIAC (2019), quedó sujeto a un Segundo Periodo de Medición basado en un ajuste ex post en función del cumplimiento de objetivos plurianuales durante un periodo de tres años (2019-2021). Una vez finalizado el Segundo Periodo de Medición se calculará el Incentivo Final.

Los objetivos plurianuales tienen asociadas unas escalas de consecución previamente establecidas, de forma que de no alcanzarse el cumplimiento efectivo de los umbrales fijados para cada uno de ellos, el Incentivo Provisional podría verse reducido, incluso hasta su totalidad, pero nunca incrementado.

El cálculo del Incentivo Final del Primer Ciclo para el Consejero Delegado está relacionado con los siguientes parámetros:

Concepto objetivable	Ponderación	Objetivo para no reducción	Coficiente Alcanzado	Reducción (%)
RAF (Risk Appetite Framework)	60%	7 ámbares	5 ámbares	0
TSR (Total Shareholder Return)	30%	10ª	14ª	100
IGR (índice Global de Reputación)	10%	711	740	0

RAF:

El RAF de CaixaBank alcanzó 5 ámbares por lo que se aplica una reducción del 0%.

TSR:

Respecto al indicador TSR, se ha comprobado la evolución de ese mismo indicador durante el periodo de tres años comprendido entre el inicio y la finalización del Segundo Periodo de Medición con un grupo de comparación de 17 bancos de referencia.

CaixaBank ha alcanzado la 14ª posición.

La escala de consecución para el coeficiente multiplicador adicional aprobada por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, fue la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coficiente multiplicador
1 a 9	1
10 a 18	0



A este respecto, se ha comprobado que CaixaBank ha finalizado en la posición 14ª, por lo que se aplicará una reducción del ajuste por este factor del 100%:

Grupo de Comparación TSR	Resultado TSR	Posición
BNP	72,30%	1
DEUTSCHE BANK	60,10%	2
CREDIT AGRICOLE	51,30%	3
ERSTE GROUP	50,30%	4
KBC GROEP	47,40%	5
ING	46,30%	6
INTESA SANPAOLO	43,00%	7
UNICREDIT	38,80%	8
BBVA	27,60%	9
RAIFFEISEN	24,30%	10
SOCIETE GENERALE	23,00%	11
COMMERZBANK	19,40%	12
BANKINTER	1,20%	13
CAIXABANK	-16,0%	14
SANTANDER	-17,7%	15
ABN ANRO	-28,0%	16
AIB GROUP	-35,2%	17
BANCO SABADELL	-35,6%	18

IGR:

El IGR de CaixaBank alcanzó un valor de 740 por lo que se aplica una reducción del 0%.

>> INCENTIVO FINAL DEL PRIMER CICLO DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

Acciones concedidas provisionalmente (ud)	% Reducción sobre el Incentivo Provisional	Acciones concedidas finalmente (ud)
51.782	30%	36.248



Tercer ciclo PIAC – Determinación del incentivo provisional

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL GRADO DE CONSECUCCIÓN DEL INCENTIVO PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

Tal y como se explica anteriormente, en el ejercicio 2021 empieza el tercer y último ciclo del PIAC vinculados al Plan Estratégico 2019-2021.

El grado de consecución del Incentivo Provisional se ha determinado en función del grado de cumplimiento de los siguientes objetivos ligados a las siguientes métricas durante el ejercicio 2021:

Concepto objetivable	Ponderación	Objetivo	Resultado	Grado del cumplimiento del objetivo (%)	Grado de consecución del incentivo provisional (%)
REC (Ratio de Eficiencia Core)	40%	56,6	56	110,5	44,2
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	6,2	7,6	120	48
IEX (índice de Experiencia Cliente)	20%	84,3	86,3	120	24

Para determinar el grado de consecución del Incentivo Provisional de la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2021, la Comisión de Retribuciones ha tenido en cuenta el grado de consecución de los objetivos y las escalas de logro asociadas a cada objetivo, con sus correspondientes pendientes (relación entre grado de cumplimiento del objetivo y grado de consecución del incentivo provisional):

REC

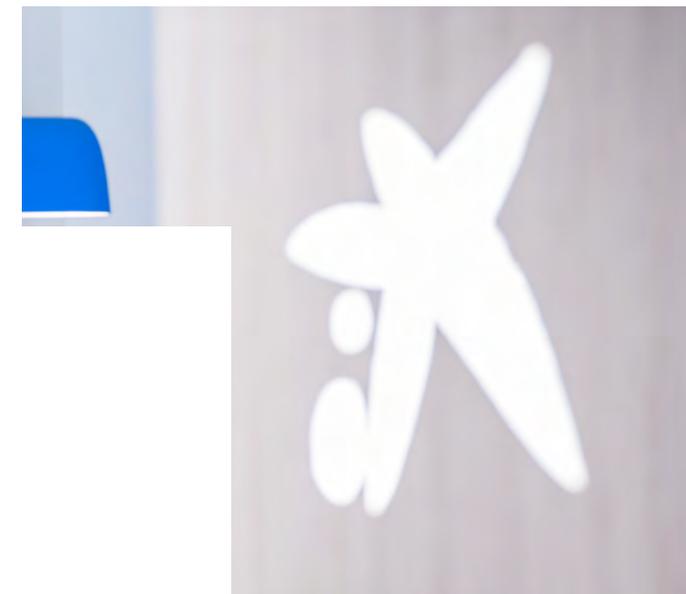
El REC de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 110,5%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 44,2%.

ROTE

El ROTE de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 120%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 48%.

IEX

El IEX de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 120%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 24%.



Coefficiente multiplicador

Para la Concesión del Incentivo Provisional en la Fecha de Concesión del Tercer Ciclo, se incluía un multiplicador que podría llegar hasta 1,6, a aplicar sobre el GCI, en función de la evolución del indicador TSR de CaixaBank por comparación con los 17 bancos comparables durante el periodo 2019-2021.

La escala de consecución para el coeficiente multiplicador adicional aprobada por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, fue la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coefficiente multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 10ª	1,2
11ª a 18ª	1

A este respecto, se ha comprobado que CaixaBank ha finalizado en la posición 14ª, por lo que se aplicará un Coeficiente multiplicador de 1.

>> % DE DETERMINACIÓN DEL GRADO DE CONSECUCCIÓN DEL INCENTIVO PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

GONZALO GORTÁZAR - CONSEJERO DELEGADO

Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I / II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Coefficiente Multiplicador aplicado (V)	Acciones concedidas provisionalmente (VI=(III*IV)*V) (ud)
200	2,178	91.828	116,2%	1	106.705

Respecto al Tercer Ciclo del PIAC no ha finalizado el periodo de medición del ajuste expost, tal y como se detalla anteriormente en el presente informe, y por tanto todavía no se ha calculado el Incentivo Final ni se ha realizado entrega de acciones.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI - PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I / II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Coefficiente Multiplicador aplicado (V)	Acciones concedidas provisionalmente (VI=(III*IV)*V) (ud)
120	2,178	55.097	116,2%	1	64.023

Respecto al Tercer Ciclo del PIAC no ha finalizado el periodo de medición del ajuste expost, tal y como se detalla anteriormente en el presente informe, y por tanto todavía no se ha calculado el incentivo final ni se ha realizado entrega de acciones.



Incentivo a Largo Plazo vinculados al Plan Estratégico 2015-2018

Por otro lado, la Junta General de 23 de abril de 2015 aprobó la implantación de un Incentivo a Largo Plazo (en adelante, ILP) a 4 años (2015-2018) vinculado al cumplimiento del Plan Estratégico entonces vigente y que permitía percibir, transcurridos los 4 años, un número de acciones de CaixaBank siempre que se cumplieran una serie de objetivos estratégicos y requisitos previstos para el colectivo de beneficiarios que incluía, entre otros, a los Consejeros Ejecutivos en aquel momento.

Durante el ejercicio 2021 se ha abonado el segundo diferimiento en acciones al colectivo de beneficiarios de este plan.

A continuación, se detallan las remuneraciones abonadas durante el ejercicio que están diferidas de ejercicios anteriores de los planes a largo plazo:

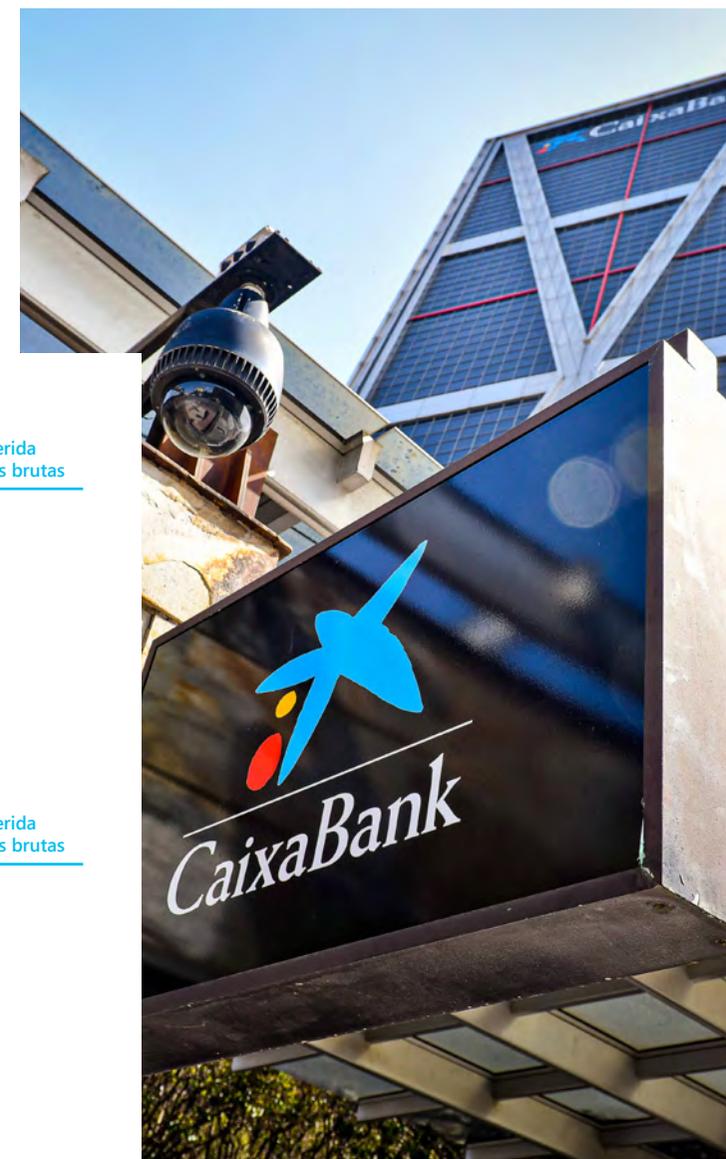
GONZALO GORTÁZAR - CONSEJERO DELEGADO

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	12%	13.553	76%	27.106

JORGI GUAL - PRESIDENTE NO EJECUTIVO

En relación con sus funciones directivas anteriores, el Presidente del Consejo tiene reconocidas hasta la fecha de 14/09/2016 (fecha en la que pasó a ocupar el cargo actual) unos diferimientos pendientes de entrega correspondientes a la remuneración a largo plazo que se detallan a continuación:

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	17%	1.005	100%	0



TOMÁS MUNIESA - VICEPRESIDENTE NO EJECUTIVO

En relación con las funciones directivas anteriores del Vicepresidente no Ejecutivo del Consejo, éste tiene reconocidas hasta la fecha de 22/11/2018, fecha en la que pasó a ocupar el cargo actual, unos diferimientos pendientes de entrega correspondientes a la remuneración variable a largo plazo que se detallan a continuación:

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	12%	8.247	76%	16.494

Requerimientos comunes aplicables a la remuneración variable

Política de retención

Todos los instrumentos entregados están sujetos a un período de retención de un año desde su entrega, durante el cual no podrá disponer de ellos. Durante este periodo, el ejercicio de los derechos atribuidos por los instrumentos corresponde al Consejero Ejecutivo en tanto que titular de los mismos.

La titularidad de los instrumentos y del metálico cuya entrega haya sido diferida es de CaixaBank.

Considerando el carácter bilateral de los contratos y la equidad en el devengo de las prestaciones recíprocas, el metálico diferido devenga intereses para el Consejero Ejecutivo, calculados aplicando el tipo de interés correspondiente al primer tramo de la cuenta de haberes de empleado. Dichos intereses serán satisfechos al término de cada fecha de pago, y se aplicarán sobre el importe en metálico de la remuneración variable efectivamente a percibir, neto de cualquier reducción que procediera.

En cumplimiento de las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre políticas de remuneración adecuadas (en adelante, **Directrices EBA**), en referencia a los rendimientos de los instrumentos diferidos devengados a partir de 1 de enero de 2017, la Sociedad no los pagará ni durante ni después del periodo de diferimiento.

Supuestos de reducción de la remuneración variable

Los Consejeros Ejecutivos verán reducido, total o parcialmente, el derecho a percibir los importes de remuneración variable, incluidos los importes diferidos, en supuestos de deficiente desempeño financiero de CaixaBank en su conjunto o de un área concreta de ésta o de las exposiciones ge-

neradas. A estos efectos, CaixaBank deberá comparar la evaluación del desempeño realizada con el comportamiento a posteriori de las variables que contribuyeron a conseguir los objetivos. Los supuestos que dan lugar a una reducción de la remuneración variable son las siguientes:

- Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por CaixaBank, o por una unidad de negocio o de control del riesgo, incluyendo la existencia de salvedades en el informe de auditoría externo o circunstancias que minoren los parámetros financieros que hubieran de servir de base para el cálculo de la remuneración variable.
- El incremento sufrido por CaixaBank o por una de sus unidades de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones.
- Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al profesional responsable de aquellos y al Consejero Ejecutivo.
- El incumplimiento de normativas o códigos de conducta internos del Grupo, incluyendo:
 - a. Incumplimientos normativos que les sean imputables con calificación de infracción grave o muy grave.
 - b. Incumplimiento de normativas internas con calificación de grave o muy grave.
 - c. Incumplimiento de las exigencias de idoneidad y corrección que le sean exigibles.
 - d. Incumplimientos normativos que les sean imputables y que, comporten o no pérdidas, puedan poner en riesgo la solvencia de una línea de negocio y, en general, participación o responsabilidad en conductas que hayan generado importantes pérdidas.

⁴Directrices de la Autoridad Bancaria Europea ("EBA") sobre políticas de remuneración adecuadas (EBA/GL/2021/04).

- Las conductas irregulares, considerando especialmente los efectos negativos derivados de la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos en la toma de esas decisiones.
- Despido disciplinario procedente o por justa causa a instancias de la Sociedad (en este supuesto la reducción será total). Se entenderá por justa causa cualquier incumplimiento grave y culpable de los deberes de lealtad, diligencia y buena fe conforme a los cuales el Consejero Ejecutivo debe desempeñar sus cargos en el Grupo, así como cualquier otro incumplimiento grave y culpable de las obligaciones asumidas en virtud de su contrato o de cualesquiera otras relaciones orgánicas o de servicios que pudieran establecerse con el Grupo
- Cuando su pago o consolidación no resulte sostenible de acuerdo con la situación financiera de CaixaBank o no se justifique sobre la base de los resultados de CaixaBank, de la unidad de negocio y del Consejero.
- Cualquiera otra adicional que pueda estar expresamente prevista en los contratos u en la normativa aplicable.
- La remuneración variable será objeto de reducción si durante la evaluación del rendimiento estuviese en vigor una exigencia o recomendación de la autoridad competente de restringir la política de distribución de dividendos, o en uso de las facultades atribuidas.

Supuestos de recuperación de la remuneración variable

- En los casos en que las causas que dan lugar a las situaciones anteriormente descritas se hubiesen producido en un momento anterior al pago ya efectuado de la remuneración variable, de modo que si hubiese sido considerada tal situación dicho pago no hubiese sido efectuado en todo o en parte, el Consejero Ejecutivo deberá reintegrar la parte indebidamente percibida, junto con los rendimientos que en su caso le hubiesen sido abonados.
- Se considerarán de especial gravedad los supuestos en los que los Consejeros Ejecutivos hayan contribuido significativamente a la obtención de resultados financieros deficientes o negativos, así como en casos de fraude o de otra conducta dolosa o de negligencia grave que provoque pérdidas significativas.

La Comisión de Retribuciones es responsable de proponer al Consejo la aplicación de la reducción o la pérdida del derecho a percibir de los importes diferidos, o de su recuperación total o parcial, en función de las características y circunstancias de cada caso. Los supuestos de reducción de la remuneración variable serán aplicables durante todo el periodo de diferimiento de la remuneración variable. Por su parte, los supuestos de recuperación de la retribución variable serán de aplicación durante el plazo de un año a contar desde su pago, salvo que hubiese mediado dolo o negligencia grave, en cuyo caso se estará sujeto a la normativa de aplicación en materia de prescripción.

Extinción o suspensión de la relación profesional

La extinción o suspensión de la relación profesional, así como los supuestos de baja por invalidez, prejubilación, jubilación o jubilación parcial, no darán lugar a la interrupción del ciclo de pago de la remuneración variable; ello sin perjuicio de lo previsto en materia de reducción y recuperación de la remuneración variable. En el supuesto de fallecimiento, la Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con la función de Gestión de Riesgos han de determinar y, en su caso, proponer el proceso de liquidación de los ciclos de pago pendientes bajo criterios compatibles con los principios generales de la LOSS, su normativa en desarrollo y la Política de Remuneración.

Situaciones especiales

En situaciones especiales no previstas (i.e. operaciones corporativas que afecten a la titularidad de los instrumentos entregados o diferidos) deben aplicarse soluciones específicas acordadas con la LOSS y los principios de la Política de Remuneración, de modo que no diluyan o alteren de modo artificial el valor de las contraprestaciones a que responden dichas situaciones.

Incompatibilidad con estrategias de cobertura personal o mecanismos de elusión

El Consejero Ejecutivo se compromete a no utilizar estrategias personales de cobertura o seguros relacionados con la remuneración que menoscaben los efectos de alineación con la gestión sana de los riesgos que fomentan sus sistemas de remuneración. Por su parte, CaixaBank no abonará remuneración variable mediante instrumentos o métodos que tengan por objetivo o efectivamente resulten en incumplimiento de los requisitos de remuneración aplicables a los Consejeros Ejecutivos.

Aportaciones a sistemas de previsión y otras coberturas

Los Consejeros Ejecutivos pueden tener reconocido un sistema de previsión social complementario al régimen común de los empleados. Cuando su contrato sea de naturaleza mercantil, pueden ver reconocidos sistemas de previsión con efecto equivalente al de previsión social complementaria.

Los compromisos asumidos con los Consejeros Ejecutivos pueden ser de aportación definida para las contingencias de jubilación, invalidez y fallecimiento, y adicionalmente pueden reconocerse coberturas de prestación definida para las contingencias de invalidez y fallecimiento. Estos compromisos se instrumentan a través de un contrato de seguro.

Carácter no discrecional

Salvo por las aportaciones obligatorias en base variable, el régimen prestacional o de aportaciones para el sistema de previsión social no tiene naturaleza de beneficio discrecional; debe aplicarse objetivamente en función del acceso a la condición de Consejero Ejecutivo o en circunstancias

similares que determinan una redefinición de las condiciones de retribución, en forma de cantidad alzada o por referencia a la retribución fija, según se establezca.

La fijación de la cuantía de las aportaciones o el grado de cobertura de las prestaciones (i) deben estar prefijados al inicio del ejercicio y tener adecuado reflejo en los contratos, (ii) no pueden derivarse de parámetros variables, (iii) no pueden ser consecuencia de aportaciones extraordinarias (en forma de gratificaciones, premios o aportaciones extraordinarias realizadas en los años próximos a la jubilación o cese), ni (iv) deben estar relacionados con cambios sustanciales en las condiciones de jubilación (incluido los derivados de fusión o combinación de negocios).

Eliminación de duplicidades

El importe de las aportaciones a sistemas de previsión social debe verse minorado por el importe de cualesquiera aportaciones realizadas a instrumentos o pólizas equivalentes que pudieran establecerse como consecuencia de cargos desempeñados en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank; del mismo modo debe procederse en relación con las prestaciones, que deben ser ajustadas para evitar duplicidades en las coberturas.

Régimen de consolidación de derechos

En el caso en que lo tengan, el sistema de previsión social de los Consejeros Ejecutivos reconoce la consolidación de derechos económicos en el supuesto de que se produzca el cese o extinción de la relación profesional antes del acaecimiento de las contingencias cubiertas, salvo que dicho cese o extinción se produzca por despido disciplinario declarado procedente o por causa justa, según el caso, o por otras causas específicas que los contratos recojan. No están previstos abonos en la fecha efectiva del cese o extinción de la relación profesional.

Aportaciones obligatorias en base variable

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.

La aportación tendrá la consideración de remuneración variable diferida y, en consecuencia, la Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión contendrá las cláusulas para quedar sujeta explícitamente a los supuestos de reducción anteriormente descritos para la remuneración variable. Asimismo, formará parte del montante total de retribuciones variables a los efectos de límites.

Si el Consejero Ejecutivo abandona la Sociedad por causa de jubilación o por cualquier otra causa, los beneficios discrecionales de pensión estarán sometidos a un período de retención de 5 años,

a contar a partir de la fecha en que el profesional deje de prestar servicios. La Sociedad aplicará durante el período de retención los mismos requisitos de cláusulas de reducción y de recuperación de la remuneración ya satisfecha expuestos anteriormente.

A continuación se detallan las remuneraciones devengadas del ejercicio 2021 correspondientes a la remuneración a través de sistemas de ahorro a largo plazo para los Consejeros Ejecutivos:

>> REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO DE LOS CONSEJEROS EJECUTIVOS

		Sistema de ahorro a largo plazo (aportación definida)			
	Cargo	Componente fijo (85%)	Componente variable (15%)	Cobertura fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez	Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	425	80	65	570
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo			71	71
Total por concepto 2021					
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	425	86	58	569
Total por concepto 2020					

A continuación se presenta las aportaciones en base variable efectuadas al sistema de previsión social del Consejero Delegado durante el ejercicio cerrado:

Aportación al sistema de previsión social total del ejercicio 2021 (I) (miles de euros)	Aportación en base variable (15%)	Resultado retos individuales 2020 (II)	Aportaciones al sistema de previsión social en base variable del ejercicio 2020 (III=I*15%*II) (miles de euros)
500	75	107%	80

Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación de CaixaBank

De acuerdo con las cantidades actualmente fijadas como remuneración en las respectivas sociedades, comprendidas dentro de la Remuneración Fija Anual Total de los Consejeros, los pagos en concepto de remuneración por el desempeño del cargo de Consejero en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank, es la siguiente:

>> REMUNERACIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO Y EN OTRAS SOCIEDADES EN INTERÉS DE CAIXABANK

(miles de euros)	Cargo	Sociedad participada	Total
Jordi Gual	Consejero	Erste Group Bank	18
Jordi Gual	Consejero	Telefónica	41
Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Consejero	CECA	11
Gonzalo Gortázar	Presidente	VidaCaixa,	144
Gonzalo Gortázar	Consejero	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vicepresidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por concepto 2021			720

Remuneraciones a los miembros del Consejo al margen de la condición de Consejero

Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a 15.000 euros, no considerándose significativa.

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte es Presidente no Ejecutivo del Consejo de Administración del Banco BPI. La remuneración percibida por su pertenencia a dicho consejo es de 750.000 euros.



Términos y condiciones de los contratos generales y el correspondiente al Consejero Delegado y al Presidente Ejecutivo

Condiciones generales de los contratos

Naturaleza de los contratos: Vendrá determinada por el nivel de las funciones de dirección desarrolladas más allá de la mera condición de consejero, de conformidad con, entre otros, la doctrina del Tribunal Supremo en relación con la denominada "teoría del vínculo".

Duración: Con carácter general los contratos tendrán duración indefinida.

Descripción de funciones, dedicación, exclusividad e incompatibilidades: Los contratos contendrán una descripción clara de funciones y responsabilidades a asumir, así como la ubicación funcional y de dependencia en la estructura organizativa y de gobierno de CaixaBank. Asimismo, establecerán la obligación de dedicación en exclusiva al Grupo, sin perjuicio de otras actividades autorizadas en interés del Grupo u otras ocasionales de docencia o participación en conferencias, administración del patrimonio personal o responsabilidades en empresas propias o familiares, siempre que no dificulten el cumplimiento de los deberes de diligencia y lealtad de su cargo de administrador de CaixaBank ni supongan un conflicto alguno con la Sociedad.

Se aplicará a los Consejeros Ejecutivos el régimen de incompatibilidades establecido legalmente.

En los contratos podrán pactarse además otras obligaciones de permanencia en el mejor interés de CaixaBank.

Cumplimiento de deberes y obligación de confidencialidad: Los contratos contendrán estrictas obligaciones de cumplimiento de los deberes propios de los administradores y de confidencialidad en relación con la información a la que los Consejeros tengan acceso durante el desempeño de sus cargos.

Cobertura de responsabilidades civiles e indemnización: Los Consejeros Ejecutivos así como los demás Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo.

Asimismo, los contratos pueden establecer el compromiso de CaixaBank de mantener indemnes a los Consejeros Ejecutivos de los gastos, daños y perjuicios que les haya causado cualquier reclamación de terceros como consecuencia del desempeño de sus funciones sin haber mediado culpa o negligencia de los propios Consejeros Ejecutivos.

Pactos de no competencia post-contractual: Los contratos establecerán pactos de no concurrencia post-contractual en el ámbito de las actividades financieras, cuya duración no debería ser inferior a un año desde la extinción del contrato. Salvo por razones justificadas, la contraprestación al pacto de no competencia se establece como la suma de componentes fijos de la remuneración que se hubiera percibido durante el período de duración del mismo. El importe de la compensación será dividido en cuotas periódicas futuras, pagaderas durante el período de duración del pacto de no competencia.

El incumplimiento del pacto de no competencia post-contractual generará el derecho de CaixaBank a obtener de los Consejeros Ejecutivos una indemnización por importe proporcionado a la contraprestación satisfecha.

Cláusulas de terminación anticipada: Los contratos establecerán los supuestos en los que los Consejeros Ejecutivos pueden proceder a la resolución del contrato con derecho a indemnización, que podrán contemplar situaciones de incumplimiento por parte de

CaixaBank, de cese sin causa justificada o cambio de control de la Sociedad.

Del mismo modo, los contratos habrán de reconocer la facultad de CaixaBank de resolver el contrato en los casos de incumplimiento de los Consejeros Ejecutivos, sin compensación a favor del mismo.



En cualquier supuesto de terminación de los contratos, se reconocerá el derecho de CaixaBank a exigir la renuncia de los Consejeros Ejecutivos a cualesquiera cargos o funciones desarrollados en sociedades en interés de CaixaBank.

Los contratos establecerán un plazo de preaviso de al menos tres meses, y compensaciones adecuadas en caso de incumplimiento, proporcionadas a la remuneración fija a devengar durante los plazos incumplidos.

La cuantía de las indemnizaciones por terminación de los contratos se establecerá en todo momento de modo que no supere los límites legalmente establecidos en materia de ratio máxima de remuneración variable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por EBA. Los pagos por resolución anticipada deben basarse en los resultados obtenidos en el transcurso del tiempo y no recompensar malos resultados o conductas indebidas.

El abono del importe de los pagos por rescisión anticipada que haya de ser considerado como remuneración variable, será objeto

de diferimiento y pago en la forma prevista para la remuneración variable y quedará sujeto a los mismos supuestos de reducción y recuperación descritos.

Pagos por abandono de contratos anteriores: En los casos en que se pacten paquetes de remuneración relativos a compensación por abandono de contratos anteriores, éstos deberán adaptarse a los intereses de la Entidad a largo plazo, mediante la aplicación de los límites y requisitos establecidos por la LOSS y las Directrices EBA, y de disposiciones de ciclo de pago análogas a las previstas en la Política de Remuneración para la remuneración variable.

Otras condiciones contractuales: Los contratos podrán contener cláusulas contractuales habituales compatibles con la LOSS, la LSC, el resto de normativa aplicable y la Política de Remuneración.



Condiciones particulares de los contratos del Consejero Delegado y del Presidente Ejecutivo

Nombramiento	Condiciones particulares del contrato del Consejero Delegado	Condiciones particulares del contrato del Presidente Ejecutivo
Naturaleza de los contratos	Contrato de naturaleza mercantil	
Duración	Contrato de duración indefinida	
Descripción de funciones, dedicación, exclusividad e incompatibilidades	El contrato contiene la descripción clara de sus funciones y responsabilidades y la obligación de dedicarse en exclusiva a CaixaBank. No contiene pactos de permanencia y se incluyen disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.	
Cumplimiento de deberes y obligación de confidencialidad	El contrato contiene cláusulas de cumplimiento de deberes, confidencialidad y cobertura de responsabilidades.	
Cobertura de responsabilidades civiles e indemnización	Los Consejeros Ejecutivos, así como los demás Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo	
Pactos de no competencia post-contractual	<p>El contrato contiene un pacto de no competencia post-contractual de duración de un año desde su terminación, que alcanza a cualquier actividad directa o indirecta en el sector financiero.</p> <p>La contraprestación por el pacto de no competencia se fija en una anualidad de los componentes fijos de su retribución y se verá reducido por cualesquiera cantidades percibidas por las Sociedades del Grupo o en las que represente a CaixaBank en concepto de compensación por obligaciones de no competencia post-contractual. Esta compensación será satisfecha en 12 mensualidades iguales, la primera pagadera al término del mes natural en que se extinga el contrato de servicios. El incumplimiento del pacto de no competencia post-contractual dará lugar al abono a CaixaBank por parte del Consejero Ejecutivo de un importe equivalente a una anualidad de los componentes fijos de su retribución.</p>	
Cláusulas de terminación anticipada	<p>Los Consejeros ejecutivos tendrán derecho, sin perjuicio de la compensación por el pacto de no competencia, a percibir una indemnización de una anualidad de los componentes fijos de la remuneración en caso de cese y extinción del contrato de servicios por cualquiera de las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) extinción unilateral por parte del Consejero Ejecutivo por incumplimiento grave de la Sociedad de las obligaciones incluidas en el contrato de servicios; (ii) extinción unilateral por la Sociedad sin justa causa; (iii) cese o no renovación de su puesto como miembro del Consejo y de sus funciones de Consejero Ejecutivo sin justa causa; o (iv) adquisición del control de la Sociedad por una entidad distinta de la Fundación Bancaria la Caixa" o cesión o transmisión de todo o parte relevante de su actividad o de sus activos y pasivos a un tercero o integración en otros grupos empresariales que adquiera el control de la Sociedad. <p>El importe de la indemnización prevista deberá hacerse efectivo en los términos previstos en cada momento en la normativa vigente y en la Política de Remuneraciones y se verá reducido adicionalmente por cualesquiera cantidades percibidas de las Sociedades descritas en el párrafo anterior en cualquier concepto de indemnización.</p> <p>El derecho a percibir la indemnización está condicionado a la renuncia simultánea, por parte del Consejero Ejecutivo, a todos los cargos de administrador o representante en otras sociedades del Grupo en las que exista un interés por parte de la Sociedad, o en cualesquiera otras entidades ajenas en representación de CaixaBank.</p> <p>Por su parte, la Sociedad podrá cesar al Consejero Ejecutivo de su cargo y rescindir el Contrato de Servicios por justa causa en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) cualquier incumplimiento grave y culpable de los deberes de lealtad, diligencia y buena fe conforme a los cuales el Consejero Ejecutivo debe desempeñar sus cargos en el Grupo; (ii) la falta de idoneidad sobrevenida para el ejercicio del cargo por causa imputable al Consejero Ejecutivo; o (iii) cualquier otro incumplimiento grave y culpable de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios o de cualesquiera otras relaciones orgánicas o de servicios que pudieran establecerse entre el Consejero Ejecutivo y las respectivas entidades en las que represente a CaixaBank. <p>En caso de que la extinción del contrato de servicios se produzca por justa causa o por renuncia voluntaria del Consejero Ejecutivo por causas distintas a las anteriormente indicadas, éste no tendrá derecho a percibir la indemnización descrita anteriormente.</p> <p>En caso de renuncia voluntaria deberá efectuarse con un preaviso de al menos tres meses. En caso de incumplimiento el Consejero Ejecutivo vendrá obligado a satisfacer a la entidad el importe de los componentes fijos de la remuneración correspondiente al tiempo que reste por cumplir el correspondiente plazo.</p>	
Otras condiciones contractuales	Se incluyen en el contrato disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.	Se incluyen en el contrato disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.

Política de Remuneraciones de los Consejeros para el ejercicio 2022

A la fecha de publicación de este Informe, la Política de Remuneración vigente es aquella que fue objeto de modificación por la Junta General de Accionistas del 14 de mayo de 2021, como consecuencia de la operación societaria de fusión con Bankia.

Sin perjuicio de lo anterior, está previsto someter a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2022 una nueva Política de Remuneración de Consejeros, que, en caso de ser aprobada, sustituirá íntegramente a la anterior política, cuya última modificación fue aprobada por la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021.

Motivos que justifican la aprobación de una nueva política de remuneración

La propuesta de aprobación de una nueva Política de Remuneración viene justificada, entre otros, por los siguientes motivos:

- La aprobación de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas. En concreto, conforme a la Disposición Transitoria 1ª de esta Ley, Las sociedades deben someter a aprobación la Política de Remuneraciones adaptada a dichas modificaciones en la primera junta general que se celebre con posterioridad a los 6 meses desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- Las novedades normativas en materia de remuneraciones en entidades de crédito que se han producido a lo largo de 2021 en el régimen de remuneración de las entidades de crédito, como parte de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019.

- El cambio en el modelo de incentivación variable mediante la unificación del sistema de remuneración variable anual y a largo plazo en un único esquema de retribución.

Principales novedades introducidas en la nueva política de remuneración

Las principales novedades que está previsto que se introduzcan en la nueva Política de Remuneración que se eleve a la Junta General de Accionistas, se pueden resumir en las siguientes:

- Actualización de la aprobación de la Política conforme al nuevo marco normativo tras la modificación de la Ley de Sociedades de Capital.
- Mayor transparencia sobre cómo la Política impulsa comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo, y de qué forma tiene en cuenta la Política de Remuneraciones de los empleados.
- Modificación del sistema de incentivación variable, a través de la implantación de un nuevo Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales, vinculado a la consecución de objetivos anuales y plurianuales previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Ampliación del periodo de retención de las acciones entregadas a los Consejeros Ejecutivos a tres años, dando cumplimiento a la Recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (en adelante, CBG).
- Mayor regulación sobre las condiciones retributivas aplicables a posibles nuevos Consejeros Ejecutivos.
- Fijación de un porcentaje de actualización durante el periodo de aplicación de la Política para determinados conceptos retributivos y una referencia a efectos de conceder remuneración variable garantizada.

- Establecimiento de un plazo de preaviso para los contratos de los Consejeros Ejecutivos de, al menos, tres meses.
- Introducción de un apartado que habilita la posibilidad de aplicar excepciones temporales a la Política, en los términos expuestos en el apartado 6 del artículo 529 novodecimos de la LSC.



Retribución de los consejeros en su condición de tales

La cifra máxima de Remuneración del conjunto de Consejeros, sin tener en cuenta la remuneración por las funciones ejecutivas (2.925.000 €) se fijó en la Junta General de 2021 y su distribución puede dar lugar a retribuciones diferentes para cada uno de los Consejeros. Los importes para el ejercicio en curso se detallan a continuación:

>> REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO Y A SUS COMISIONES

(miles de euros)	Total 2022
Remuneración base por miembro del Consejo	90
Remuneración adicional por la Presidencia del Consejo	-
Remuneración adicional al Consejero Coordinador	38
Remuneración adicional por miembro de la Comisión Ejecutiva	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión Ejecutiva	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Riesgos	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Riesgos	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Auditoría y Control	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Nombramientos	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Nombramientos	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Retribuciones	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Retribuciones	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	30
(miles de euros)	Total 2022
Remuneración a distribuir en 2022 en el marco de la retribución máxima aprobada en 2022	2.925

Retribución de los consejeros con funciones ejecutivas

A modo de resumen, a continuación se presenta el mix retributivo correspondiente a la retribución prevista para los Consejeros Ejecutivos de CaixaBank en 2022:

>> MIX RETRIBUTIVO 2022



Componentes fijos de la remuneración

El importe de los componentes fijos para Consejeros Ejecutivos, previsto para el ejercicio 2022 es el que se indica a continuación:

>> REMUNERACIÓN VINCULADA A COMPONENTES FIJOS DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Sueldos	Remuneración por pertenencia al Consejo	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo	Remuneración por cargos en sociedades del grupo	Remuneración por pertenencia a consejos fuera del grupo	Tota Remuneración Fija Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	2.061	90	50	60	0	2.261
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	1.483	90	60	0	17	1.650
Total consejeros ejecutivos		3.544	180	110	60	17	3.911

Los conceptos fijos de remuneración del Consejero Delegado no se han incrementado respecto a 2021.

Por su parte, el importe previsto para el ejercicio correspondiente a las remuneraciones en especie para Consejeros Ejecutivos es el que figura a continuación:

>> REMUNERACIÓN EN ESPECIE DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Asistencia médica propia y familiares*	Uso de automóvil y vivienda	Otros	Total previsto 2022
	Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	5		5
	Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	2		2
Total consejeros ejecutivos		7			7

* Seguros de asistencia médica para el Consejero Ejecutivo, su cónyuge e hijos menores de 25 años.

Componentes variables de la remuneración

Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales

Desde enero de 2022, la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos, de forma similar al modelo aplicable al resto de miembros del Colectivo Identificado del Grupo, consiste en un esquema de remuneración variable ajustado al riesgo y basado en la medición del rendimiento que se concede anualmente en base a unas métricas anuales con un ajuste a largo plazo a través del establecimiento de métricas de carácter plurianual.

Este Esquema se determina sobre la base de una remuneración variable objetivo establecida para cada uno de los Consejeros Ejecutivos por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, que representa el importe de remuneración variable a percibir en caso de un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos. Para el caso de sobrecumplimiento, se puede llegar a un porcentaje máximo de consecución del 120%.

La remuneración para 2022 de los Consejeros Ejecutivos no sufre variación respecto a 2021. Así pues, el importe target del nuevo esquema de remuneración variable con métricas plurianuales de acuerdo con la nueva Política de Remuneración de Consejeros es la suma de los importes target de 2021 del bonus anual y del incentivo a largo plazo (PIAC).

Los importes target para este concepto determinados en 2022 son los siguientes:

(miles de euros)	Cargo	Remuneración variable objetivo (miles de €)
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	909
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	320

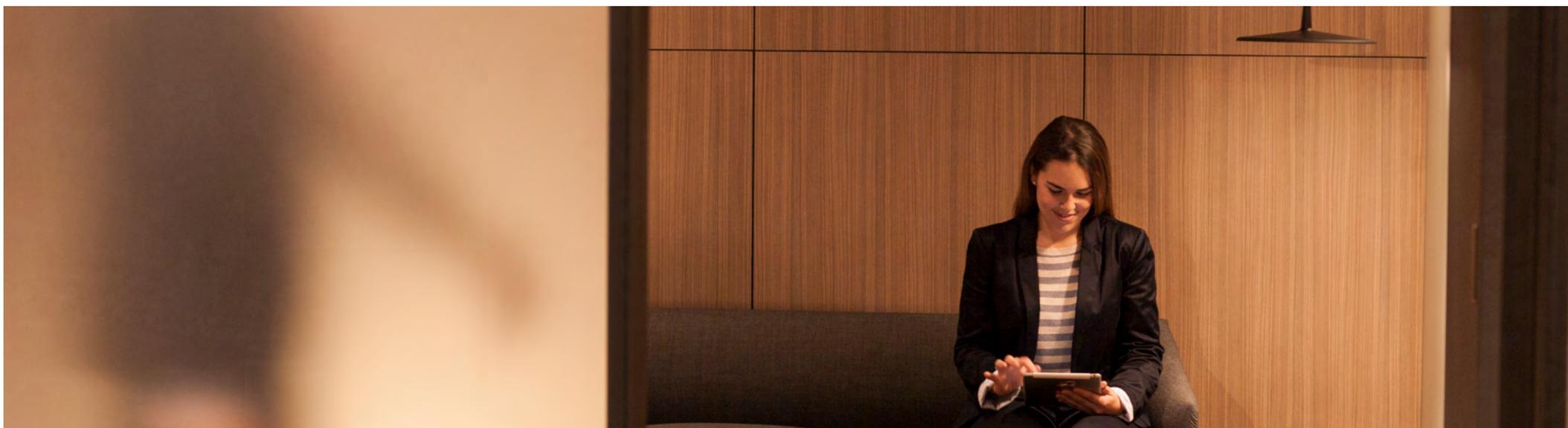
Para la medición del rendimiento y en la evaluación de los resultados individuales se utilizan factores anuales, con criterios corporativos cuantitativos (financieros) y corporativos cualitativos (no financieros), que han de estar especificados y claramente documentados.

Asimismo, también se utilizan factores plurianuales que únicamente contarán con criterios corporativos, y que ajustan, como mecanismo de reducción, el pago de la parte diferida sujeta a factores plurianuales.



>> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES ANUALES

Criterios		Métrica	Ponderación	Grado de cumplimiento	Grado de consecución
Corporativos	Financieros	ROTE	20%	> 7,7 = 120%	120%
				Entre 7,7 y 5,7	Entre 120 y 80%
				< 5,7 = 0%	0
	NPs	REC	20%	< 53,4 = 120%	120%
				Entre 53,4 y 56,1	Entre 120 y 80%
				> 56,1 = 0%	0
NPs	NPs	10%	< -1.054 = 120%	120%	
			Entre -1.054 y 0	Entre 120 y 80%	
			>=0 = 0%	0	



*La consecución puede ajustarse a la baja hasta llegar a ser del 100% en el caso de que alguna métrica incluida en el RAF quede en situación de recovery.

** El NPS oficina, y IEX segmentos ponderan en función del peso de cada negocio en el Margen Ordinario.

Crerios	Métrica	Ponderación	Grado de cumplimiento	Grado de consecución	
Corporativos	No Financieros	RAF	20%	<= 3 ámbares	120%
				3,5 ámbares	115%
				4 ámbares	110%
				4,5 ámbares	105%
				5 ámbares	100%
				5,5 ámbares	95%
				6 ámbares	90%
				6,5 ámbares	85%
				7 ámbares	80%
				7,5 ámbares	0
Corporativos	No Financieros	Calidad	10%	Cada reto individualmente en escalas entre el 0 por debajo de 80% y hasta un máximo del 120%	Máximo del 120% y mínimo del 80% por debajo 0
				Promedio ponderado (NPS oficina, y IEX segmentos) 70% y 30% NPS digital	
				> 96,25 y factor corrector 0 = 100%	Entre 120% y 0
				Entre 96,25 y 95 = 90%	Entre 108% y 0
Corporativos	No Financieros	COMPLIANCE(**)	10%	Entre 95 y 94 = 80%	Entre 96% y 0
				< 94 = 0%	0
				> 22.962 = 120%	120%
Corporativos	No Financieros	Sostenibilidad	10%	Entre 22.962 y 15.308	Entre 120 y 80%
				< 15.308 = 0%	0

*La consecución puede ajustarse a la baja hasta llegar a ser del 100% en el caso de que alguna métrica incluida en el RAF quede en situación de recovery.

** El NPS oficina, y IEX segmentos ponderan en función del peso de cada negocio en el Margen Ordinario.

*** El 10% del Bonus estará afectado por un factor corrector en función de la resolución o re-evaluación de los GAPs de criticidad Alta y Media de CaixaBank.

El grado de consecución para las métricas de medición de factores anuales se fija exclusivamente en función de criterios corporativos y engloba el pago upfront de la retribución variable, así como los dos primeros pagos diferidos (esto es, un 64% de la retribución variable).

Los criterios corporativos son fijados para cada ejercicio por el Consejo de Administración de CaixaBank, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, y su ponderación se distribuye entre conceptos objetivables en función de los principales objetivos de la Entidad.

Los **criterios corporativos financieros** se han alineado con las métricas de gestión más relevantes de la Entidad, adecuando su ponderación para los Consejeros Ejecutivos según sus funciones. Estos se relacionan con las siguientes métricas:

ROTE (20%)

Definición: Mide el índice de rentabilidad sobre el patrimonio tangible y se calcula como el cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1) y los fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses, deduciendo los activos intangibles o fondos de comercio.

REC (20%)

Definición: Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

NPAs (10%)

Definición: Es la variación, en términos absolutos, de los activos problemáticos del Grupo (definidos como saldos dudosos, adjudicados y derechos de remate).

Por su parte, los **criterios corporativos no financieros** están relacionados con las siguientes métricas:

RAF (20%)

Definición: El objetivo ligado a la métrica RAF se establece a partir de un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. Este cuadro de mando está compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos tipos de riesgo y el Consejo de Administración establece unas zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo) y determina la escala de consecución que establece unos porcentajes de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación real del final del ejercicio y la prevista inicialmente para el mismo ejercicio en el presupuesto.

Calidad (10%)

Definición: Métrica que combina el índice de Net Promoter Score (clientes que nos recomiendan) con un índice de experiencia de cliente.

Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

Compliance (10%)

Definición: Índice agregado de métricas que miden procesos de Prevención de Blanqueo de Capitales, MiFID y correcta comercialización de productos y servicios.

Sostenibilidad (10%)

Definición: Movilización de finanzas sostenibles, mide la nueva producción de finanzas sostenibles.

A efectos de determinar la concesión de remuneración variable por los factores anuales (financieros y no financieros) anteriormente descritos, una vez cerrado el ejercicio 2022 se comparará el resultado de cada métrica con su valor objetivo, y en función del grado de cumplimiento del mismo, se calculará la remuneración variable a percibir aplicando las correspondientes escalas de grado de consecución, según la ponderación asociada a cada indicador, sobre la base del valor objetivo.

La cantidad resultante constituirá la remuneración variable vinculada a factores anuales de cada Consejero Ejecutivo, que estará sujeta a las condiciones del sistema de concesión, consolidación y pago que se señala a continuación.



>> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES PLURIANUALES

Criterios	Métrica	Ponderación	Valor Objetivo	Grado de cumplimiento	Grado de penalización
Corporativos	CET1	25%	Medida RAF de tolerancia al riesgo en verde	Rojo = 0%	100%
				Ámbar = 50%	50%
				Verde = 100%	0
	TSR	25%	Valor del índice EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índice = 100%	0
				< índice = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Media de los importes retados anualmente en el periodo de medición	> Media = 100%	0
				Entre 80% y 100%	Entre 0 y 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sostenibilidad	25%	63.785	> = 63.785 = 100%	0
				Entre 63.785 y 47.838 = entre 75 y 100%	Entre 0 y 100%
				< 47.838 = 0%	100%

El nivel de consecución para las métricas de medición de factores plurianuales se fija exclusivamente en función de criterios corporativos y determina el ajuste de los pagos a partir del tercer año de diferimiento (esto es, el 36 por ciento de la retribución variable restante).

A continuación se describen las métricas asociadas a los factores plurianuales:

CET1 (25%)

Definición: Se establece como métrica vinculada al color (nivel de tolerancia) del indicador en el RAF de CET1 a cierre del periodo plurianual

TSR (25%)

Definición: Comparativa con la media del índice EUROSTOXX Banks – Gross Return.

ROTE Plurianual (25%)

Definición: Se establece como el promedio de consecución del ROTE retado para cada uno de los años del periodo de medición plurianual.

Sostenibilidad (25%)

Definición: Se establece en alcanzar una cifra acumulada de movilización de finanzas sostenibles en el periodo 2022-2024 definida en el plan director de sostenibilidad.

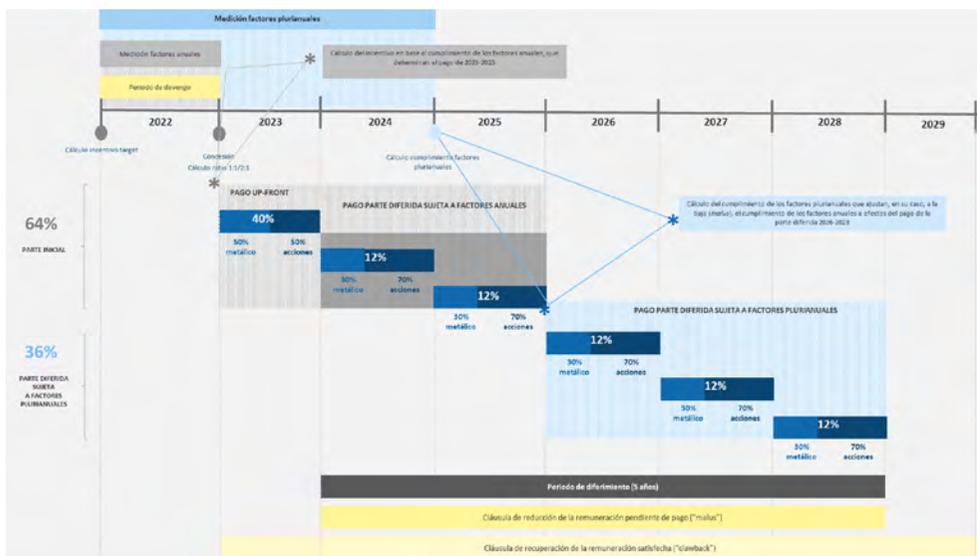
Las métricas mencionadas anteriormente tendrán asociadas unas escalas de grado de cumplimiento, de manera que, de no alcanzarse los objetivos establecidos para cada uno de ellos en el periodo de medición de tres años, podrán minorar la parte diferida de la remuneración variable pendiente de abono, pero nunca incrementarla.

Además, a la remuneración variable le serán de aplicación las restantes condiciones del sistema de concesión, consolidación y pago de la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos previstas en la Política de Remuneración.

>> CONDICIONES DEL SISTEMA DE CONCESIÓN, CONSOLIDACIÓN Y PAGO DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE

De conformidad con el sistema de concesión, consolidación y pago aplicable a la remuneración variable del Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales de los Consejeros Ejecutivos de la Entidad, el 40% de la remuneración variable correspondiente al ejercicio en curso se abonará, de darse las condiciones para ello, a partes iguales en efectivo y en acciones de CaixaBank, mientras que el 60% restante se diferirá, 30% en efectivo y 70% en acciones, durante un periodo de cinco años. En este sentido, el pago correspondiente a los dos primeros años de diferimiento está sujeto a factores anuales, mientras que el pago de los tres siguientes años estará sujeto al cumplimiento de los factores plurianuales que hayan sido aprobados.

A continuación, se incluye un ejemplo gráfico del sistema de concesión, consolidación y pago de la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos, tomando como referencia el ejercicio 2022:



REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARZO PLAZO DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)

Cobertura de fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez

Cargo	Componente fijo (85%)	Componente variable (15%) ¹	Cobertura de fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez	Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar Consejero Delegado	425	88	73	586
Jose Ignacio Goirigolzarri Presidente Ejecutivo			101	101
Total consejeros ejecutivos	425	88	174	687

¹ Se informan las aportaciones al sistema de previsión social en base variable prevista en el ejercicio en curso. Se ha considerado la consecución de los retos individuales del 118% del Consejero Delegado resultado de la evaluación de 2021.

Aportaciones a sistemas de previsión y otras coberturas

En el caso del Consejero Delegado, se realizará una aportación definida total cada año de 425.000 € para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

El importe target anual correspondiente a la Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensiones, con arreglo a lo previsto en el apartado 5.8.e), es de 75.000 € en el caso de D. Gonzalo Gortázar Rotaache.

Adicionalmente a la aportación definida anteriormente descrita, se establecerá una cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente, total, absoluta y gran invalidez por el importe de dos anualidades de la Remuneración Fija Anual Total en el momento en que se produzca la contingencia. La estimación de la prima por esta cobertura es de 72.547 €.

Se reconoce a favor de D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché una cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente, total, absoluta y gran invalidez por el importe de dos anualidades de la Remuneración Fija Anual Total en el momento en que se produzca la contingencia. La estimación de la prima por esta cobertura es de 100.862 € para cada año de vigencia de la presente Política de Remuneración.



Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación de CaixaBank

De acuerdo con las cantidades actualmente fijadas como remuneración en las respectivas sociedades, comprendidas dentro de la Remuneración Fija Anual Total de los Consejeros, los pagos previstos en concepto de remuneración por el desempeño del cargo de Consejero en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank, son:

>> REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARZO PLAZO DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Sociedad participada	Total previsto 2022
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejero	CECA	17
Gonzalo Gortázar	Consejero	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vicepresidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por concepto 2022			523

Remuneraciones al margen de la condición de Consejero

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte es Presidente no ejecutivo del Consejo de Administración del Banco BPI. La remuneración prevista para 2022 por su pertenencia a dicho consejo es de 750.000 euros.

Política de retención

Los instrumentos entregados se sujetan a un periodo de retención de tres años, durante el cual el Consejero no podrá disponer de ellos.

No obstante, una vez transcurrido un año desde la entrega de los instrumentos, el Consejero podrá disponer de los instrumentos si mantiene, tras la disposición o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de los instrumentos por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su Remuneración Fija Anual Total mediante la titularidad de acciones, opciones, derechos de entrega de acciones u otros instrumentos financieros que reflejen el valor de mercado de CaixaBank.

Asimismo, transcurrido el primer año de tenencia, podrá disponer de los instrumentos en la medida necesaria para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Durante el periodo de retención, el ejercicio de los derechos atribuidos por los instrumentos corresponde al Consejero, en tanto que titular de estos.



Tabla de conciliación de contenido con el modelo de informe de remuneraciones de CNMV

Sección en el modelo de CNMV Incluido en informe estadístico

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LA SOCIEDAD PARA EL EJERCICIO EN CURSO

A.1 y subpartados	No Sección 2 y Sección 5 en referencia a la política de remuneraciones Sección 5 en referencia a los componentes fijos de los consejeros en su condición de tales Sección 5 en referencia a los distintos componentes de remuneración de los consejeros con funciones ejecutivas Sección 4 en referencia a las características de los contratos celebrados con los consejeros con funciones ejecutivas Sección 5 en referencia a las modificaciones propuestas en la remuneración para el ejercicio 2022 y su valoración cuantitativa
A.2	Sección 5 en referencia a las modificaciones propuestas en la remuneración para el ejercicio 2022 y su valoración cuantitativa
A.3	Sección 5 e Introducción en referencia a la política de remuneraciones
A.4	Introducción, Sección 2 y Sección 5 en referencia a la votación del IARC y la política de remuneraciones

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.1 y subpartados	No	Sección 2 y Sección 3
B.2	No	Sección 2 y Sección 3
B.3	No	Sección 2, Sección 3 y Sección 5
B.4	Sí	Sección 2 y Sección 6
B.5	No	Sección 3
B.6	No	Sección 3
B.7	No	Sección 3
B.8	No	No aplicable
B.9	No	Sección 3
B.10	No	No aplicable
B.11	No	Sección 3 y Sección 4

Sección en el modelo de CNMV

Incluido en informe estadístico

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.12	No	Sección 5
B.13	No	No se contempla el otorgamiento de facilidades financieras como forma de retribución de los consejeros. En la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas se detalla la financiación concedida a los consejeros y al resto del personal clave.
B.14	No	Sección 3
B.15	No	No están contemplados en la actualidad
B.16	No	Sección 3

C. DETALLE DE RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

C	Sí	Sección 7
C.1 a) i)	Sí	Sección 7
C.1 a) ii)	Sí	Sección 7
C.1 a) iii)	Sí	Sección 7
C.1 a) iv)	Sí	Sección 7
C.1 b) i)	Sí	Sección 7
C.1 b) ii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iv)	Sí	No aplicable
C.1 c)	Sí	Sección 7
C.2	Sí	Sección 7

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

D.	Sí	
----	----	--

Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV

>> DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR



Fecha fin del ejercicio de referencia:
31/12/2021



Denominación Social:
CAIXABANK, S.A.



CIF:
A-08663619



Domicilio Social:
Cl. Pintor Sorolla N.2-4 (Valencia)

>> B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.4. INFORME DEL RESULTADO DE LA VOTACIÓN CONSULTIVA DE LA JUNTA GENERAL AL INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DEL EJERCICIO ANTERIOR, INDICANDO EL NÚMERO DE VOTOS NEGATIVOS QUE SE HAYAN EMITIDO:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41
	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos en blanco	0	0
Abstenciones	1.596.162.441	26,26

>> C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJOS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Ayuso, Joaquín	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Bassons, M.Teresa	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Campo, Francisco Javier	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Castillo, Eva	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Fisas, M.Verónica	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
García-Bragado, Alejandro	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Garmendia, Cristina	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Garralda, Ignacio	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Presidente Ejecutivo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Gortázar, Gonzalo	Consejero Delegado	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Gual, Jordi	Presidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Moraleda, M. Amparo	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Muniesa, Tomas	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Reed, John S.	Consejero Coordinador	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Santero, María Teresa	Consejero Dominical	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Serna, José	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Ulrich, Fernando María	Consejero Otro Externo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Usarraga, Koro	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Fundación CajaCanarias	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021



C.1. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS RESPECTO A LA REMUNERACIÓN INDIVIDUALIZADA DE CADA UNO DE LOS CONSEJEROS (INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN POR EL EJERCICIO DE FUNCIONES EJECUTIVAS) DEVENGADA DURANTE EL EJERCICIO

A) RETRIBUCIONES DE LA SOCIEDAD OBJETO DEL PRESENTE INFORME:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Ayuso, Joaquin	69		60						129	
Bassons, M.Teresa	21		7						28	120
Campo, Francisco Javier	69		60						129	
Castillo, Eva	69		60						129	
Fisas, M.Veronica	90		100						190	183
Garcia-Bragado, Alejandro	21		7						28	120
Garmendia, Cristina	90		110						200	169
Garralda, Ignacio	21								21	90
Goirigolzarri, Jose Ignacio	69		45	1.122	117				1.353	
Gortázar, Gonzalo	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Gual, Jordi	258		14						272	1.150
Moraleda, M. Amparo	90		116						206	206
Muniesa, Tomas	90		100						190	171
Reed, John S.	128		36						164	149
Sanchiz, Eduardo Javier	90		140						230	218
Santero, Maria Teresa	69		38						107	
Serna, José	90		73						163	140
Ulrich, Fernando Maria	69		60						129	
Usarraga, Koro	90		160						250	231
Fundación CajaCanarias	21		12						33	140

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio			Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos
Goirigolzarri, Jose Ignacio	plan de bonus 2021					42.653	2,73	116			
	3r ciclo PIAC 2019-2021				64.023						
Gortázar, Gonzalo	Plan de Bonus 2021					151.168	2,73	412			
	1r ciclo PIAC 2019-2021		51.782						15.534		36.248
	3r ciclo PIAC 2019-2021				106.705						

>> OBSERVACIONES

En el ejercicio 2021 el Sr. Goirigolzarri ha devengado 42.653 acciones correspondientes al 50% del plan de bonus anual 2021 que va a percibir de la siguiente manera: el 40% (17.061 acciones) se entrega en febrero 2022. el 60% restante, siempre que no concurran ninguno de los supuestos de reducción previstos, se entregará en 5 partes en 2023, 2024, 2025, 2026 y 2027. Del tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados al Plan Estratégico 2019-2021 se han concedido provisionalmente, y sujeto a ajuste expost, 64.023 acciones.

El Sr. Gortazar ha devengado, en el ejercicio 2021, 151.168 acciones correspondientes al 50% del plan de bonus anual 2021 que va a percibir de la siguiente forma: el 40% (60.467 acciones) se entrega en febrero 2022. El 60% restante, siempre que no concurran ninguno de los supuestos de reducción previstos, se entregará en 5 partes en 2023, 2024, 2025, 2026 y 2027. Finalizado el período de medición del ajuste expost del primer ciclo del PIAC 2019-2021, se ha aplicado un ajuste del 30% sobre el incentivo provisional (15.534 acciones) y se han consolidado 36.248 acciones que serán entregadas en 3 partes en 2023, 2024 y 2025. Del tercer ciclo del PIAC 2019-2021 se han concedido provisionalmente, y sujeto a ajuste expost, 106.705 acciones.

Todas las acciones entregadas están sujetas a un período de retención de un año desde su entrega.

En el año 2021, el total de las acciones generadas por planes de incentivos de Consejeros Ejecutivos, Alta Dirección y resto de empleados que están pendientes de entrega suponen el 0,16% del total del capital social.

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Gortázar, Gonzalo			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Muniesa, Tomas					29	30		

>> OBSERVACIONES

El criterio general para los importes de los fondos acumulados es que se muestran los saldos devengados por la función de Consejero. Para los Consejeros Ejecutivos se incluyen además de los saldos devengados por funciones anteriores en la Sociedad.

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivos
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Seguro de Salud	2
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Prima de riesgo seguro de vida	71
Gortázar, Gonzalo	Seguro de Salud	5
Gortázar, Gonzalo	Prima de riesgo seguro de vida	65
Gortázar, Gonzalo	Retribución en especie revisión médica	2



B) RETRIBUCIONES A LOS CONSEJEROS DE LA SOCIEDAD COTIZADA POR SU PERTENENCIA A ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN DE SUS ENTIDADES DEPENDIENTES

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Gortázar, Gonzalo	204								204	560
Muniesa, Tomas	435								435	435
Ulrich, Fernando María	750								750	

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio			Instrumentos vencidos y no ejercidos		Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados	Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020



iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
José Ignacio Goirigolzarri	Concepto	
Tomás Muniesa	Concepto	
Gonzalo Gortázar	Concepto	
John S. Reed	Concepto	
Joaquín Ayuso	Concepto	
Francisco Javier Campo	Concepto	
Eva Castillo	Concepto	
Fernando María Ulrich	Concepto	
Verónica Fisas	Concepto	
Cristina Garmendia	Concepto	
Amparo Moraleda	Concepto	
Eduardo Javier Sanchiz	Concepto	
María Teresa Santero	Concepto	
José Serna	Concepto	
Koro Usarraga	Concepto	
Jordi Gual	Concepto	
Fundación CajaCanarias	Concepto	
María Teresa Bassons	Concepto	
Alejandro García-Bragado	Concepto	
Ignacio Garralda	Concepto	

C) RESUMEN DE LAS RETRIBUCIONES (EN MILES DE €): SE DEBERÁN INCLUIR EN EL RESUMEN LOS IMPORTES CORRESPONDIENTES A TODOS LOS CONCEPTOS RETRIBUTIVOS INCLUIDOS EN EL PRESENTE INFORME QUE HAYAN SIDO DEVENGADOS POR EL CONSEJERO, EN MILES DE EUROS

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad				Retribución devengada en Sociedades del Grupo				Total ejercicio 2021 sociedad + grupo	
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro		Remuneración por otros conceptos
Ayuso, Joaquin	129				129					129
Bassons, M.Teresa	28				28					28
Campo, Francisco Javier	129				129					129
Castillo, Eva	129				129					129
Fisas, M.Veronica	190				190					190
García-Bragado, Alejandro	28				28					28
Garmendia, Cristina	200				200					200
Garralda, Ignacio	21				21					21
Goirigolzarri, Jose Ignacio	1.353	116		73	1.542					1.542
Gortázar, Gonzalo	2.470	412		72	2.954	204			204	3.158
Gual Jordi	272				272					272
Moraleda, M. Amparo	206				206					206
Muniesa, Tomas	190				190	435			435	625
Reed, John S.	164				164					164
Sanchiz, Eduardo Javier	230				230					230
Santero, Maria Teresa	107				107					107
Serna, José	163				163					163
Ulrich, Fernando Maria	129				129	750			750	879
Usarraga, Koro	250				250					250
Fundación CajaCanarias	33				33					33
Total	6.421	528		145	7.094	1.389			1.389	8.483

C.2) INDIQUE LA EVOLUCIÓN EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS DEL IMPORTE Y VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓN DEVENGADA POR CADA UNO DE LOS CONSEJEROS DE LA COTIZADA QUE LO HAYAN SIDO DURANTE EL EJERCICIO, DE LOS RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA SOCIEDAD Y DE LA REMUNERACIÓN MEDIA SOBRE UNA BASE EQUIVALENTE A TIEMPO COMPLETO DE LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD Y DE SUS ENTIDADES DEPENDIENTES QUE NO SEAN CONSEJEROS DE LA COTIZADA.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Consejeros Ejecutivos									
José Ignacio Goirigolzarri	1.542								
Gonzalo Gortázar	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consejeros Externos									
Joaquín Ayuso	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Teresa Bassons	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143
Francisco Javier Campo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Eva Castillo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Veronica Fisas	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Alejandro García-Bragado	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Cristina Garmendia	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Ignacio Garralda	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Jordi Gual	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
M. Amparo Moraleda	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Tomás Munisa	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
John S. Reed	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Eduardo Javier Sanchiz	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
M. Teresa Santero	107	-	0	-	0	-	0	-	0
José Serna	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Fernando María Ulrich	879	-	0	-	0	-	0	-	0
Koro Usarraga	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140
Fundación CajaCanarias	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Resultados De La Sociedad	5.315	232%	1.601	-23%	2.077	-26%	2.807	34%	2.098
Remuneración Media De Los Empleados	58	-1%	59	-3%	60	3%	59	2%	57

>> OBSERVACIONES

La evolución de la retribución media de la plantilla de 2019 a 2020 se vio impactada por el efecto de las salidas voluntarias asociadas a los programas de ERE 2019 y de desvinculación incentivada 2020 de empleados de mayor edad y por las bajas temporales derivadas de la pandemia. La variación 2020 a 2021 de la retribución devengada del Sr. Gortázar se debe a la renuncia voluntaria en 2020 a su retribución variable, tanto anual como plurianual, como acto de responsabilidad por la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19 ya que sus condiciones de remuneración no cambiaron. También se ve afectada la retribución media de la plantilla de 2020 a 2021 por la fusión con Bankia y por las desvinculaciones voluntarias del ERE de 2021.

En el año 2021 se ha nombrado un nuevo Consejero Ejecutivo y 5 Consejeros no Ejecutivos con fecha 26/03/2021, en la misma fecha 5 Consejeros no Ejecutivos han causado baja. Respecto a la variación del resultado de la sociedad del año 2021 hay que tener en cuenta la formalización de fusión de CaixaBank y Bankia. Para la información de la remuneración media de los empleados se ha utilizado el dato de sueldos y salarios y el dato de la plantilla media del año que se detallan en el informe de gestión.

>> D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS



Fecha aprobación:
17/02/2022

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

SI
 NO



DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: [31/12/2021]

CIF: [A08663619]

Denominación Social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicilio social:

[CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)]

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.4. Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos en blanco		0,00
Abstenciones	1.596.162.441	26,26

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Presidente Ejecutivo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JOHN S.REED	Consejero Coordinador	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Doña EVA CASTILLO SANZ	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Consejero Otro Externo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Consejero Dominical	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JORDI GUAL SOLE	Presidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021

C.1. Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	69		45	1.122	117				1.353	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	90		100						190	171
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHÉ	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Don JOHN S.REED	128		36						164	149
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	69		60						129	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	69		60						129	
Doña EVA CASTILLO SANZ	69		60						129	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	69		60						129	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	90		100						190	183
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	90		110						200	169
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	90		116						206	206
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	90		140						230	218
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	69		38						107	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	90		73						163	140
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	90		160						250	231
Don JORDI GUAL SOLE	258		14						272	1.150

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	21		12						33	140
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	21		7						28	120
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	21		7						28	120
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21								21	90

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	3r ciclo PIAC 2019-2021				64.023			0,00				
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Plan de bonus 2021						42.653	2,73	116			
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plan							0,00				
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	1r ciclo PIAC 2019-2021		51.782					0,00		15.534		36.248
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3r ciclo PIAC 2019-2021				106.705			0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHÉ	Plan de Bonus 2021						151.168	2,73	412			
Don JOHN S.REED	Plan							0,00				
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plan							0,00				
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plan							0,00				
Doña EVA CASTILLO SANZ	Plan							0,00				
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plan							0,00				
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plan							0,00				
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plan							0,00				
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plan							0,00				
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don JOSÉ SERNA MASÍA	Plan							0,00				
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Plan							0,00				
Don JORDI GUAL SOLE	Plan							0,00				
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plan							0,00				
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plan							0,00				
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plan							0,00				

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOHN S.REED	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Doña EVA CASTILLO SANZ	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	
Don JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI					29	30		
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Don JOHN S.REED								
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Doña EVA CASTILLO SANZ								
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Don JOSÉ SERNA MASIÁ								
Doña KORO USARRAGA UNSAIN								
Don JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Seguro de Salud	2
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Prima de riesgo seguro de vida	71
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepto	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Seguro de Salud	5

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Prima de riesgo seguro de vida	65
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Retribución en especie revisión médica	2
Don JOHN S.REED	Concepto	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Concepto	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepto	
Doña EVA CASTILLO SANZ	Concepto	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepto	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepto	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepto	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepto	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepto	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepto	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepto	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Concepto	
Don JORDI GUAL SOLE	Concepto	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepto	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepto	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepto	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepto	

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE										
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	435								435	435
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	204								204	560
Don JOHN S.REED										
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA										
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA										
Doña EVA CASTILLO SANZ										
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	750								750	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES										
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL										
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ										
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU										
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ										
Don JOSÉ SERNA MASIÁ										
Doña KORO USARRAGA UNSAIN										
Don JORDI GUAL SOLE										
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS										

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE										
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU										
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO										

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Plan							0,00				
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plan							0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Plan							0,00				
Don JOHN S.REED	Plan							0,00				
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plan							0,00				
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plan							0,00				
Doña EVA CASTILLO SANZ	Plan							0,00				
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plan							0,00				
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plan							0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plan							0,00				
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plan							0,00				
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plan							0,00				
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Plan							0,00				
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Plan							0,00				
Don JORDI GUAL SOLE	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plan							0,00				
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plan							0,00				
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plan							0,00				

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	
Don JOHN S.REED	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Doña EVA CASTILLO SANZ	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	
Don JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI								
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE								
Don JOHN S.REED								
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Doña EVA CASTILLO SANZ								
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Don JOSÉ SERNA MASIÁ								
Doña KORO USARRAGA UNSAIN								
Don JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Concepto	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepto	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Concepto	
Don JOHN S.REED	Concepto	

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Concepto	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepto	
Doña EVA CASTILLO SANZ	Concepto	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepto	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepto	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepto	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepto	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepto	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepto	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepto	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Concepto	
Don JORDI GUAL SOLE	Concepto	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepto	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepto	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepto	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepto	

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	1.353	116		73	1.542						1.542
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	190				190	435				435	625
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Don JOHN S.REED	164				164						164
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129				129						129
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129				129						129
Doña EVA CASTILLO SANZ	129				129						129
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	129				129	750				750	879
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190				190						190

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200				200						200
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206				206						206
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230				230						230
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107				107						107
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	163				163						163
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	250				250						250
Don JORDI GUAL SOLE	272				272						272
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33				33						33
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28				28						28
Don ALEJANDRO GARCÍA- BRAGADO DALMAU	28				28						28

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21				21						21
TOTAL	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2. Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Consejeros ejecutivos									
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	1.542	-	0	-	0	-	0	-	0
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3.158	35.83	2.325	-24.56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consejeros externos									
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28	-76.67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña EVA CASTILLO SANZ	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Don JORDI GUAL SOLE	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
Don JOHN S.REED	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107	-	0	-	0	-	0	-	0
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	879	-	0	-	0	-	0	-	0

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

[17/02/2022]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[] Si
[✓] No