

> 2020

# Informe de Gestió Consolidat



Document  
interactiu



01



## La Nostra Identitat

- ▶ PAG. 4
- ▶ CaixaBank el 2020 – Indicadors fonamentals i impacte en la societat\_000
- ▶ Fets rellevants i significatius de l'exercici\_000
- ▶ Carta del President\_000
- ▶ Carta del Conseller Delegat\_000
- ▶ Materialitat\_000
- ▶ Comportament ètic i responsable\_000
- Ètica i integritat\_000
- Canal de consultes i denúncies\_000
- Comercialització i comunicació responsables\_000
- Transparència fiscal\_000
- ▶ Objectius de Desenvolupament Sostenible\_000
- ▶ Govern corporatiu\_000
- Millors pràctiques\_000
- La propietat\_000
- L'Administració\_000
- Alta Direcció\_000
- Remuneració\_000
- ▶ Model de negoci\_000
- ▶ Gestió del risc\_000
- ▶ COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació\_000

<https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/informacio-economica-financera/comptes-anuals-semestrais.html>

02



## Línies Estratègiques

- ▶ PAG. 4
- ▶ Context i perspectives 2021\_000
- ▶ Oferir la millor experiència al client\_000
- Solucions a clients\_000
- Experiència de client i qualitat\_000
- ▶ Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles\_000
- Ciberseguretat\_000
- Tecnologia i digitalització\_000
- ▶ Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa\_000
- Pla de cultura corporativa\_000
- Diversitat i igualtat d'oportunitats\_000
- Desenvolupament professional i compensació\_000
- Experiència de l'empleat\_000
- ▶ Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera\_000
- Evolució resultats i activitat\_000
- Liquiditat i estructura de finançament\_000
- Gestió del Capital\_000
- Ratings\_000
- Política de dividendes\_000
- ▶ Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat\_000
- Governança de la Responsabilitat Corporativa\_000
- Diàleg amb els Grups d'Interès\_000
- Inclusió financera\_000
- Inversió socialment responsable\_000
- Estratègia mediambiental\_000
- Acció social i voluntariat\_000

03



## Estat d'Informació No Financera

- ▶ PAG. 4
- Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI\_000
- Principis de Banca Responsable – UNEP FI\_000
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)\_000

04



## Glossari i estructura del Grup

- ▶ PAG. 4

05



## Informe de verificació independent

- ▶ PAG. 4

06



## Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent a 2020

- ▶ PAG. 4



Es posa a disposició un **fitxer amb les mètriques agregades** per facilitar-ne la consulta.

## Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer ni ser una oferta de venda, intercanvi o adquisició ni una invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, la companyia) o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

Aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, concretament quant a la informació financera relativa a societats participades, que s'ha elaborat fonamentalment partint d'estimacions efectuades per la companyia. Aquestes previsions i estimacions representen els judicis actuals de la companyia sobre expectatives futures de negocis, però determinats riscos, incerteses i altres factors rellevants podrien fer que els resultats fossin materialment diferents de l'esperat. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el comportament i els resultats descrits. Altres variables desconegudes o imprevisibles poden fer que els resultats difereixin materialment d'aquells descrits a les previsions i estimacions.

Així mateix, aquesta presentació conté informació relativa al projecte comú de fusió per l'absorció de Bankia, S.A. (societat absorbida) per part de CaixaBank (societat absorbent), anunciat el 18 de setembre de 2020. La formalització de la fusió no està garantida, ja que, tot i que la van aprovar, el desembre de 2020, les juntes generals d'accionistes d'ambdues entitats, també cal que obtingui les autoritzacions administratives preceptives. CaixaBank no pot assegurar que els beneficis identificats en formular el projecte comú de fusió i publicats es materialitzaran o que el Grup no s'exposarà a dificultats operacionals, despeses i riscos associats a la integració.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. A més, cal tenir en compte que aquest informe s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per la resta d'entitats integrades al Grup, i inclou determinats ajustos i reclassificacions que pretenen homogeneïtzar els principis i els criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això, i en concret en relació amb BPI, les dades que conté aquest document poden no coincidir en alguns aspectes amb la informació publicada per aquesta entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, però s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (d'ara endavant, NIIF) adoptades per la Unió Europea a través de reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol del 2002, i modificacions posteriors. En la seva preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Cap dels seus administradors, directors o empleats no estan obligats, ni implícitament ni expressament, a garantir que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, a mantenir-los actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol mancança, error o omisió.

D'acord amb les mesures alternatives del rendiment (MAR, també conegudes per les seves sigles en anglès: APM, alternative performance measures) definides a les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057) ("les Directrius ESMA"), aquest informe fa servir determinades MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera («NIIF»), també conegudes per les seves sigles en anglès com a «IFRS» (International Financial Reporting Standards). Així mateix, la manera en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. S'ha de consultar l'informe per al detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats elaborats de conformitat amb les NIIF.

Sens perjudici del règim legal o de la resta de limitacions imposades per Grup CaixaBank que resultin aplicables, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'explotació d'aquest document i de les creacions i els signes distintius que incorpora, inclosa qualsevol classe de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol mena de suport i mitjà, amb finalitats comercials, sense l'autorització prèvia i expressa dels seus titulars respectius. L'incompliment d'aquesta prohibició pot constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o M€, indistintament.





## 01

La Nostra  
Identitat

- ▶ **CaixaBank el 2020 - Indicadors fonamentals i impacte en la societat\_00**
- ▶ **Fets rellevants i significatius de l'exercici\_7**
- ▶ Carta del **President\_8**
- ▶ Carta del **Conseller Delegat\_9**
- ▶ **Materialitat\_10**
- ▶ **Comportament ètic i responsable \_11**
  - Ètica i integritat\_000
  - Canal de consultes i denúncies\_000
  - Comercialització i comunicació responsables\_000
  - Transparència fiscal\_000
- ▶ **Objectius de Desenvolupament Sostenible\_00**
- ▶ **Govern Corporatiu \_26**
  - Millors pràctiques\_000
  - La propietat\_000
  - L'Administració\_000
  - Alta Direcció\_000
  - Remuneració\_000
- ▶ **Model de negoci\_000**
- ▶ **Gestió del risc\_000**
- ▶ **COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació\_000**



# CaixaBank 2020: indicadors fonamentals i impacte a la societat

En un entorn de **màxima complexitat**

CaixaBank afirma el seu posicionament comercial, amb creixements en les quotes de mercat principals i en volums

**15,2** M  
de clients

**451.520** M€  
d'actius totals

**415.408** M€  
de recursos de clients (+8,1%)

**243.924** M€  
de crèdit a la clientela, brut (+7,3%)

Quotes de mercat a Espanya



**17,5%** (+45 p. b.)

Fons d'inversió



**29,9** % (+126 p.b.)

Assegurances de vida-estalvi



**26,3%** (+79 p. b.)

Plans de pensions



**23,3%** (+79 p. b.)

Estalvi a llarg termini



**15,6%** (+38 p. b.)

Dipòsits



**16,2%** (+25 p. b.)

Crèdit al sector privat

Mostra una gran resiliència dels ingressos core i continua amb estalvis de costos significatius

Ingressos core estables

**8.310** M€  
(-0,1% respecte a 2019)

**6,1%**  
ROTE 12 mesos

Millorant l'eficiència

**-4,0%**  
les despeses d'administració i d'amortització recurrents

**54,5%**  
ràtio d'eficiència (12 mesos)

Això contribueix a reforçar encara més la sòlida posició financera

Màxims a les principals mètriques de capital

**13,6%**  
CET1 (+1,6 p.)

**26,3%**  
MREL (+4,5 p.)

**18,1%**  
Capital Total (+2,4 p.)

Contínua reducció de riscos i reforç de cobertures

**3,3%**  
ràtio de morositat (-0,3 p.)

**-2,2%**  
els saldos dubtosos

**67%**  
cobertura de la morositat (+12 p.)

Liquiditat folgada

**114.451** M€  
actius líquids totals

**248%**  
Liquidity Coverage Ratio (12 mesos)

**145%**  
Net Stable Funding Ratio (NSFR)

## La Nostra Identitat

CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

**CaixaBank, per la seva activitat, dimensió i valors té un rol clau en la contribució a un creixement econòmic sostenible**

**La Nostra Identitat**

CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

**Aportació al PIB**


**9.611 M€**

d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

**13,7%**

Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances



**832 M€**

d'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

**6,2%**

Valor Afegit Brut del BPI sobre el sector financer i d'assegurances

**Tributs pagats, recaptació de tributs de tercers i altres aportacions**


**781**

Resta d'impostos recaptats

**641**

Retencions d'IRPF sobre la plantilla

**462**

Seguretat Social a càrrec de l'empresa

**479**

Impostos indirectes

**291**

Impostos directes



**244**

Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits

**111**

Contribució al Fons Únic de Resolució

**16**

Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)

**Compromís amb l'ocupació i impuls de l'activitat econòmica**

>> **35.434**

Persones treballen al Grup CaixaBank

>> **49.110**

Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors<sup>1</sup> i **6.273 generats pel BPI**

**16,5%**

Quota de mercat de crèdit a empreses (+1,1 p. el 2020)

**8.223 M€**

Nou finançament a negocis i emprenedors (+68% respecte a 2019)

**5.416**

Nous negocis creats amb el suport de microcrèdits

**Model de banca diferencial**


**2.000 M€**

Bons ODS<sup>2</sup> (1.000 M€ Bo Social COVID-19 i 1.000 M€ Bo verd inaugural)



**105.378**

Operacions noves de Microcrèdits i altres finances amb impacte social per un import de **900 M€**



**~140.000 M€**

Inversions gestionades amb criteris ASG

**Amb ampli reconeixement**


**7è banc**

al Dow Jones Sustainability Index



**Màxima qualificació**

en inversió sostenible segons les Nacions Unides (A+) en Governança i Estratègia



**#1 del món**

en igualtat de gènere segons el Bloomberg Gender Equality Index 2021

<sup>1</sup> CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons la Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

<sup>2</sup> Objectius de Desenvolupament Sostenible. Al febrer de 2021, s'ha emès el segon bo verd per un import de 1.000 M€.



La Nostra Identitat

CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Els valors diferencials de banca socialment responsable de CaixaBank es fan palesos amb l'àmplia resposta a les dificultats derivades de la crisi sanitària i econòmica



>90%

de les oficines obertes durant el període d'estat d'alarma (>86% a Portugal)

>17.000 M€

en moratòries de crèdit concedides el 2020

>13.000 M€

en crèdits concedits amb garantia pública

>4.700

condonacions de lloguer d'immobles propis

~4,0 M

clients als quals s'ha avançat la pensió o la prestació de desocupació

I tot plegat, apostant contínuament per la innovació i la qualitat



34,4%  
quota de penetració de clients digitals a Espanya<sup>1</sup>



Millor banc

a Espanya 2020 i Millor Banc a Europa Occidental 2020 segons Global Finance



El BPI, Banc de l'any

a Portugal segons The Banker



>6,9 M  
de clients digitals



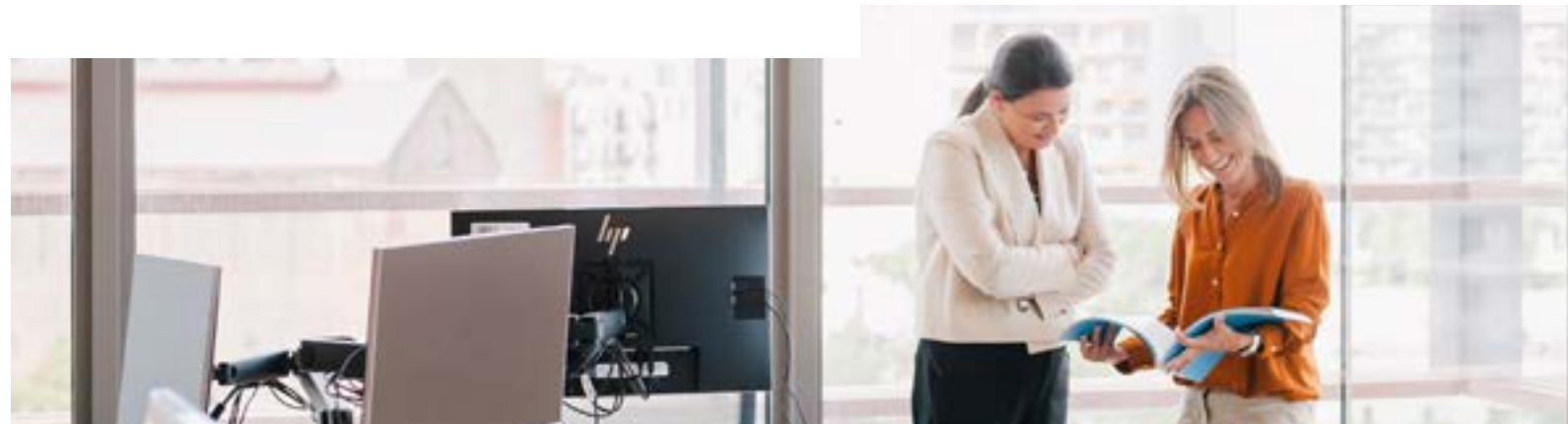
Nou imagin

certificació BCorp



El BPI, Millor Gran Banc

a Portugal



<sup>1</sup> Font ComScore.



La Nostra Identitat

Fets rellevants i significatius de l'exercici

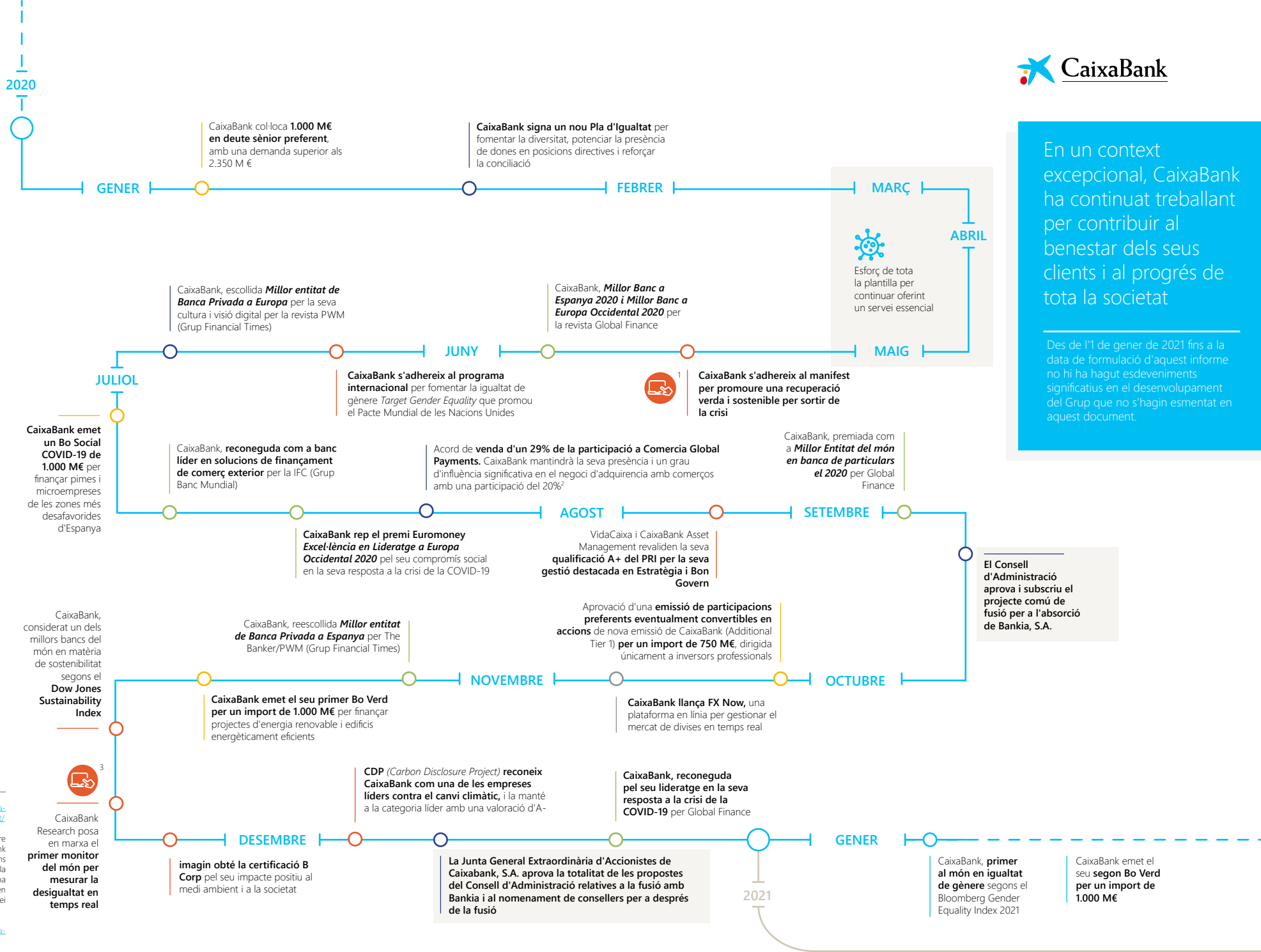
Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



En un context excepcional, CaixaBank ha continuat treballant per contribuir al benestar dels seus clients i al progrés de tota la societat

Des de l'1 de gener de 2021 fins a la data de formulació d'aquest informe no hi ha hagut esdeveniments significatius en el desenvolupament del Grup que no s'hagin esmentat en aquest document.

<sup>1</sup> <https://www.porunarecuperacionsostenible.net/ca/manifest/>

<sup>2</sup> L'actual acord comercial entre Global Payments i CaixaBank es mantindrà i s'estendrà fins al 2040, cosa que facilitarà la innovació de productes, una estratègia de creixement en aquest negoci i un millor servei a la xarxa de clients.

<sup>3</sup> <https://inequality-tracker.caixa-bankresearch.com/ca/>

La Nostra  
IdentitatFets rellevants i  
significatius  
de l'exerciciLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Fusió per absorció de Bankia, S.A.

El setembre 2020, CaixaBank va anunciar la fusió amb Bankia. L'operació, a més d'aportar una gran base de clients, permetrà mantenir una presència geogràfica equilibrada i diversificada. Així mateix, Bankia és una entitat amb una solidesa financera elevada que comparteix amb CaixaBank unes arrels i uns valors fundacionals similars que provenen del seu origen com a caixes d'estalvis. La fusió, a més d'aportar estalvis de costos importants (al voltant de 770 milions d'euros l'any), ofereix un enorme potencial de sinergies d'ingressos (de prop de 290 milions d'euros l'any) per la possibilitat d'oferir als clients actuals de Bankia els productes i serveis financers del grup CaixaBank. En definitiva, l'operació originarà una entitat més sòlida, més eficient i més rendible. En conseqüència, generarà més valor per a clients, accionistes, empleats i per al conjunt de la societat.

Després de l'aprovació de l'operació per part dels accionistes (Junta General Extraordinària celebrada el 3 de desembre de 2020), es preveu que la fusió es materialitzi durant el primer trimestre de 2021 (sempre que s'obtinguin les autoritzacions regulatòries i administratives corresponents). Així mateix, es preveu que la integració operativa entre les dues entitats s'executi abans de finals de 2021.

### Cultura corporativa

Treballant amb una cultura comuna per crear valor per als nostres *stakeholders* i donar suport a la recuperació econòmica del nostre país.



#### Clients

Els nostres clients continuen sent el punt central de la nostra estratègia



#### Empleats

Noves oportunitats de creixement professional basades en la meritocràcia



#### Accionistes

Creació de valor i increment de la rendibilitat del Banc



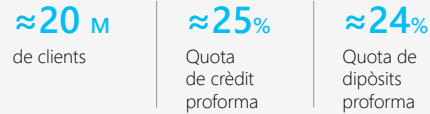
#### Societat

Oportunitat de maximitzar el valor de la nostra aportació a la societat

## La nova Entitat

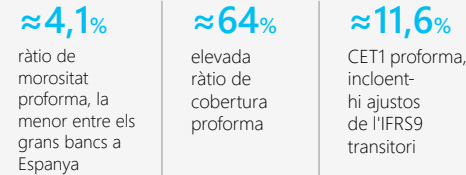
## DIMENSIONAMENT CRÍTIC

Obtenció d'economies d'escala per millorar l'eficiència i invertir de manera sostinguda en tecnologia i innovació. El nou grup donarà lloc al líder del mercat domèstic.



## ROBUSTESA FINANCERA

Balanç benprovisionat i capitalitzat.



## RENDIBILITAT SOSTENIBLE

Amb un mix de cartera equilibrada i forta capacitat de generar ingressos.



## Estructura accionarial de l'entitat combinada i generació de valor

0,6845 x

Equació de canvi acordada

# accions CaixaBank / 1 acció Bankia

20% | 28%

Prima

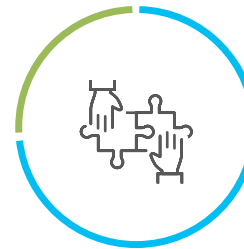
sobre preus no afectats<sup>1</sup> | sobre mitjana de 3 mesos<sup>2</sup>

~28% | ~69%

increment del BPA

2022E<sup>3</sup> per a CaixaBank | Bankia

## &gt;&gt; % DEL CAPITAL SOCIAL TOTAL

74,2%  
Accionistes  
de CaixaBank25,8%  
Accionistes  
de Bankia~37%  
Institucional~30%  
CRITERIA~17%  
Minoristes~16%  
FROBVegeu la Informació  
detallada sobre  
la fusió

<sup>1</sup> Equació de canvi acordada de 0,6845x sobre l'equació de canvi no afectat al tancament del 3 de setembre de 2020 de 0,5704x (previ a la Informació Privilegiada publicada a la CNMV).

<sup>2</sup> Partint de l'equació de bescanvi mitjana dels 3 mesos anteriors al tancament del 3 de setembre de 2020.

<sup>3</sup> Projeccions de benefici net per al 2022, calculat partint del consens publicat per CaixaBank i Bankia

<sup>4</sup> <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/informacio-general/fusions.html>



# Carta del President

*Estem orgullosos de la feina feta, així com dels resultats que hem assolit en un entorn tan exigent.*

**Jordi Gual Solé**  
President




L'exercici 2020 quedarà associat ja per a sempre a la COVID-19. L'emergència sanitària ha exigint mesures extraordinàries, que han provocat una aturada de l'activitat productiva i han afectat de forma severa el curs econòmic que havíem previst. El sector bancari, enmig d'aquesta situació d'incertesa, i en un exercici de responsabilitat, ha reaccionat de manera decidida per ajudar a pal·liar els efectes de la pandèmia a la nostra societat.

A CaixaBank hem actuat amb un compromís absolut envers els nostres clients. Gràcies a l'extraordinari esforç i a la dedicació de tots els nostres professionals, hem estat capaços de mantenir la xarxa d'oficines oberta en tot moment, hem pogut aprovar prop de 500.000 sol·licituds de moratòria hipotecària i de préstecs personals, i hem concedit finançament a les empreses per valor de més de 95.000 milions d'euros. Fidels a l'esperit de la nostra entitat i als nostres orígens fundacionals, hem estat al costat dels que més ho necessitaven en un moment especialment dur.

Estem orgullosos de la feina feta, així com dels resultats que hem assolit en un entorn tan exigent. Tanquem l'any 2020 amb un benefici de 1.381 milions d'euros, després de provisionar el potencial impacte negatiu de la crisi sanitària a mitjà i llarg termini. La fortalesa del model comercial de CaixaBank ens ha permès aconseguir una rendibilitat del 6,1 % sobre el capital tangible i millorar la nostra posició de solvència fins i tot seguint una estratègia molt prudent en el registre de dotacions. Hem aconseguit uns bons resultats i una bona posició de capital en un any extraordinàriament difícil.

El tancament d'aquest exercici suposa també el final de la meua etapa com a president. En aquest mandat, juntament amb la resta del Consell i la Direcció de l'entitat, hem treballat amb un objectiu principal: que CaixaBank continuï sent un grup líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca responsable.

Durant aquests més de quatre anys, en un entorn sumament exigent, hem aconseguit millorar les nostres quotes de mercat de manera generalitzada, els ingressos core han crescut gairebé un 30 %, les ràtios d'eficiència i rendibilitat han millorat i la nostra posició de liquiditat i solvència és encara més forta. Alhora, també s'ha re-

forçat el model de govern corporatiu de l'entitat, en el qual s'han introduït avenços importants, com la reducció de la dimensió del Consell, l'increment de la diversitat o l'establiment del rol del Conseller Coordinador.

Durant aquest període, ens hem mantingut sempre fidels a la nostra centenària filosofia de gestió. Entre els atributs que la componen, destaquem la vocació de servei, la visió a llarg termini i l'anticipació al canvi. I ha estat precisament la voluntat i la capacitat d'anticipar-nos el que ens ha dut a aprovar l'acord d'integració amb Bankia.

La crisi ha intensificat algunes tendències prèvies en el sector bancari, que exigeixen una resposta decidida. La fusió amb Bankia és la millor que podem assolir en aquest moment clau, en què s'està definint la banca del futur. És una entitat ben capitalitzada, que permetrà obtenir moltes sinergies, i és també una entitat procedent del model de caixes d'estalvis i, per tant, comparteix amb nosaltres la voluntat de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa i equilibrada partint d'uns valors —qualitat, confiança i compromís social— que estan fortament arrelats en tots nosaltres. Estic convençut que l'operació donarà lloc a una entitat més sòlida, eficient i rendible, que generarà valor per a clients, accionistes i empleats i per al conjunt de la societat.

Finalment, m'agradaria donar les gràcies a tots els clients, accionistes i professionals del banc per la seva confiança i el seu compromís amb l'entitat. Tots vostès fan possible CaixaBank. Ha estat un honor haver treballat al seu servei durant aquests anys, encapçalant una entitat que, des de fa més d'un segle, s'esforça dia a dia per contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat amb un model únic de fer banca.


**La Nostra Identitat**

Carta del Conseller Delegat


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# Carta del Conseller Delegat

*El propòsit de CaixaBank és continuar donant suport a l'economia, a les famílies i a la societat.*

**Gonzalo Gortázar Rotaache**  
Conseller Delegat




El 2020, un exercici particularment complex condicionat per la crisi sanitària i econòmica derivada de la COVID-19, s'han posat en relleu de manera molt especial les característiques que defineixen el Grup CaixaBank: la capacitat d'execució, la qualitat de l'equip humà i el seu compromís amb la societat.

Gràcies a la dedicació de milers de professionals i a un intens treball en equip, la nostra extensa xarxa d'oficines ha continuat plenament operativa per donar servei i suport als clients fins i tot en els pitjors moments de la pandèmia. També s'han potenciat els canals digitals i remots, i s'ha adaptat l'operativa per donar resposta als problemes i necessitats de milions de clients: a més d'atendre l'activitat regular, hem gestionat prop de cinc-centes mil moratòries de crèdit, avançat rendes i prestacions a gairebé quatre milions de persones i facilitat l'accés a la liquiditat i al crèdit als sectors que més ho necessitaven.

Com a conseqüència de l'intens treball amb la clientela, tant el crèdit com els recursos de clients van créixer de manera molt notable: un 7,3 % i un 8,1 %, respectivament. El finançament a empreses, el segment de l'economia que més crèdit va demanar durant el 2020, va augmentar un 16,6 %, fins als 106.425 milions, i la quota en aquest segment es va incrementar fins al 16,5 %. En la gestió de l'estalvi a llarg termini, l'epígraf en què ja gaudíem d'una posició destacada i que inclou la gestió de plans de pensions, fons d'inversió i assegurances d'estalvi, el creixement va ser del 3,9 %, fins als 166.000 milions d'euros, i la quota va créixer fins al 23,3 %.

Aquesta important activitat comercial ha permès que, malgrat la duresa de l'entorn econòmic i de la situació de mínims històrics dels tipus d'interès, els ingressos core de CaixaBank disminuïssin només un 0,1 %. La combinació d'uns ingressos core estables i una reducció considerable de les despeses, del 4 %, ha permès millorar la rendibilitat operativa i l'eficiència core en 230 punts bàsics. El resultat atribuït de l'any se situa en 1.381 milions d'euros, després de fer un prudent exercici d'aprovisionament i situant el cost del risc en el 0,75 %.

El balanç, que sempre ha mostrat una gran fortalesa, s'ha continuat reforçant en les seves línies més rellevants: la ràtio de capital CET1 ha millorat significativament, del 12 % al 13,6

%, la ràtio d'actius dubtosos s'ha reduït fins al 3,3 % i la seva ràtio de cobertura s'ha incrementat fins al 67 %; per la seva banda, la liquiditat s'ha mantingut en nivells molt elevats, de 114.000 milions d'euros a tancament de l'exercici.

El 2020 també ha estat un any d'avenços molt destacables pel que fa a la sostenibilitat. Tant la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, com la nostra asseguradora, VidaCaixa, han revalidat la seva qualificació màxima (A+) en els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides en l'apartat d'estratègia i governança. Així mateix, hem emès un bo verd i un segon bo social. Les dues emissions han tingut una acceptació excel·lent al mercat i estan lligades a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

Considerem essencial facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible, per la qual cosa estem integrant polítiques mediambientals ambicioses en els nostres processos crediticis. Continuem fermament compromesos a avançar en l'alineament de les nostres carteres amb els objectius de l'Acord de París, d'acord amb el compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides. La nostra especial vinculació amb la Fundació "la Caixa" ens permet reforçar encara més la nostra contribució als diferents ODS.

Mantenim el nostre ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i estem adherits als Principis de Banca Responsable d'aquesta mateixa organització. CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat internacionals.

El 2021, les circumstàncies continuaran sent molt complexes. El propòsit de CaixaBank és continuar donant suport a l'economia, a les famílies i a la societat. Per poder-ho fer, estem convençuts que disposem dels elements fonamentals: un model comercial efectiu, una posició financera forta i un equip altament preparat i compromès. A aquestes fortaleses se'ls uneix aquest any el projecte d'integració amb Bankia, que suposarà acabar l'exercici amb un Grup CaixaBank més potent i amb més capacitat per continuar desenvolupant la nostra funció essencial.

# Materialitat

CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, el Grup CaixaBank o l'Entitat) fa de forma anual un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes financers, econòmics, socials i ambientals prioritaris per als seus grups d'interès i per al seu negoci. Les conclusions que se'n deriven s'utilitzen com a guia de la gestió de la responsabilitat corporativa i determinen el correcte dimensionament sobre la informació que cal reportar.

En aquest informe, l'Entitat reporta i ret comptes als seus grups d'interès sobre els temes materials identificats el 2020. Es consideren rellevants aquells assumptes que tenen una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el negoci com en les valoracions i decisions dels grups d'interès.

L'**Estudi de Materialitat** recull els temes rellevants identificats el 2020 i n'estableix una prioritització, d'acord amb la seva importància per a l'Entitat i per als grups d'interès. Els temes es classifiquen segons, *Rellevància alta*, *Rellevància mitjana* i *Rellevància baixa*; els temes que es classifiquen com a *Rellevància Alta* es consideren els que són estratègics per desenvolupar el negoci de CaixaBank i els que creen més valor per als grups d'interès.

La novetat principal de l'estudi elaborat el 2020 és que s'hi ha incorporat un apartat específic sobre la identificació de temes clau per respondre a les conseqüències de la pandèmia de COVID-19.





## Metodologia

L'elaboració de l'Estudi de Materialitat la fa un expert independent partint d'un procés exhaustiu i participatiu del qual formen part els grups d'interès principals de l'Entitat (clients, empleats i accionistes), així com representants de CaixaBank i experts externs.



### 01. IDENTIFICACIÓ DE TEMES RELLEVANTS

Anàlisi documental exhaustiva de fonts internes i externes



Lista preliminar extensa amb 31 temes rellevants

La primera identificació de temes rellevants es fa mitjançant una anàlisi documental exhaustiva que inclou dades estratègiques de la companyia, així com informació sobre tendències i informes del sector, mitjans de comunicació i altres empreses del sector, entre altres fonts.

### 02. REVISIÓ I VALIDACIÓ DE LA LLISTA FINAL DE TEMES RELLEVANTS

Sessió de treball amb àrees internes de CaixaBank



Lista definitiva de 28 temes rellevants

Durant la sessió es va treballar en l'agrupació, la selecció i la revisió semàntica dels temes des de l'enfocament de negoci responsable, prioritats estratègiques i àmbits d'actuació de l'Entitat.

### 03. PRIORITZACIÓ DELS TEMES RELLEVANTS

Consultes internes i externes *ad hoc* als grups d'interès, en una mostra representativa i aleatòria, i entrevistes a experts externs



Priorització dels temes rellevants el 2020

#### >> CONSULTES EFECTIVES EFECTUADES PER PRIORITZAR ELS TEMES MATERIALS



1.820 Accionistes

1.657 Clients

893 Empleats

287 Experts i analistes

#### >> DEU ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EXPERTS EXTERNES EN ELS ÀMBITS SEGÜENTS:

- > Financer
- > Riscos i regulació
- > Innovació
- > Ètica
- > Gestió d'intangibles
- > Responsabilitat Social Corporativa

### 04. MATRIU DE MATERIALITAT

Consolidació dels resultats globals de prioritització per al negoci i per als grups d'interès de CaixaBank i el BPI



Matriu de materialitat per al 2020 del Grup CaixaBank

S'estableix la prioritització dels temes en funció de la seva valoració en els dos eixos per als grups d'interès i per al negoci.

La Nostra Identitat

Materialitat

Linies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

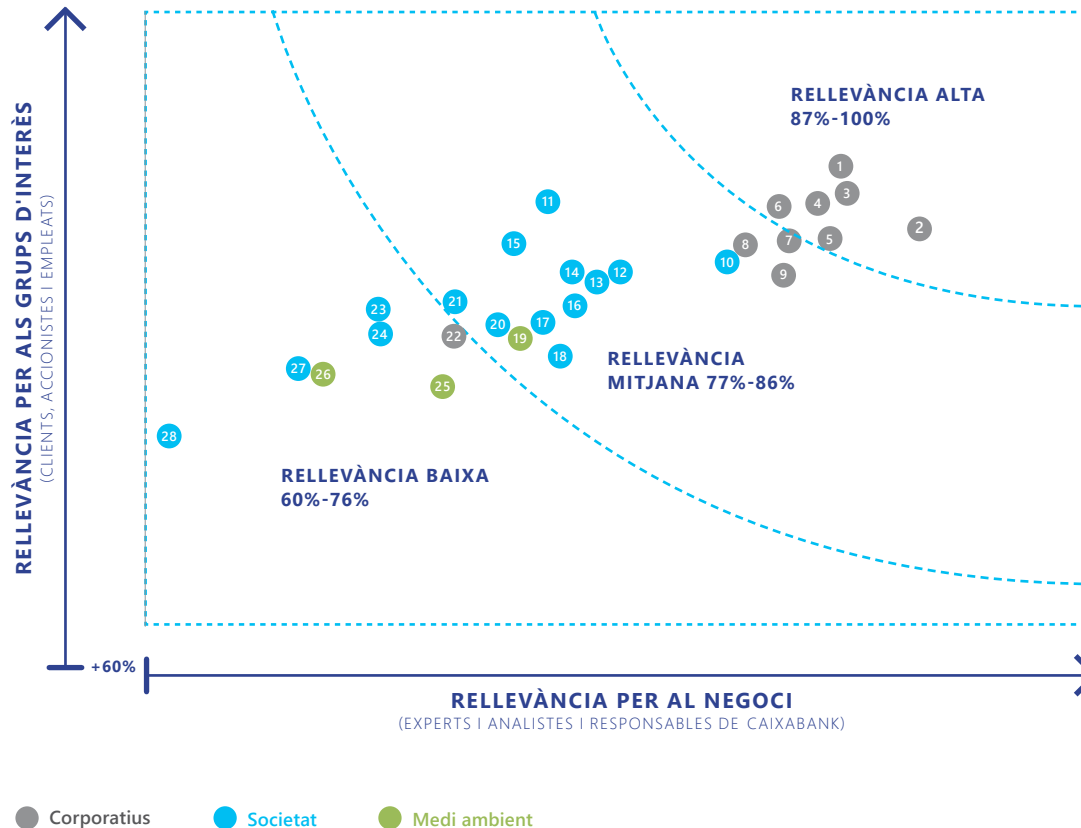
Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Matriu de Materialitat de Grup CaixaBank 2020

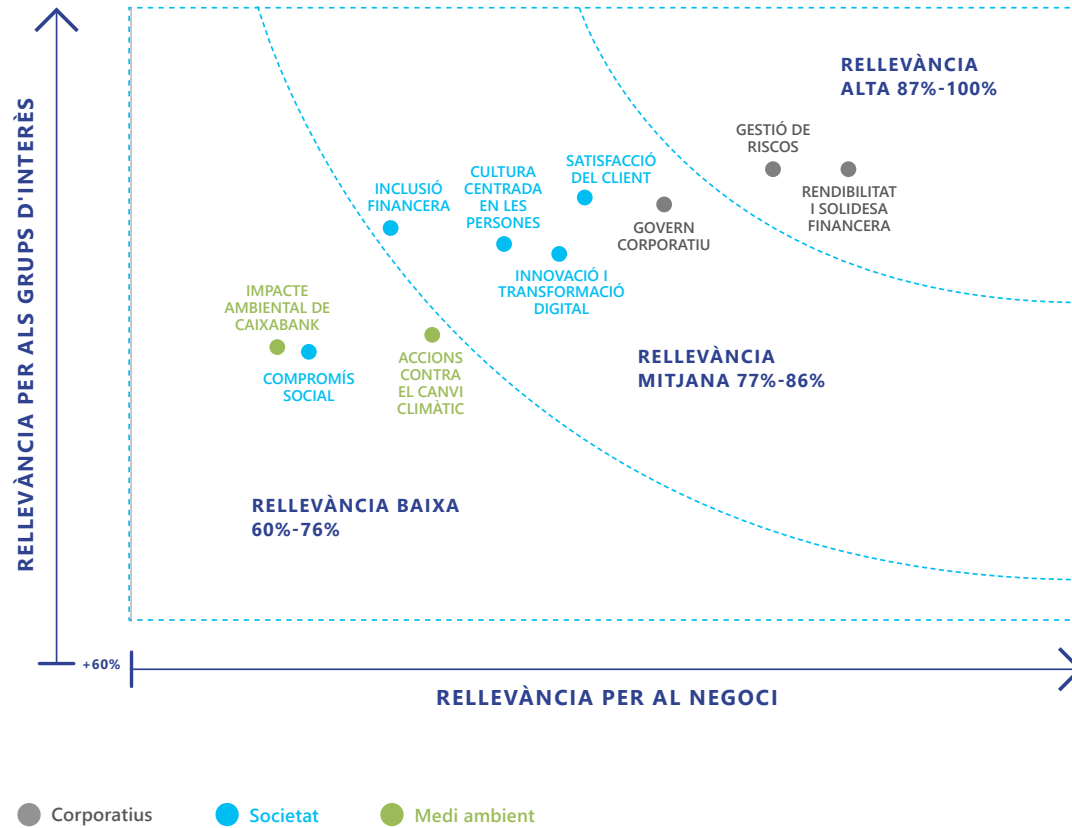
El 2020 s'ha utilitzat una llista més extensa de temes rellevants amb l'objectiu d'obtenir una prioritització més exhaustiva dels assumptes; com a conseqüència, els resultats no són directament comparables als de 2019. En termes generals, s'observa un augment de la rellevància dels temes relacionats amb la rendibilitat i la gestió de riscos.



- 1 Ciberseguretat i protecció de la informació
- 2 Solidesa del balanç i rendibilitat
- 3 Visió a llarg termini i anticipació al canvi
- 4 Conducta íntegra, responsable i sostenible
- 5 Gestió activa dels riscos financers i no financers
- 6 Compliment i adaptació al marc regulatori
- 7 Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci
- 8 Difusió d'informació comprensible i transparent
- 9 Bones pràctiques de govern corporatiu
- 10 Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients
- 11 Servei pròxim i assessorament especialitzat
- 12 Seguretat, salut i benestar dels empleats
- 13 Gestió del talent i desenvolupament professional
- 14 Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació
- 15 Solucions per a clients amb dificultats econòmiques
- 16 Diversitat, igualtat i conciliació
- 17 Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa"
- 18 Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis
- 19 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals
- 20 Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots
- 21 Inversió amb impacte social i microfinances
- 22 Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors
- 23 Educació financera
- 24 Proximitat i accessibilitat dels canals comercials
- 25 Comercialització de productes i serveis d'inversió i finançament sostenibles
- 26 Minimitzar la petjada de carboni i l'impacte ambiental
- 27 Cultura de treball àgil i col·laborativa
- 28 Voluntariat corporatiu

- La Nostra Identitat**
- Materialitat
- Línies Estratègiques
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Matriu de Materialitat per clúster temàtic



La Nostra Identitat

Materialitat

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Prioritats per afrontar les conseqüències de la COVID-19

Per a la consulta específica sobre els temes rellevants el 2021 per afrontar les conseqüències de la pandèmia de COVID-19, els resultats obtinguts han estat els següents:

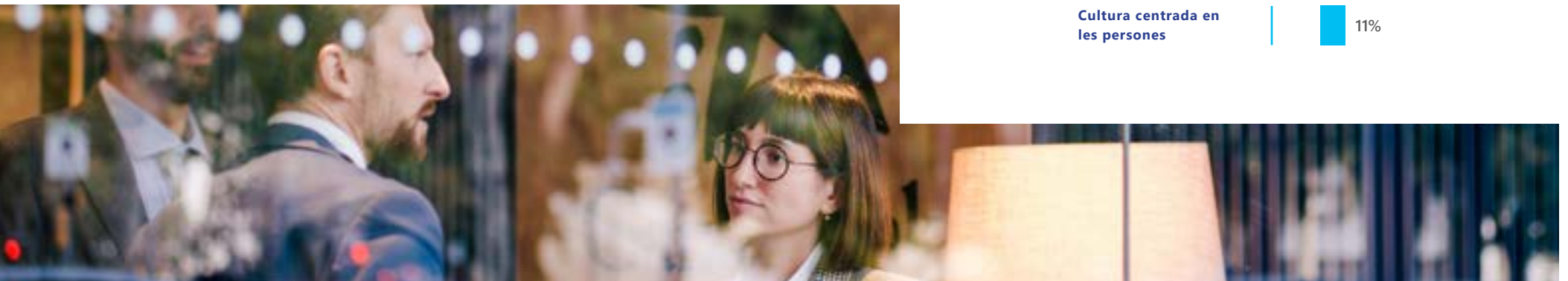
SEGONS ELS GRUPS D'INTERÈS



SEGONS ELS EXPERTS EXTERNS



SEGONS ELS EXPERTS INTERNS DE CAIXABANK





## Materialitat i Estratègia

L'estratègia de l'Entitat està present a la base de l'Estudi de materialitat, com a font de temes, i alhora recull els resultats d'aquest per assegurar que l'estratègia reflecteix

les sensibilitats i les preocupacions dels grups d'interès i de la societat, així com les tendències de l'entorn en què opera CaixaBank.

La taula següent mostra la relació dels temes rellevants amb el Pla Estratègic 2019-2021.

### PRIORITATS DEL PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

### TEMES RELLEVANTS (ORDENACIÓ SEGONS LA PRIORITZACIÓ)

Oferir la millor experiència al client	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients</li> <li>11 Servei proper i assessorament especialitzat</li> <li>14 Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació</li> <li>15 Solucions per a clients amb dificultats econòmiques</li> <li>18 Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis</li> <li>20 Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots</li> </ul>	
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Ciberseguretat i protecció de la informació</li> <li>7 Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci</li> </ul>	
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 Seguretat, salut i benestar dels empleats</li> <li>13 Gestió del talent i desenvolupament professional</li> <li>16 Diversitat, igualtat i conciliació</li> <li>27 Cultura de treball àgil i col·laborativa</li> </ul>	
Aconseguir una rendibilitat atractiva sense deixar de mantenir la solidesa financera	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 Solidesa del balanç i rendibilitat</li> </ul>	
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 Conducta íntegra, responsable i sostenible</li> <li>8 Difusió d'informació comprensible i transparent</li> <li>9 Bones pràctiques de govern corporatiu</li> <li>17 Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa"</li> <li>19 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals</li> <li>21 Inversió amb impacte social i microfinances</li> <li>22 Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors</li> <li>23 Educació financera</li> <li>24 Proximitat i accessibilitat dels canals comercials</li> <li>25 Comercialització de productes i serveis d'inversió i finançament sostenibles</li> <li>26 Minimizar la petjada de carboni i impacte ambiental</li> <li>28 Voluntariat corporatiu</li> </ul>	<h3>TEMES TRANSVERSALS</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 Visió a llarg termini i anticipació al canvi</li> <li>5 Gestió activa dels riscos financers i no financers</li> <li>6 Compliment i adaptació al marc regulatori</li> </ul>

## Críteris i abast de l'informe

El contingut d'aquest informe respon als assumptes materials per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de materialitat de 2020, així com als requeriments de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, i inclou la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup i l'impacte de la seva activitat sobre qüestions mediambientals, socials i relatives al personal respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- > **Global Reporting Initiative (GRI)**, en la versió *GRI Standards*, opció exhaustiva. S'han aplicat els criteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta guia.

### >> PRINCIPIS PER A LA DEFINICIÓ DEL CONTINGUT DE L'INFORME

- > Inclusió dels grups d'interès
- > Context
- > Materialitat
- > Exhaustivitat

### >> PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- > Precisió
- > Equilibri
- > Claredat
- > Comparabilitat
- > Fiabilitat

- > **Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC)**, amb la integració de l'enfocament estratègic i l'orientació futura, la connectivitat de la informació, la capacitat de resposta cap als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.

- > **Principis establerts a l'estàndard d'Accountability AA1000APS (2018)**: inclusivitat, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; rellevància, segons l'Estudi de Materialitat descrit en aquest apartat; i capacitat de resposta cap als grups d'interès i impacte, incloent en aquest Informe els principals codis, polítiques i indicadors d'acompliment.

- > **Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** que marca l'Agenda 2030.

- > **Guia d'elaboració de l'informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV.**

- > **Alineació amb la materialitat de SASB** (Sustainability Accounting Standards Board), en l'estàndard sectorial per a bancs comercials.

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank. Quan els indicadors esmentats es refereixin no al Grup, sinó a una part d'aquest, s'especificarà explícitament. La informació que respon a GRI i a la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, ha estat verificada segons l'estàndard ISAE 3000 per un expert independent. Es consideren temes materials a l'efecte de la Llei 11/2018 i la GRI els que es classifiquen a les categories de Rellevància Alta i Rellevància Mitjana.



Vegeu l'apartat **Estat d'Informació No Financera**

### La Nostra Identitat

Materialitat



Línies Estratègiques



Estat d'Informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Comportament ètic i responsable

CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini, basat en la **qualitat, la proximitat i l'especialització**, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura i que té un posicionament líder a la banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un paper clau a l'hora de contribuir al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX-35 des de 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.



### La nostra missió

«Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

#### >> HO FEM AMB:

- > Assessorament especialitzat.
- > Eines de simulació i seguiment de les finances personals.
- > Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- > Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- > Crèdit concedit de manera responsable.
- > La cura de la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

#### >> CONTRIBUÏM AL PROGRÉS DE LA SOCIETAT:

- > Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- > Mitjançant la inclusió i l'educació financer, la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, els programes d'ajudes a l'habitatge o promovent el voluntariat corporatiu.
- > I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividendes que CriteriumCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificats des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.

La Nostra  
IdentitatComportament  
ètic i responsableLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

- La Nostra Identitat**
- Comportament ètic i responsable
- Línies Estratègiques
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## ELS NOSTRES VALORS



Qualitat



Compromís social



Confiança

## LA NOSTRA MISSIÓ



Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

## LA NOSTRA CULTURA



Les persones, el primer



L'agilitat, la nostra actitud



La col·laboració, la nostra força

## LA NOSTRA ESTRATÈGIA



Grup financer **líder i innovador**, amb el **millor servei al client** i referent en **banca socialment responsable**



### >> CLIENTS

- > Ser referent
- > Relació basada en la proximitat i la confiança
- > Excel·lència en el servei
- > Proposta de valor per a cada segment
- > Aposta per la innovació



### >> SOCIETAT

- > Maximitzar l'aportació a l'economia
- > Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn
- > Contribuir a resoldre els reptes socials més urgents
- > Transició cap a una economia baixa en carboni



### >> ACCIONISTES

- > Generació de valor a llarg termini
- > Oferir una rendibilitat atractiva
- > Relació propera i transparent



### >> EMPLEATS

- > Garantir-ne el benestar
- > Contribuir al seu desenvolupament professional
- > Fomentar la diversitat i igualtat d'oportunitats i la conciliació
- > Preponderància de criteris meritocràtics



Model de Banca **Universal**

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores





## Ètica i integritat

El respecte als Drets Humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i l'estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat empresarial de manera legítima. A aquest efecte, CaixaBank té una **Política Corporativa de Drets Humans i un Codi Ètic i de Principis d'Actuació**, normes de màxim nivell a l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, que ha aprovat el Consell d'Administració, i que estan inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional de conducta.



### Política Corporativa de Drets Humans

La protecció dels drets humans es materialitza en les actuacions següents, en funció del grup d'interès.

#### La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera la relació amb els seus empleats com una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció, remuneració i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la no discriminació per raons de gènere, raça, edat, discapacitat o altres circumstàncies.

#### La nostra responsabilitat envers els clients

CaixaBank exigeix als seus empleats que respectin les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. De la mateixa manera, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors respecte als drets humans.

Són clau en aquest àmbit, entre altres aspectes: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de forma coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions, la promoció de la inclusió financera i el fet d'evitar el finançament o la inversió en aquelles companyies o projectes relacionats amb infraccions greus dels drets humans, així com el respecte per la confidencialitat, el dret a la intimitat i la privacitat de les dades dels clients i de la plantilla.

#### La nostra responsabilitat amb els proveïdors

CaixaBank exigeix als seus proveïdors que respectin els drets humans i laborals i fomenta que els incloguin en la seva pròpia cadena de valor.

Per fer-ho, CaixaBank fomenta i inclou en les seves pràctiques: el coneixement i el respecte per part dels seus proveïdors del Codi de conducta per a proveïdors, el coneixement i el respecte dels Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, la realització de controls addicionals, quan es consideri convenient, d'aquells proveïdors que es consideren internament com de risc potencial mitjà-alt i l'adopció de les accions correctives necessàries que pal·liin l'incompliment dels seus estàndards.

#### La nostra responsabilitat amb la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts a tot arreu on operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS).



<sup>1</sup>[https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad\\_corporativa/Politica\\_DDHH\\_2019\\_CA.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_DDHH_2019_CA.pdf)


**La Nostra Identitat**

Comportament ètic i responsable


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Deguda diligència i *assessment* en Drets Humans

**CaixaBank treballa per entendre els impactes en els Drets Humans derivats de la seva activitat.** Per fer-ho, té implantats processos periòdics de diligència deguda per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. Durant el primer semestre de 2020, va concloure el procés de deguda diligència i *assessment* en matèria de drets humans que CaixaBank duu a terme amb un tercer independent de manera periòdica.

**La valoració obtinguda és satisfactòria i demostra un entorn de control adequat.**

- > CaixaBank té un grau de cobertura adequat per a cadascun dels esdeveniments de risc en matèria de Drets Humans.
- > CaixaBank té una elevada maduresa en la protecció i respecte dels drets humans i respon als compromisos definits en la seva Política corporativa de Drets Humans.

### Procés de deguda diligència

- > Identificació dels esdeveniments de risc tenint en compte els compromisos i principis d'actuació adquirits a la Política corporativa de Drets Humans de CaixaBank i les vulneracions potencials en matèria de drets humans en resposta a la responsabilitat de CaixaBank amb els empleats i els proveïdors, com ara proveïdors de serveis financers, i com a part de la comunitat.
  - > **Partint de la llista de 35 drets humans que recull la *Guia d'Avaluació i Gestió d'Impactes en els Drets Humans de l'IFC (International Finance Corporation del World Bank Group)*, es van identificar els que es poden aplicar a l'activitat de CaixaBank.**
  - > Definició dels possibles esdeveniments de risc i avaluació de la seva severitat. Es van analitzar 37 esdeveniments de risc.
  - > Es van identificar els grups d'interès que cadascun dels esdeveniments de risc podia afectar.
- > Definició dels criteris que cal considerar per avaluar-los, prioritzar-los i gestionar-los.
- > Establiment dels elements de deguda diligència per prevenir, mitigar i explicar com abordar els impactes identificats prèviament a l'activitat pròpia, a la cadena de subministrament o a través d'altres relacions comercials.

Els resultats obtinguts en el procés de deguda diligència i *assessment* en matèria de Drets Humans han tingut una repercussió important a la puntuació obtinguda al DJSI el 2020

### Procés d'*assessment*

- > El punt de partida és el procediment d'avaluació de riscos i deguda diligència en drets humans.
- > Construcció de mapes de riscos en matèria de drets humans per a cada bloc segons probabilitat, impacte i severitat del risc.
- > Comprovacions dels processos i elements de deguda diligència que CaixaBank ha establert per prevenir i mitigar els riscos potencials.


 12

 16

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad\\_corporativa/Resumen\\_Proceso\\_Deguda\\_Diligencia\\_Assessment\\_DDHH\\_Junio\\_2020\\_VF\\_ca.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Deguda_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF_ca.pdf)

## >> ELEMENTS DE DEGUDA DILIGÈNCIA DISTRIBUÏTS EN QUATRE BLOCS I PRINCIPALS INDICADORS AL TANCAMENT DE 2020



### La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### Gestió de recursos humans

#### Igualtat de tracte en la gestió de persones

**41,6%**

dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran<sup>1</sup>

**42,9%**

dones al Consell d'Administració

#### Condicions laborals justes

**2.344**

empleats acollits a permisos retribuïts<sup>2</sup>

#### Libertat a l'entorn laboral

**70%**

participació en l'Estudi de Compromís

#### Entorn i lloc de treball (accessibilitat, seguretat i salut)

**1,04**

índex de freqüència d'accidents

**3,4%**

índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)

#### Seguretat de la informació i protecció de dades (privacitat de l'empleat)

**+50 M€**

Invertits en seguretat de la informació

### Finançament i inversió

#### Adequació del deute hipotecari

**14.455**

habitatges del programa de lloguer social

#### Finançament de projectes i corporativa

**630**

sol·licituds de finançament avaluades en termes de risc mediambiental

**2.997 M€**

préstecs concedits referenciats a variables de sostenibilitat

#### Naturalesa de les inversions

**~140.000 M€**

de les inversions tenen en consideració criteris ASG<sup>3</sup>

### Compres de gestió i proveïdors

#### Procés de compres

**642 M€**

volum de compres negociat a través de negociació electrònica

**5,4 M€**

volum de compres adjudicat a Centres Especials d'Ocupació

### Comercialització

#### Accessibilitat dels clients

**100% / 83%**

poblacions >10.000 habitants amb presència (Espanya i Portugal, respectivament)

#### Comercialització (disseny de productes, màrqueting i publicitat, venda)

**18.710**

professionals certificats a la MiFID II

#### Seguretat de la informació i protecció de dades (privacitat del client)

**98%**

professionals que han fet el curs de seguretat el 2020

<sup>1</sup> Oficines A i B. CaixaBank, S.A.

<sup>2</sup> CaixaBank, S.A.

<sup>3</sup> VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.

**La Nostra  
Identitat**Comportament  
ètic i responsableLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank

### Compliment de les lleis i normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de tots els que integren CaixaBank.

### Respecte

Respectem les persones, la seva dignitat i els valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on CaixaBank opera. Respectem el medi ambient.

### Integritat i Transparència

Sent íntegres i transparents, generem confiança, un valor fonamental per a CaixaBank.

### Excel·lència i Professionalitat

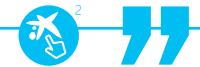
Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes al centre de la nostra actuació professional.

### Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

### Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en desenvolupar la nostra activitat.



## Política Anticorrupció

CaixaBank, a través de la Política Anticorrupció, que complementa el Codi Ètic i Principis d'Actuació, rebutja tota mena de corrupció i basa la seva actuació en els estàndards de responsabilitat més elevats. Com a signant del Pacte Mundial de Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir els deu principis que estableix, entre els quals hi ha el de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (principi núm. 10).

Així mateix, la Política exposa les conductes, les pràctiques i les activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

La política inclou i estableix, entre d'altres:

### Normes sobre l'acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. En la resta de casos, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros.

Es prohibeix la concessió de regals a funcionaris públics i autoritats.

### Despeses de viatge i hospitalitat

Hauran de ser raonables i estar relacionades amb l'activitat de l'Entitat, seran sempre a càrrec de CaixaBank i s'abonaran directament al prestador del servei.

### Relacions amb institucions polítiques i oficials

Es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les fundacions que hi estiguin vinculades. Només es podran assolir acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la legislació nacional de finançament de partits.

CaixaBank no contractarà serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, sinó que, en general, compartirà les seves opinions a través de diferents associacions per intentar consensuar la posició del sector.

A més, la Política cobreix els àmbits de: (i) Patrocini, (ii) Donacions i aportacions a fundacions i ONG i (iii) Proveïdors de risc.

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad\\_corporativa/Codi\\_Etic\\_i\\_Principis\\_dActuacio\\_gen2019.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codi_Etic_i_Principis_dActuacio_gen2019.pdf)

<sup>2</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad\\_corporativa/Politica\\_Anticorrupcio\\_gen2019.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcio_gen2019.pdf)




**La Nostra Identitat**

Comportament ètic i responsable

Línies Estratègiques










Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

A continuació es mostra un detall de les polítiques principals en matèria d'**ètica i integritat**, que ha aprovat el Consell d'Administració:

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi ètic i principis d'Actuació	Manifest sobre els valors i principis ètics que inspiren l'actuació i han de regir l'activitat de CaixaBank.	Gener 2019	
Política corporativa de drets humans	Estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat de forma legítima.	Octubre 2019	
Política anticorrupció	Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.	Gener 2019	
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització.	Abril de 2020	
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards internacionals més alts en aquesta matèria en totes aquelles jurisdiccions on el Grup CaixaBank té presència i opera.	Juliol de 2020	
Política corporativa de relació amb el sector de defensa	Regula les condicions en què es podrà considerar la possibilitat de mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector i estableix restriccions i criteris d'exclusió.	Desembre de 2019	
Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del mercat de valors.	Juliol 2019	
Política general corporativa de conflictes d'interès	Permet prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en els diversos àmbits i escenaris.	Febrer de 2020	
Política corporativa de privacitat	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Gener de 2020	

CaixaBank està plenament compromesa amb la **prevenició del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme**; es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per prevenir i evitar al màxim possible que els productes i serveis de CaixaBank es puguin utilitzar amb conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els reguladors i les forces de seguretat i comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. Per fer-ho, CaixaBank disposa d'un model de gestió del risc de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, que aplica en l'exer-

cici de les seves activitats, negocis i relacions, tant nacionalment com internacionalment, per prevenir aquest risc a què es troba subjecte. Tal com estableix la regulació espanyola, la gestió del risc de blanqueig de capitals està sotmès a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió que s'ha fet el 2020, no s'hi han identificat deficiències significatives.

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic i és el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius:

la confiança. En aquest sentit, hi ha una **Política Corporativa de Privacitat** que, juntament amb la normativa interna, desenvolupa la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal. Amb l'objectiu de garantir una avaluació recurrent dels riscos en l'àmbit de gestió i el tractament de dades personals, hi ha un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA (*Privacy Impact Assessment*), que s'encarreguen d'analitzar i aprovar qualsevol nou tractament i fer el seguiment de la implantació de les mesures acordades.


**La Nostra Identitat**

Comportament ètic i responsable


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques

Un element clau per al desenvolupament i la implantació correctes dels codis i polítiques és fomentar i desenvolupar una cultura efectiva de conducta a tota l'Entitat. Per potenciar i garantir el reforç de la cultura, es manté una estratègia de comunicació i sensibilització a tota l'organització. Les palanques principals que s'utilitzen en aquesta estratègia són:

### La formació:

El 2020, tots els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de determinats cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb sensibilitat especial des del punt de vista de conducta. El 2020, aquest criteri s'ha estès a la resta de Grup.

# 34.605

**EMPLEATS AMB BONUS VINCULAT A LA FORMACIÓ**

29.707 EL 2019, +17%



### La comunicació:

Durant el 2020 s'han fet, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'ofícines i a les àrees especialitzades i s'han publicat notícies, destacats i circulars a la intranet.

# 260

**ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ**






313 EL 2019



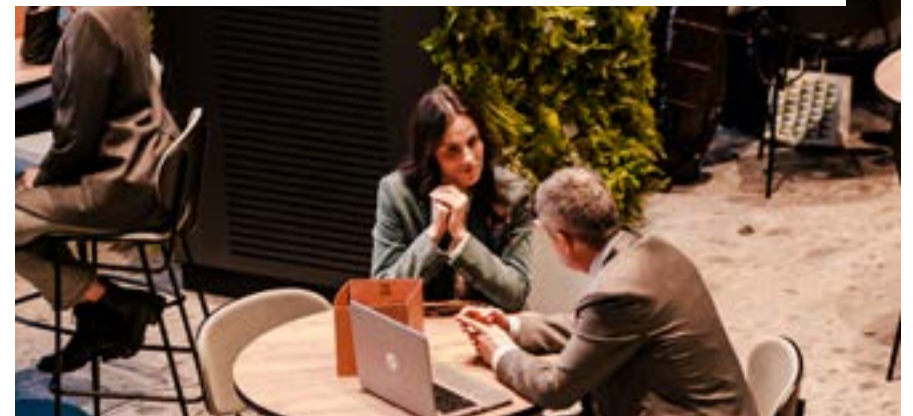
### La vinculació de la retribució variable dels empleats al conjunt d'aspectes relacionats amb els riscos de conducta:

Els reptes corporatius incorporen el compliment d'un indicador que recull variables relacionades amb conducta (diligència deguda de clients i formalització correcta d'operacions) i que penalitza la retribució variable dels empleats en cas que no s'assoleixin els objectius definits.

## >> CURSOS DE FORMACIÓ PRINCIPALS FETS PER EMPLEATS EN L'ÀMBIT DE PRÀCTIQUES RESPONSABLES

	Formació el 2020	
	Vinculada a remuneració	Total empleats que han superat la formació <sup>1</sup>
Nou Canal de Consultes i Denúncies		28.733 empleats
Transparència en la comercialització de productes i serveis de CaixaBank		27.026 empleats
Actualització de la PBCFT i Sancions		33.499 empleats
Protecció de Dades a CaixaBank		35.875 empleats
Seguretat de la informació i Prevenció del frau per a clients		28.269 empleats

<sup>1</sup> Priorització d'una determinada formació en funció del risc de les diferents societats.



## Canal de consultes i denúncies

El Canal de Consultes i Denúncies és un element clau al Grup en la gestió de la conducta. A través del Canal de Consultes i Denúncies, es poden enviar comunicacions sobre la interpretació o aplicació pràctica dels codis de conducta i polítiques, i denunciar-ne possibles vulneracions. En el cas de denúncies suscitades per clients, es tramitaran pels canals d'atenció a aquests que CaixaBank té establerts.

Les denúncies es resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu i aplicant estrictament garanties de confidencialitat, reserva d'identitat i prohibició de represàlies.

En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considerarà falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implicarà l'aplicació de les sancions previstes en el conveni esmentat per a aquesta mena de faltes.

Durant el 2020 s'ha llançat un nou Canal de Consultes i Denúncies alineat amb les millors pràctiques nacionals i internacionals que permet la gestió integrada de les denúncies amb visió de Grup.

Les principals fites del nou Canal són les següents:

- > **Nou entorn:** implantació d'una nova plataforma accessible tant internament com des d'Internet, cosa que permet accedir-hi les 24 hores del dia dels 365 dies de l'any des de qualsevol localització i dispositiu.
- > **Col·lectius:** a més dels empleats, també poden accedir a aquest Canal els Consellers de CaixaBank, el personal d'ETT, els agents i els proveïdors.
- > **Possibilitat de denúncies anònimes.**

### >> DETALLS DEL CANAL DE CONSULTES O DENÚNCIES EL 2020



**38 Denúncies** (21 el 2019)



**489 Consultes** (285 el 2019)

De les 38 denúncies rebudes el 2020, se n'han admès a tràmit 20 (53%) i 18 no s'han admès (47%).

De les denúncies admeses, un 20% continuen en curs, en un 15% dels casos no s'ha detectat incompliment i, dels casos en què s'ha detectat incompliment (65%), a la majoria s'hi han aplicat mesures disciplinàries (92%).

En referència a la tipologia de les denúncies rebudes, destaquen les relatives a comercialització de productes, transparència i protecció del client (40 %) i protecció de dades (16 %).

Finalment, i en relació amb la zona geogràfica, en destaquen les rebudes de Catalunya (29%), Andalusia (21%), Portugal (21%) i Madrid (16%).

	DENÚNCIES PER TIPOLOGIA	CONSULTES PER TIPOLOGIA
		
	15	16
	6	10
	3	88
	0	288
	1	22
	13	65
		



### Certificació UNE 19601: Sistema de Gestió de Compliance Penal

El 2020, CaixaBank ha obtingut la certificació UNE 19601, de *Sistemes de Gestió de Compliance Penal*, fruit del seu compromís, d'acord amb les millors pràctiques, de fomentar una cultura responsable orientada a prevenir delictes al si de l'organització.

La norma UNE 19601 és l'estàndard nacional de Compliance Penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), i estableix l'estructura i metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per prevenir delictes.

AENOR, tercer independent i expert en la certificació d'aquest tipus de normes, va dur a terme l'auditoria externa de certificació del model de prevenció de delictes de CaixaBank.

CaixaBank posa a disposició dels empleats un **canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2020, s'han rebut 3 denúncies formals referides a possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs van determinar que hi havia 2 casos amb possibles indicis d'assetjament, dels quals només 1 finalment es va resoldre amb existència d'assetjament. El 2019 es van rebre 5 denúncies formals, i es va determinar que no hi va haver cap cas d'assetjament.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han fet informes de les tres denúncies formals, amb el resultat següent: 2 resolucions d'existència de possibles indicis d'assetjament, i 1 resolució de no existència d'assetjament amb recomanació de mesures tendents a mediar entre les parts.

En l'àmbit de la intranet corporativa, durant l'any 2020, i dins de l'espai Wengage Diversity, es destaca l'apartat de Prevenció de l'Assetjament.

Així mateix, s'han fet accions de formació per difondre el protocol de prevenció d'assetjaments. En el curs de formació del Codi ètic, s'ha destacat el canal específic del protocol d'assetjament.



La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Comercialització i comunicació responsables

### Disseny de producte

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva comercialització correcta, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diferents productes i serveis: (i) instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive (MiFID)); (ii) productes i serveis bancaris (Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governança i vigilància de productes de banca detallista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD)), asseguruen que CaixaBank té els processos adequats de coneixement dels clients i de comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

La **Política de Govern de Producte**, que va aprovar el Consell d'Administració de CaixaBank i que es va actualitzar el juliol de 2020, té com a objectiu establir els principis per aprovar el disseny i la comercialització de nous productes i serveis, així com per a les tasques de seguiment del cicle de vida del producte, sobre la base de les premisses següents:

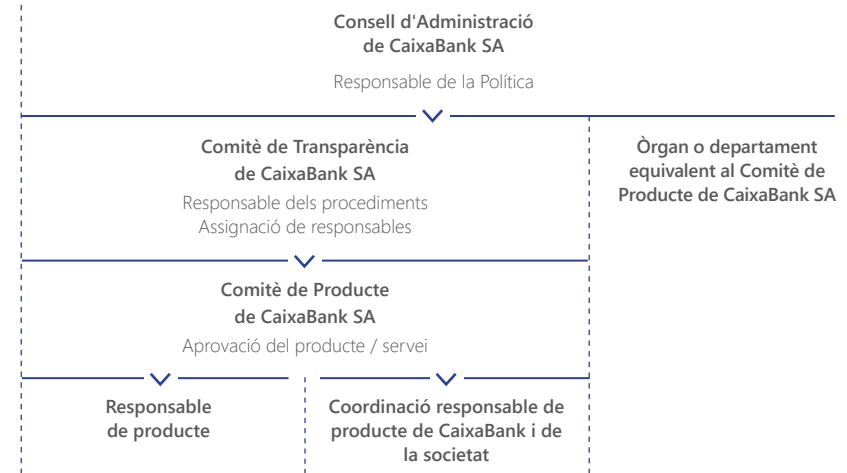
- > Atendre les necessitats dels clients o clients potencials d'una manera àgil.
- > Reforçar la protecció dels clients.
- > Minimitzar els riscos legals i reputacionals derivats del disseny i la comercialització incorrectes de productes i serveis.
- > Assegurar una participació plural de totes les àrees rellevants en el procediment d'aprovació i seguiment dels productes i serveis, així com la involucració de l'Alta Direcció en la definició i la supervisió de la Política.

La Política és aplicable a totes les societats controlades del Grup que actuen com a fabricants o distribuïdores de productes bancaris, financers o d'assegurances.

<sup>1</sup>24 sessions presencials i 28 acords per escrit

### CORRESPON A:

<b>DISSENY DEL PRODUCTE</b>	CaixaBank, S.A.	Altres societats del grup	Altres societats del grup
<b>COMERCIALIZACIÓ DEL PRODUCTE</b>	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Altres societats del grup



Integren el **Comitè de Producte de CaixaBank, S.A.** funcions de control, suport i negoci, de tal manera que s'assegura la suficiència de coneixements especialitzats

per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció al client.

52

NOMBRE DE SESSIONS DEL COMITÈ DE PRODUCTE<sup>1</sup>



246

PRODUCTES I SERVEIS ANALITZATS

218 EL 2019



4

PRODUCTES I SERVEIS DENEGATS EN PRIMERA INSTÀNCIA

12 EL 2019



A més, els Comitès de Producte de CaixaBank Payments & Consumer i BPI han analitzat 9 i 54 productes (respectivament).

## Comercialització

El coneixement sobre els productes i els serveis per part d'empleats és clau per garantir que la informació que es transmet als clients és clara i completa. Per garantir que els empleats tinguin un coneixement adequat dels productes i serveis.

### >> PROFESSIONALS CERTIFICATS

# 18.710

PROFESSIONALS ESTAN  
CERTIFICATS A LA  
MIFID II

18.074 EL 2019



# 6.557

PROFESSIONALS AMB UNA  
CERTIFICACIÓ PER SOBRE  
DE LA MIFID II

6.548 EL 2019



# 18.066

EMPLEATS ESTAN  
CERTIFICATS EN LLEI  
CRÈDIT IMMOBILIARI

9.863 EL 2019



# 250

EMPLEATS ESTAN CERTIFICATS  
EN INSURANCE DISTRIBUTION  
DIRECTIVE (IDD)

21.475 CERTIFICATS EN IDD CONTÍNUA



La **Política de Comunicació Comercial de CaixaBank**, actualitzada l'octubre de 2020, recull una descripció detallada del mecanisme i controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària, i desenvolupa tota la casuística i requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup CaixaBank. El 2020, la Política ha passat a tenir caràcter corporatiu, així, doncs, els principis d'actuació que s'hi defineixen són aplicables a totes les societats del Grup que facin o hagin de fer activitat publicitària en la comercialització de productes i serveis a clients, bé sigui directament o a través d'Intermediaris.

L'activitat publicitària té un gran impacte en les expectatives de la clientela i en el procés de presa de decisions consegüent, per això l'activitat publicitària que dugui a terme el Grup haurà de respectar en tot moment els principis següents:

- > **Licitud:** respectant les condicions de licitud que estableixen la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, i altres normes d'aplicació general a l'activitat publicitària de productes i serveis.
- > **Claredat:** facilitant-ne la comprensió del públic objectiu a la qual vagi dirigida, sense que generi dubtes o confusions.
- > **Equilibri:** configurant el missatge publicitari en consideració a la complexitat del producte o servei i mitjà utilitzats.
- > **Objectivitat i imparcialitat:** responent a criteris objectius que no continguin valoracions subjectives.
- > **Transparència:** no induint a l'engany.

## La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Així mateix, l'activitat publicitària haurà de respectar en tot cas la dignitat de les persones, els drets d'imatge i propietat intel·lectual de tercers i la imatge corporativa de cadascuna de les societats del Grup.

L'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Auto-control**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.

Des de l'any 2018, CaixaBank desenvolupa el **Projecte de contractes transparents**, enfocat a garantir els objectius de comercialització i comunicació transparents i responsables. El projecte se centra a simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals dels productes i serveis que comercialitza. El 2019 es van revisar, entre d'altres, els contractes següents: Compte Corrent CaixaBank, CaixaBank Now i Préstec Consum. El 2020 s'ha continuat amb 7 nous contractes:

- > MyBox llar
- > Préstec hipotecari
- > MyBox auto
- > Assegurança de viatges
- > Targeta de prepagament
- > Renda vitalícia inversió flexible
- > Contracte marc assessorament

## >> OBJECTIUS PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS



### Transparència

Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients



### Claredat

Amb un llenguatge clar i comprensible



### Confiança

Que millori l'experiència del client i la seva confiança en el moment de la signatura



### Seguretat

I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat

## >> SOL·LICITUD DE REVISIÓ D'ANUNCIS O PROJECTES D'ANUNCI A AUTOCONTROL

# 4.764

EL 2020

3.279 EL 2019



# 2.602

**POSITIUS:**  
NO S'APRECIEN  
INCONVENIENTS EN EL  
CONTINGUT

2.196 EL 2019



# 2.161

**AMB MODIFICACIONS:**  
S'HA RECOMANAT  
INTRODUIR CANVIS A  
L'ANUNCI

1.080 EL 2019



# 1

**NEGATIUS:**

S'HA DESACONSELLAT  
DIFONDRE L'ANUNCI

3 EL 2019



## Transparència fiscal

El compromís social que caracteritza l'activitat de CaixaBank es plasma en una **gestió fiscalment responsable** que contribueix a sostenir les finances públiques, que possibiliten les infraestructures i els serveis públics imprescindibles per al progrés i el desenvolupament de la societat.

L'estratègia fiscal de CaixaBank està alineada amb els valors que conformen la cultura corporativa de l'Entitat i el **perfil de risc fiscal baix** en la gestió del compliment de les seves obligacions tributàries. El perfil de risc fiscal baix es plasma en la poca materialitat de les regularitzacions fiscals.

CaixaBank identifica el risc fiscal com el risc d'efectes negatius per als estats financers o la reputació del Grup derivats de decisions d'índole tributària adoptades per l'Entitat mateixa o bé per les autoritats tributàries i judicials. El risc legal/regulatori del catàleg de riscos corporatiu dona cobertura a aquest risc.

CaixaBank gestiona diligentment, en totes les jurisdiccions on opera, el compliment de les obligacions tributàries derivades de la seva activitat econòmica. El compliment tributari es refereix principalment a:

- i. Pagament dels tributs propis que genera directament la seva activitat empresarial,
- ii. Recaptació de tributs de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank, i
- iii. Resposta als requeriments d'informació i col·laboració tributària amb l'Administració.



Estratègia fiscal de CaixaBank



Política de Control i Gestió del Risc Fiscal de CaixaBank<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Es revisa periòdicament. Última actualització, gener de 2020.

<sup>2</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank\\_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413\\_Estrategia\\_Fiscal\\_2020\\_CAT.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413_Estrategia_Fiscal_2020_CAT.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank\\_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413\\_Politica\\_Riesgo\\_Fiscal\\_2020\\_CAT.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413_Politica_Riesgo_Fiscal_2020_CAT.pdf)



La Nostra  
Identitat

Comportament  
ètic i responsable



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



### La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> CODIS VOLUNTARIS DE BONES PRÀCTIQUES TRIBUTÀRIES

### Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

CaixaBank és membre voluntari i col·labora activament en el Fòrum de Grans Empreses. Al Fòrum hi ha l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) i els principals grans contribuents amb el propòsit d'estendre el model de relació cooperativa i aprofundir-hi a través d'un espai en què es puguin analitzar de forma conjunta i sectorial les principals qüestions tributàries.

- > Aprovat pel Fòrum de Grans Empreses.
- > Conté una sèrie de recomanacions, assumides voluntàriament tant per l'AEAT com per les empreses, per millorar el sistema tributari a través de:
  - > L'increment de la seguretat jurídica.
  - > La cooperació recíproca basada en la bona fe.
  - > La confiança legítima.
  - > L'aplicació de polítiques fiscals responsables a les empreses amb coneixement dels òrgans de govern.

### Codi de Pràctiques Tributàries per a Bancs del Regne Unit

CaixaBank, a través de la seva sucursal a Londres:

- > Està acollida voluntàriament a aquest Codi impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.
- > El seu compromís és mantenir bons estàndards de governança i comportament en el compliment de les obligacions fiscals.

## >> INTERPRETACIÓ DE LES NORMES FISCALS

El pagament d'impostos es deriva del compliment de les obligacions tributàries exigides per les normes fiscals.

- > CaixaBank pren en consideració:
  - > La voluntat del legislador.
  - > La raonabilitat econòmica subjacent, en consonància amb els principis fiscals de l'OCDE (Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic) materialitzats en el projecte BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*).
- > La interpretació de les normes fiscals també es contrasta amb assessors fiscals de prestigi en la matèria quan la complexitat o la transcendència de les qüestions ho requereix, i fins i tot se sol·liciten aclariments a les autoritats fiscals quan es considera necessari.
- > Les decisions fiscals que resulten d'aquestes interpretacions són objecte de revisió posterior pels auditors externs de CaixaBank. Amb el propòsit de salvaguardar la independència de l'auditoria de CaixaBank, l'Entitat no contracta com a assessors fiscals els professionals que auditen els seus comptes.
- > Com a corol·lari de la raonabilitat de la interpretació de les normes fiscals, la inspecció dels tributs verifica que es compleixen les obligacions tributàries.

## Conclusió

La interpretació de les normes fiscals feta per CaixaBank redunda en una gestió fiscal justa i raonable de conformitat amb l'ordenament jurídic tributari aplicable.



## Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i import

### >> TRIBUTS PROPIS

#### Pagament dels tributs de CaixaBank

##### Impostos directes

- > Impostos sobre societats
- > Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat

##### Impostos indirectes

- > Quotes de l'IVA no deduïbles
- > Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITP-AJD)
- > Contribucions a la Seguretat Social (quota empresa)

### >> TRIBUTS DE TERCERS

#### Contribució a la recaptació per a la hisenda pública dels tributs corresponents a tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank

- > Retencions de l'IRPF a la nòmina i a l'abonament d'interessos i dividendes
- > Contribucions de la Seguretat Social (quota empleat)
- > IVA ingressat a l'Agència Tributària

### >> RECAPTACIÓ I COOPERACIÓ

#### Contribució com a entitat col·laboradora en la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals

- > A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans en línia
- > Coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal



CaixaBank té el compromís de pagar impostos on opera i genera valor, el percentatge més gran dels tributs que paga s'ubica a Espanya. També paga impostos als països on té sucursals internacionals. Pel que fa a les oficines de representació, bàsicament es tracta d'impostos relatius als empleats contractats en aquests països.

#### La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable

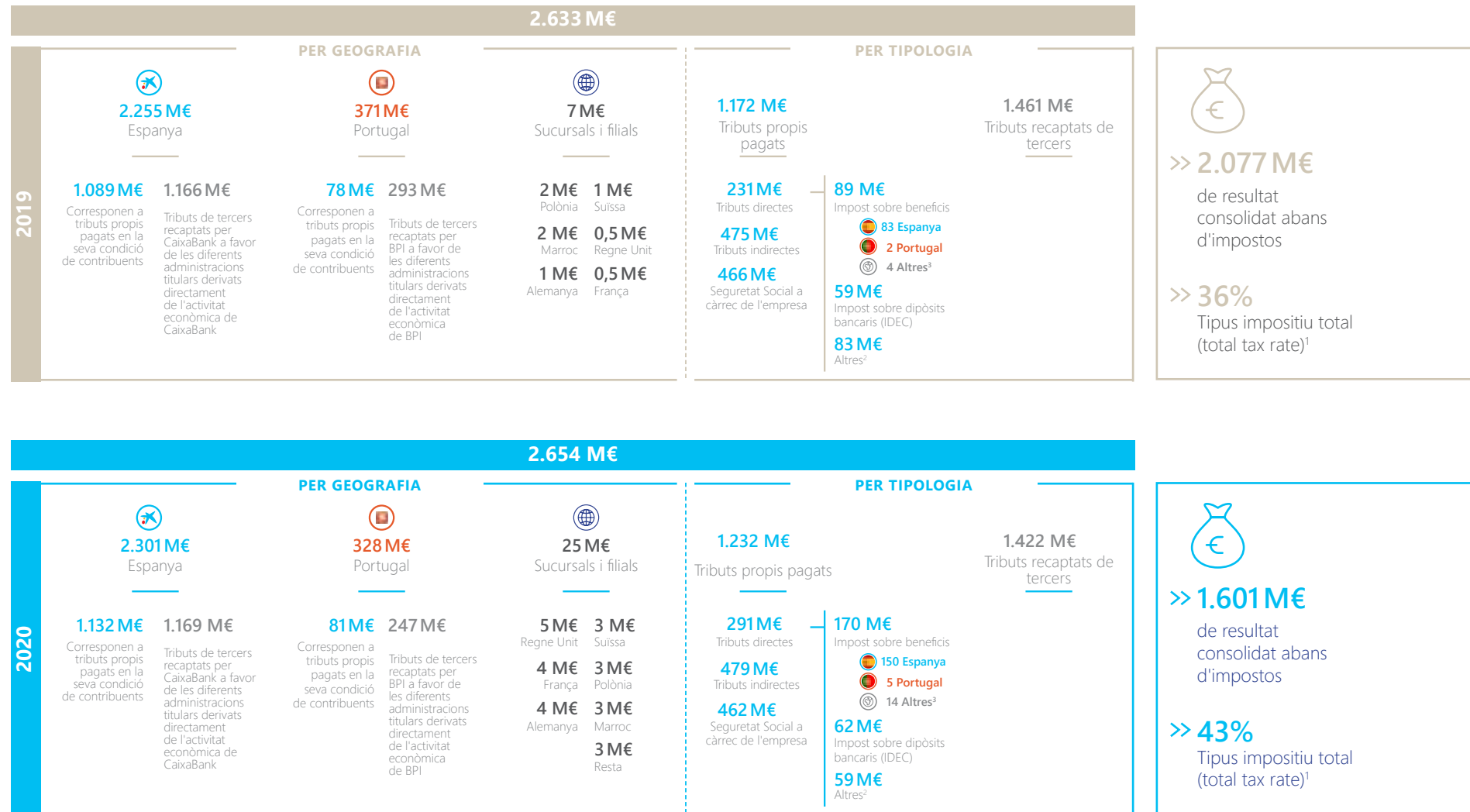
Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

**>> TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2019 I 2020, SEGUINT EL CRITERI DE FLUXOS DE CAIXA**

<sup>1</sup> El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats sobre el benefici abans d'impostos (1.232 / (1.232 + 1.601)) = 43%

<sup>2</sup> Inclou, principalment l'Impost sobre l'activitat econòmica (26 M€) i l'Impost sobre la propietat (31 M€).

<sup>3</sup> Altres: 6 M€ Regne Unit, 3 M€ França, 2 M€ Suïssa, 1 M€ Polònia, 1 M€ Alemanya i 1 M€ Marroc.

### La Nostra Identitat

Comportament ètic i responsable

Línies Estratègiques

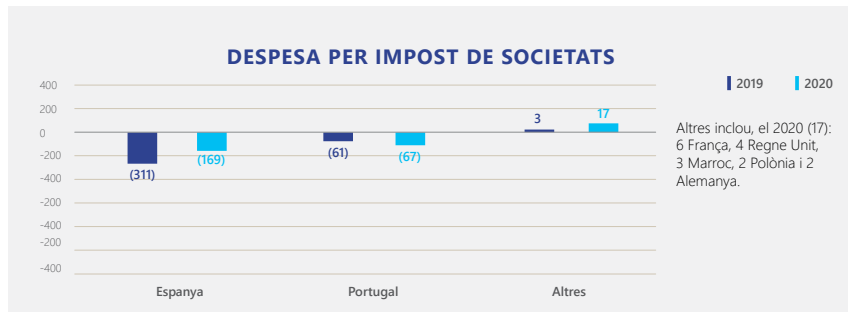
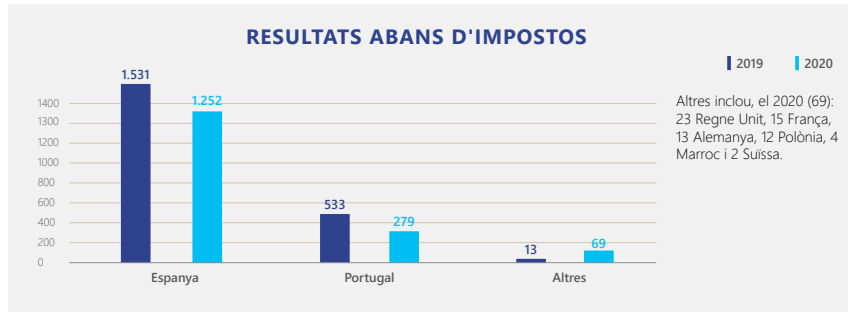
Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> DETALL DELS RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS I IMPOST SOBRE SOCIETATS MERITAT DEL GRUP CAIXABANK, DISTRIBUÏTS PER GEOGRAFIA EN MILIONS D'EUROS



Els imports informats seguint el criteri de caixa de l'impost sobre societats (IS) no es corresponen amb la despesa per aquest impost registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. Les causes d'aquesta divergència es poden sintetitzar, bàsicament, en tres qüestions:

- > **Diferència temporal:** el criteri de caixa inclou els ingressos (devolucions) per l'Impost sobre Societats del grup fiscal a Espanya i les societats a Portugal, que es corresponen amb l'ingrés (devolució) per l'Impost sobre Societats de l'exercici anterior i els pagaments a compte de l'Impost sobre Societats de l'exercici en curs. La despesa per impost registrada en el compte de pèrdues i guanys consolidat es correspon amb l'import meritat en l'exercici en curs.
- > **Diferència de perímetre:** el règim de consolidació fiscal a Espanya permet que tant la Fundació Bancària "la Caixa" com CriteriaCaixa formin part del grup fiscal però no formin part del grup mercantil.

> **Crèdits fiscals previs:** finalment, cal tenir present que l'última crisi financera a nivell global va suposar pèrdues per a les entitats financeres, que posteriorment es van absorbir i van generar, en conseqüència, crèdits fiscals per a les entitats absorbents, fet que suposa una diferència addicional entre l'import meritat i l'ingrés efectuat.

## >> CAIXABANK COM A ENTITAT COL-LABORADORA EN LA GESTIÓ DE TRIBUTS I COTITZACIONS SOCIALS

CaixaBank té una funció social important com a entitat col·laboradora de les administracions tributàries estatal, autonòmica i local, així com de la Tresoreria General de la Seguretat Social:

- > Recapta tributs i cotitzacions socials de tercers.
- > Abona a aquests tercers les devolucions de tributs que ordenen les administracions.

També coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal. El 2020 s'han destinat recursos i mitjans propis a la investigació del frau.

### Import dels cobraments i pagaments de les administracions públiques gestionats

## 75.350 M€

**COBRAMENTS**

79.200 M€ EL 2019



## 33.974 M€

**PAGAMENTS**

29.800 M€ EL 2019



### Col·laboració en la lluita contra l'evasió i el frau fiscals

## 3.914 sol·licituds

**INDIVIDUALITZADES D'INFORMACIÓ DE LES AUTORITATS ESPANYOLES ATESES**

3.200 EL 2019



## 11.123 embargaments

**TRAMITATS PER SOL·LICITUD DE LES AUTORITATS ESPANYOLES**

13.900 EL 2019




**La Nostra Identitat**

Comportament ètic i responsable


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### Posició de CaixaBank davant de paradisos fiscals i territoris no cooperants en matèria fiscal de la Unió Europea

Com a norma general, CaixaBank evita desenvolupar la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com utilitzar estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de baixa o nul·la tributació que no responguin a una substància econòmica real. S'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i l'addicional decisió dels òrgans de govern de CaixaBank quan l'entitat pren participació en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal.

La posició de CaixaBank en relació amb els paradisos fiscals respon als principis dels documents normatius següents del Grup:



#### Codi ètic



#### Estratègia fiscal



#### Política de control i gestió del risc legal

dins el qual hi ha inclòs el risc fiscal

**Actualment, CaixaBank no participa directament en societats establertes en territoris considerats paradisos fiscals.**

### Activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg

Luxemburg s'ha convertit en una jurisdicció de referència en el sector financer per diverses circumstàncies:

- > L'**eficiència** que ha aconseguit en matèria financera arran de l'especialització en productes d'inversió que li permet oferir rendibilitats atractives.
- > La seva **seguretat** jurídica elevada, fonamentada en la ràpida implementació de la normativa i l'estabilitat de l'ordenament jurídic.

El Grup CaixaBank està present en un mercat de referència mundial en la gestió d'inversions, i això li permet tenir més abast de potencials clients internacionals i nacionals.

#### >> PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- > L'activitat del Grup a Luxemburg, igual que totes les que fa, es desenvolupa amb total transparència i subjecció al control inherent d'una activitat que regulen i supervisen òrgans sotmesos a normativa europea i internacional comuna.
- > CaixaBank s'ajusta als principis fiscals de l'OCDE materialitzats en el projecte BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) i actua sense utilitzar estructures societàries artificioses per traslladar beneficis a jurisdiccions de baixa tributació, de manera que l'expansió de la seva activitat respon sempre a una substància econòmica real.
- > S'informa les autoritats fiscals sobre els inversors a Luxemburg perquè aquests compleixin les seves obligacions tributàries corresponents en un marc de transparència total.



- La Nostra Identitat
- Objectius de Desenvolupament Sostenible
- Línies Estratègiques
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030

## – Objectius de Desenvolupament Sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible són una iniciativa que impulsen les Nacions Unides amb **17 objectius i 169 metes** que inclouen esferes noves com el canvi climàtic, la desigualtat econòmica, la innovació, el consum sostenible i la pau i la justícia, entre altres prioritats. Després d'un procés de negociació sobre els ODS

que va involucrar 193 estats membres de l'ONU, el 25 de setembre de 2015 es va aprovar, en reunió plenària d'alt nivell de l'Assemblea General, una agenda que porta per títol **Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible** i que va entrar en vigor l'1 de gener de 2016.

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques

**L'Entitat integra els 17 ODS al seu Pla Estratègic i al Pla de Banca Socialment Responsable**, a més de contribuir de manera transversal a tots. El seu perímetre d'acció se centra amb més intensitat en quatre ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'Entitat. Els quatre ODS prioritaris estan interrelacionats amb els restants ODS i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.

### PRIORITARIS

<div style="background-color: #C00000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>1</b>                  FIN DE LA POBREZA             </div> <div style="background-color: #C00000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>8</b>                  TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO             </div> <div style="background-color: #C00000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>12</b>                  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES             </div> <div style="background-color: #004A87; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>17</b>                  ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS             </div>	<div style="background-color: #FFC000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>2</b>                  HAMBRE CERO             </div> <div style="background-color: #FFC000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>5</b>                  IGUALDAD DE GÉNERO             </div> <div style="background-color: #FFC000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>6</b>                  AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO             </div>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>3</b>                  SALUD Y BIENESTAR             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>9</b>                  INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>7</b>                  ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE             </div>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>4</b>                  EDUCACIÓN DE CALIDAD             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>11</b>                  CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>13</b>                  ACCIÓN POR EL CLIMA             </div>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>10</b>                  REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>14</b>                  VIDA SUBMARINA             </div> <div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>15</b>                  VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES             </div>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>16</b>                  PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS             </div>	<p>Compromís amb les <b>&gt;&gt; PERSONES</b></p> <p>Compromís amb la <b>&gt;&gt; SOCIETAT</b></p> <p>Compromís amb el <b>&gt;&gt; PLANETA</b></p>
--	--	---	---	---	--	--

<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/ca/sobre-nosaltres/publicacions.html>

La publicació **Impacte Socioeconòmic i Contribució als ODS 2020** de CaixaBank exposa l'estratègia del Grup en relació amb l'Agenda 2030 i en mesura la contribució als ODS






**La Nostra Identitat**

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## 1 FIN DE LA POBREZA



- > Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- > Comptes socials
- > Capil·laritat
- > Accions socials
- > AgroBank
- > Política Activa d'Habitatges



- > Microcrèdits familiars
- > Ecoprèstecs sector agrari
- > Obra Social Descentralitzada
- > Cap llar sense aliments



- > Prèstecs salut i benestar
- > Empresa saludable
- > Formació salut i benestar Virtaula
- > Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance



- > Pla de Cultura Financera
- > Programa Aula
- > Càtedres\*
- > CaixaBank Research
- > CaixaBank Talks



- > Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- > Comptes socials
- > Obra Social Descentralitzada
- > Política activa d'habitatge
- > Pla de Cultura Financera

\* Càtedra CaixaBank d'RSC de IESE, Càtedra AgroBank

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- > Finançament amb criteris ESG
- > Polítiques d'ètica i integritat
- > Diligència deguda i *assessment* en Drets Humans
- > Marc de govern de la RSC
- > Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI
- > Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI
- > Reporting verificat
- > Certificació BCorp imagin



- > AgroBank
- > Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials



- > Finançament energies renovables
- > Adhesió RE100
- > Reducció consum energia
- > Consum d'energia d'origen renovable
- > Bons verds



- > Membres del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd)
- > Signants de Principis de l'Equador
- > Consum d'energia renovable
- > Compensació emissions CO<sub>2</sub> generades
- > Finançament energies renovables



- > AgroBank



- > Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials



- > Polítiques d'ètica i integritat
- > Deguda diligència i *assessment* en DH
- > Seguretat de la informació
- > Adhesió a Autocontrol

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



- > Finançament a empreses i autònoms
- > Microcrèdits negocis
- > Inversió en R+D
- > Creació de llocs de treball



- > Pla d'Igualtat
- > Programa Wengage
- > Adhesió als Women Empowerment Principles de l'ONU
- > Premis IWEC
- > Aliança Microsoft carreres STEM
- > Suport a les principals associacions de dones\*



- > Suport a Start ups (Day One)
- > Finançament a empreses amb impacte social
- > Inversió en R+D
- > Seguretat de la informació
- > Pla de digitalització
- > Bons verds



- > Capil·laritat
- > Política activa d'habitatges
- > Adhesió a UNWTO\*\*
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism

\* Igualtat a l'empresa; Xàrter de Diversitat; Més dones, millors empreses; Eje&amp;Con

\*\* United Nations World Tourism Organisation

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



- > Aliances relacionades directament amb els ODS



Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau, com Incorpora, GAVI Alliance o el programa de voluntariat



Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Governança Democràtica d'ESADE amb la col·laboració de la "la Caixa"

## Bons ODS

CaixaBank, entitat coneixedora del paper que tenen les institucions financeres en impulsar la mobilització de capitals cap a una economia inclusiva i baixa en carboni, ha emès, dins del seu **Marc d'emissió de bons lligats als ODS** (agost de 2019), dos bons socials i un de verd. A través de les emissions de renda següents, CaixaBank canalitza fons cap a accions concretes i així contribueix de manera directa als ODS.

Al febrer de 2021, CaixaBank ha emès el seu segon bo verd, de 1.000 M€.



Per a més detalls, vegeu la informació sobre **BONS ODS**

### BO SOCIAL

Setembre 2019

**1.000**  
M€

**5**  
anys

Senior non preferred

Cupó del  
**0,625%**

Del **Primer Informe de Seguiment<sup>2</sup>** publicat a l'octubre del 2020, es desprenen els indicadors d'impacte següents:

**Es financen préstecs per lluitar contra la pobresa**, pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desafavorides d'Espanya. Els fons es destinaran a actius concedits durant els tres últims anys previs a l'emissió i un 25%, a finançament nou (concedit l'any de l'emissió o posteriorment).



**Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya** i amb una suma d'ingressos disponibles igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i en vehicles, i sense garanties ni col·laterals.



**Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles** de les regions amb menor PIB per càpita o amb més taxa de desocupació.



**160.945**  
crèdits concedits



**147.868**  
a famílies



**13.077**  
a autònoms i petites empreses



**87%**

dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en el seu benestar i els ha ajudat a aconseguir els seus objectius



**1.480 M€**  
de contribució al PIB espanyol



**8.207**  
llocs de treball creats

<sup>2</sup> Impactes calculats a través d'enquestes utilitzant el model input-output, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.



Menció de bo social de l'any (bancs) a **Environmental Finance**.

<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html>




**La Nostra Identitat**

Objectius de Desenvolupament Sostenible


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020
BO **SO** SOCIAL COVID-19

 Juliol de 2020

**1.000**  
M€

**6**  
anys

 Senior  
**preferred**

 Cupó del  
**0,75%**


**El 100% dels fons s'assignaran al finançament atorgat el 2020, originat al Reial Decret Llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID-19, amb la finalitat de mitigar els impactes econòmics i socials derivats de la pandèmia. Es finançaran préstecs a emprenedors, microempreses i pimes a les regions més desfavorides d'Espanya.**

BO **VERD**

 Novembre de 2020

**1.000**  
M€

**6**  
anys

 Senior **non**  
**preferred**

 Cupó del  
**0,375%**

**Es canalitzaran fons per finançar projectes que contribueixin a una sostenibilitat mediambiental**, com ara la reducció de gasos amb efecte d'hivernacle, la prevenció de la contaminació i l'adaptació al canvi climàtic.



**Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna.** CaixaBank ja ha identificat uns 1.800 milions d'euros en actius d'energies renovables elegibles seguint els criteris estrictes que defineix el marc ODS del banc.



**Cerca la construcció d'infraestructures resilents, la industrialització sostenible i el foment de la innovació.**

En aquest sentit, CaixaBank ja ha identificat uns 500 milions d'euros en actius immobiliaris amb els requisits d'eficiència energètica necessaris per complir amb el que estipula el marc de l'Entitat.

Alineació amb els Green Bond Principles (2018), els Social Bond Principles (2020) i les Sustainability Bond Guidelines (2018)



## Govern corporatiu

Un govern corporatiu sòlid permet a les companyies mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, perquè incorpora claredat en l'assignació de funcions i responsabilitats i, alhora, propicia la gestió correcta de riscos i l'eficiència del control intern, cosa que afavoreix la transparència i limita l'aparició dels possibles conflictes d'interessos. Tot això promou l'excel·lència de la gestió, que resulta en una aportació més gran de valor a la companyia i, per tant, als seus stakeholders.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de bon govern corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben dirigida i ser reconeguts per fer-ho.

La informació relativa al govern corporatiu de la Societat es complementa amb l'Informe anual de remuneracions dels Consellers (IARC), que s'elabora i sotmet a votació no vinculant de la Junta General d'Accionistes.

Després de la seva aprovació per part del Consell d'Administració i la seva publicació al web de la CNMV, l'IARC i aquest IAGC estan dispo-

nibles al web corporatiu de CaixaBank ([www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)).

La **Política de govern corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de la Societat, així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades aprovat per la CNMV el 2015, el text del qual s'ha revisat recentment, el juny de 2020. Aquesta Política estableix els principis d'actuació que regiran el govern corporatiu de la societat.

### » Principis i pràctiques de govern corporatiu

**01. Competències i autoorganització**  
eficient del Consell d'Administració

**02. Diversitat i equilibri**  
en la composició del Consell d'Administració

**03. Professionalitat i deures** dels membres del Consell d'Administració

**04. Remuneració equilibrada**  
i orientada a atreure i retenir el perfil adequat dels membres del Consell d'Administració

**05. Compromís** amb una actuació ètica i sostenible

**06. Protecció i foment** dels drets dels accionistes

**07. Compliment de la normativa** vigent com a principi rector de totes les persones que integren CaixaBank

**08. Marc de control intern**

**09. Assumpció i actualització** de les millors pràctiques de bon govern

**10. Transparència informativa**

Al llarg de el capítol s'utilitzen abreviatures pel que fa a determinades denominacions socials de diferents entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa"), CriteriCaixa (Criteri-Caixa, S.A.U.); així com als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).



## Millors pràctiques de bon govern (G)

De les seixanta-quatre Recomanacions del Codi de Bon Govern, exceptuant-ne una, que no és aplicable, CaixaBank en compleix íntegrament cinquanta-set i parcialment cinc, i no en compleix una. Tot seguit es presenten aquelles recomanacions que no es compleixen o es compleixen parcialment, així com la seva justificació:

### >> LES RECOMANACIONS QUE ES COMPLEIXEN PARCIALMENT SÓN:

#### Recomanació 5

Atès que la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril de 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre obligacions i altres instruments convertibles en accions, a exclusió del dret de subscripció preferent, sotmetent els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50 %, i no del 20 %, del capital. Amb això es vol dotar l'entitat de la flexibilitat màxima en relació amb els instruments disponibles per a la integració del seu capital regulatori.

#### Recomanació 10

Atès que el reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent en funció de si els acords els proposa el Consell d'Administració o ho fan accionistes. Amb això es pretén evitar les dificultats de còmput pel que fa als accionistes que s'absenten abans de la votació, i també es resol el supòsit que hi hagi noves propostes que vagin sobre acords que si-quin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, i en qualsevol cas es garantiran la transparència del recompte i el registre adequat dels vots.

#### Recomanació 27

Perquè les delegacions per a les votacions en seu del Consell, quan n'hi ha, en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, es poden fer amb instruccions específiques o sense, a elecció de cada conseller. La Societat considera la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense com una bona pràctica de govern corporatiu i, en concret, l'absència d'instruccions facilita la posició del mandatari per atènr-se al tenor del debat.

#### Recomanació 36

Perquè en relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.

#### Recomanació 64

Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers. D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

### >> NO ES COMPLEIXEN

#### Recomanació 62

Perquè les accions lliurades als consellers executius com a part de la seva remuneració variable en format bonus tenen un període de retenció d'un any, sense altres requisits després d'aquest període.

Així mateix, es considera que no és aplicable la **recomanació 2**, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de comerç, per una altra entitat, ni cotitzada, ni no cotitzada.

La Nostra Identitat  
Govern corporatiu

Linies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020





### La Nostra Identitat

Govern corporatiu



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020

La Junta General Ordinària d'Accionistes de 2020, celebrada el 22 de maig, va fixar el nombre de membres del Consell d'Administració de CaixaBank en quinze, amb la qual cosa es redueix en un membre la mida del Consell. Així mateix, va aprovar la reelecció de Verónica Fisas com a Consellera No Executiva Independent i el nomenament de Francisco Javier García com a Conseller No Executiu dominical, a proposta de la FBLC i de CriteríaCaixa, per cobrir la vacant generada per la renúncia de Marcelino Armenter a la condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank amb efecte des del 2 d'abril de 2020. Així mateix, es va fer efectiu el nomenament de John S. Reed com a Conseller Coordinador en substitució de Xavier Vives, el mandat del qual no es va renovar en ocasió de la Junta.

Posteriorment, el 25 de juny, el Consell d'Administració va acordar el nomenament per cooptació de Carme Moragues com a nova Consellera de CaixaBank amb el caràcter d'independent, per cobrir la vacant que es preveia generar per la renúncia de la Fundación CajaCanarias (representada per Natalia Aznárez), que va posar el seu càrrec a disposició del Consell perquè havien desaparegut els motius que van justificar el seu nomenament amb motiu del venciment del pacte d'accionistes el 3 d'agost.

Per bé que, posteriorment i de manera sobrevinguda com a conseqüència de l'aprovació per part del Consell d'Administració de CaixaBank el 17 de setembre del projecte comú de fusió per absorció de Bankia, S.A., l'Entitat va informar que Francisco Javier García i Carme Moragues, les verificacions d'idoneïtat dels quals per part del Banc Central Europeu es trobaven en tramitació, no acceptarien els seus nous càrrecs.

En el marc de la Fusió, la Junta General Extraordinària d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 3 de desembre, de conformitat amb la clàusula 16.1.1 del projecte comú de fusió, que proposava la renovació parcial del Consell d'Administració, va aprovar els nomenaments com a nous consellers de CaixaBank de José Ignacio Goirizgolzarri com a conseller executiu; de Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo i Eva Castillo com a consellers independents; de Fernando María Costa Duarte com

a un altre extern, i de Teresa Santero com a consellera dominical a proposta del FROB (en consideració a la participació que tindrà a CaixaBank a través de la societat íntegrament participada BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. –d'ara endavant BFA– un cop sigui efectiva la fusió) i de BFA.

Igualment, i tal com reflecteixen els acords adoptats per la Junta General Extraordinària d'Accionistes de CaixaBank, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda i la Fundación CajaCanarias, representada per Natalia Aznárez, han manifestat la seva renúncia a la seva condició de membres del Consell d'Administració amb efecte des que siguin eficaços els nomenaments dels nous consellers com a conseqüència de la inscripció de la fusió en el Registre Mercantil i de la verificació de la seva idoneïtat com a consellers per part del Banc Central Europeu.




**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**>> BAIXES**

Membre del Consell	Motiu	Categoria
Xavier Vives	Venciment del mandat	Independent
Marcelino Armenter	Renúncia	Dominical
Jordi Gual	Renúncia (*)	Dominical
Maria Teresa Bassons	Renúncia (*)	Dominical
Alejandro García-Bragado	Renúncia (*)	Dominical
Ignacio Garralda	Renúncia (*)	Dominical
Fundación CajaCanarias	Renúncia (*)	Dominical

(\*) Pendent inscripció de fusió, verificació d'idoneïtat i acceptació de nomenaments

A més dels canvis en la composició dels membres del Consell, el maig del 2020 es va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell:

Nomenament	Càrrec i comissió del Consell	Substitueix
Koro Usarraga	Vocal Comissió Executiva	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal de la Comissió de Nomenaments	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Vocal Comissió de Retribucions	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Vocal Comissió de Riscos	-
Tomás Muniesa	Vocal Comissió de Riscos	-
Cristina Garmendia	Vocal Comissió d'Auditoria i Control	-

(\*) També s'ha tornat a nomenar Verónica Fisas com a vocal de la Comissió Executiva. Per a més detall, vegeu OIR de 22/05/2020. Per a més detalls, vegeu altra informació rellevant (OIR).

**>> NOMENAMENTS**

Nomenaments	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	Executiu (*)
Joaquín Ayuso	Independent (*)
Francisco Javier Campo	Independent (*)
Eva Castillo	Independent (*)
Fernando María Costa Duarte	Altre extern (*)
Teresa Santero	Dominical (*)

(\*) Pendent inscripció de fusió, verificació d'idoneïtat i acceptació de nomenaments



**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



## Avenços de govern corporatiu el 2020

A part de tot el que s'ha esmentat anteriorment com a fites principals de govern corporatiu durant l'exercici 2020, com ara la reducció de la mida del Consell i els canvis en la seva composició arran de la fusió amb Bankia, que es faran efectiu amb la inscripció de la fusió i la corresponent acceptació dels nous consellers després de la verificació d'idoneïtat per part del Banc Central Europeu, el Consell havia establert per a l'exercici 2020, arran dels resultats del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions de l'exercici anterior, algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Per tal d'enfortir i potenciar la capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, s'ha fet monogràfics tant en l'àmbit del Consell com de les seves comissions especialitzades i s'han remodelat algunes d'aquestes comissions, fins i tot incrementant el nombre de membres d'algunes, per permetre un millor repartiment en la dedicació als assumptes específics de cada comissió.

D'altra banda, s'ha promogut la millora de la funcionalitat dels sistemes i les eines informàtiques al servei del

Consell, l'eficàcia dels quals va quedar demostrada pel fet d'haver permès que el Consell desenvolupés les seves activitats durant l'exercici amb normalitat en un context excepcional arran de la pandèmia de la COVID-19, que ha exigint garantir l'operativitat de les reunions del Consell per mitjans telemàtics amb les garanties i la seguretat jurídica adequades. Durant l'exercici, pel que fa a la informació i al debat, s'ha volgut continuar millorant en la informació rebuda sobre les decisions estratègiques de les principals filials del Grup, així com en els aspectes d'agenda, i s'ha avançat en la seva optimització per permetre un debat més profund i detallat dels assumptes principals i incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci.

Pel que fa a les qüestions societàries, i en relació amb el funcionament de les juntes generals, el maig de 2020 la Junta General de CaixaBank va acordar la modificació dels Estatuts socials i del Reglament de la JGA per permetre que els accionistes també puguin participar en les juntes generals de forma telemàtica, mitjançant connexió remota i en temps real.

## Reptes per a l'exercici 2021

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions, i per tal de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell ha valorat i establert per a l'exercici 2021 alguns objectius de desenvolupament pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Entre aquests objectius, es podrien destacar els temes d'agenda, en què es proposa avançar en l'assignació dels temps per centrar el debat en les qüestions estratègiques i de negoci, així com establir l'anàlisi de les principals filials del grup com a assumpte fix de l'ordre del dia del Consell, en la mesura que sigui possible, i, pel que fa a les decisions estratègiques, intentar anticipar al màxim la participació del Consell en la presa de decisions.

I, pel que fa a les comissions, continuar avançant en el seu pla anual, així com en el reporting al Consell, en alguns casos.

D'altra banda, es manté com a oportunitat de millora continuar ampliant i desenvolupant les eines tècniques de treball, així com els programes formatius, sense perdre de vista la demostrada capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, fins i tot en situacions adverses, imprevistes i de gran transcendència que han requerit la posada en pràctica d'habilitats d'anàlisi, comunicació, consens, decisió i lideratge que el Consell en particular ha demostrat durant l'exercici 2020.

## La propietat

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

Al tancament de l'exercici, i des del 14 de desembre de 2016, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i representades mitjançant anotacions en compte.

Les accions en què es divideix el capital social de la Societat estan admeses a cotització a les borses de valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (mercat continu). Així mateix, pel que fa a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit.

### Accionistes significatius (A.2)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entendrà per accionistes significatius aquells que ostentin drets de vot a partir del 3 % del total de drets de vot de l'emissor (o l'1 % si és resident en un paradís fiscal). A 31 de desembre de 2020, els accionistes significatius són els següents:

### Estructura accionarial

Trams d'accions	Accionistes <sup>1</sup>	Accions	% Capital Social
d'1 a 499	242.975	50.499.792	0,8
de 500 a 999	108.834	77.903.944	1,3
de 1.000 a 4.999	166.920	363.346.177	6,1
de 5.000 a 49.999	44.436	505.794.751	8,5
de 50.000 a 100.000	955	64.094.105	1,1
més de 100.000 <sup>2</sup>	603	4.919.799.262	82,3
<b>Total</b>	<b>564.723</b>	<b>5.981.438.031</b>	<b>100</b>

Nom o denominació social del	% drets de vot atribuïts a les accions		% Drets de vot atribuïts a través de instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
Invesco Limited	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
Blackrock, Inc.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
Fundació Bancària "la Caixa"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
Norges Bank	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02



<sup>1</sup>En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és qui apareix inscrita en el registre corresponent d'anotacions en compte.

<sup>2</sup>Inclou la participació d'autocartera.




**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Detall de la participació indirecta

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments	% total de drets de vot
Invesco Limited	Invesco Asset Management Limited	1,91	0,00	1,91
Invesco Limited	Invesco Advisers, Inc	0,01	0,00	0,01
Invesco Limited	Invesco Management, S.A.	0,03	0,00	0,03
Invesco Limited	Invesco Asset Management Deutschland GmbH	0,00	0,00	0,00
Invesco Limited	Invesco Capital Management Llc	0,00	0,00	0,00
Blackrock, Inc	Altres entitats controlades que integren el Grup BlackRock, Inc.	2,98	0,25	3,23
Fundació Bancària "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

Tot seguit s'indiquen els moviments més rellevants que s'han produït durant l'exercici en relació amb les participacions significatives<sup>1</sup>:

Data	Nom accionista	Situació de la participació significativa	
		% participació anterior	% participació posterior
24/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
27/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
04/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,06
12/02/2020	Blackrock, Inc.	3,06	3,07
13/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
14/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,09
09/03/2020	Blackrock, Inc.	3,09	3,06
07/12/220	Blackrock, Inc.	3,06	3,23
10/12/2020	Blackrock, Inc.	3,23	3,23
23/01/2020	Invesco Limited	2,02	1,96
04/06/2020	Norges Bank	2,97	3,02
21/09/2020	Fundació Bancària "la Caixa"	40,00	40,02

A més de les notificacions del quadre anterior, BlackRock, Inc. ha fet una comunicació que s'ha anul·lat.



**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Pactes parasocials (A.7 + A.4)

El 3 d'agost de 2020, CaixaBank va informar el mercat per mitjà d'altra informació rellevant que el pacte d'accionistes subscrit el 3 d'agost de 2012 amb motiu de la fusió per absorció de Banca Cívica havia finalitzat perquè havia expirat el termini de la seva vigència.

Amb motiu de la finalització del pacte d'accionistes, la Fundació CajaCanarias ha posat a disposició del Consell d'Administració de CaixaBank el seu càrrec de consellera dominical.

El Consell d'Administració ha sol·licitat a la Fundació CajaCanarias que continuï en el càrrec fins que es rebi la resolució de les autoritats bancàries en què es verifiqui la idoneïtat del nou Conseller, el qual, posterior-

ment i de manera sobrevinguda, s'ha nomenat arran de l'aprovació per part del Consell d'Administració de CaixaBank el 17 de setembre del projecte comú de fusió per absorció de Bankia.

Fins a la data de la seva finalització, el pacte d'Accionistes signat l'1 d'agost de 2012 (i modificat per última vegada l'octubre de 2018) entre Fundación Bancaria Caja de Burgos, Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias i FBLC afectava, almenys, el 40,64 % del capital de la Societat, d'acord amb les dades públiques disponibles al web de la CNMV<sup>1</sup>.

El pacte va tenir el seu origen en la fusió per absorció de Banca Cívica per part de la Societat, amb l'objectiu

de regular les relacions recíproques i amb CaixaBank de les fundacions esmentades en la seva qualitat d'accionistes de la Societat. Entre altres compromisos, el Pacte incloïa el compromís de l'FBLC de votar a favor del nomenament d'un membre del Consell de CaixaBank i un membre del Consell d'Administració de VidaCaixa a proposta de la resta de fundacions.

Fora d'aquest pacte, la Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes, ni tampoc de cap altra mena de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.

<sup>1</sup> Aquest percentatge no inclou la participació de Fundación Bancaria Caja de Burgos i Fundación Bancaria Caja Navarra, ja que la seva participació, atès que no són titulars de participacions significatives o membres del Consell, no és pública.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de desembre de 2020, el Consell té l'autorització de la JGA de 2016 atorgada per cinc anys per procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament, a través de les seves entitats dependents, en els termes següents:

- > L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que tingui la Societat, no superi el 10 % del capital subscrit.
- > Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior al de l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15 %.

Així mateix, les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització es podran destinar tant a la seva alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius, i es podran destinar a l'entrega als empleats i administradors de la Societat o del seu grup. D'acord amb el que estableix el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, les transaccions sobre accions de CaixaBank tindran sempre finalitats legítimes, com ara contribuir a la liquiditat de la negociació i la regularitat en la contractació de les accions. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure procés de formació de preus en el mercat o a l'afavoriment d'accionistes concrets de CaixaBank. En aquesta línia, el Consell va fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un sistema d'alertes per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.

## 3.528.919

NOMBRE D'ACCIONS  
DIRECTES

## 532.590

NOMBRE D'ACCIONS  
INDIRECTES (\*)

## 0,07 %

% TOTAL SOBRE CAPITAL  
SOCIAL

#### Nombre d'accions indirectes (\*) a través de:

Vidacaixa	14.743
CaixaBank Asset Management	0
MicroBank	7.935
BPI	506.446
CaixaBank Payments & Consumer	3.466
<b>Total</b>	<b>532.590</b>

Les operacions d'autocartera es fan de manera aïllada en una àrea separada de la resta d'activitats i protegida per les barreres corresponents, de manera que no disposi de cap informació privilegiada.

La informació sobre l'adquisició i l'alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 25 «Patrimoni net» dels comptes anuals consolidats adjunts, per bé que no s'han produït moviments significatius durant l'exercici.

**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu

Linies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

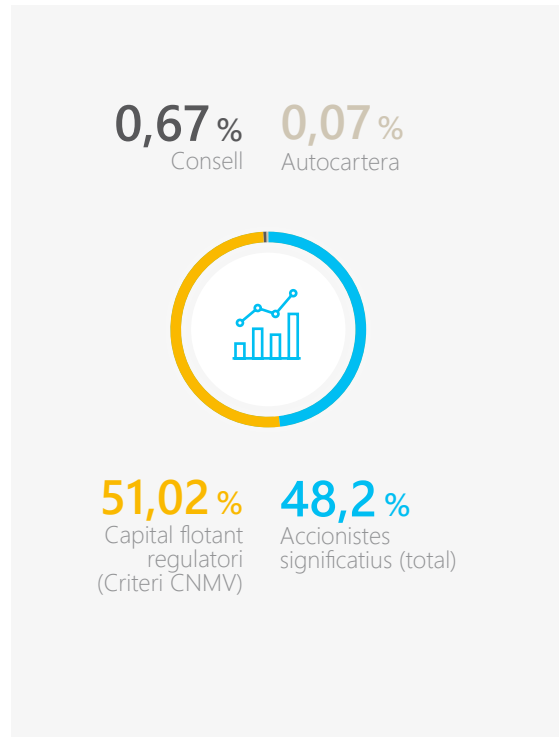
Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

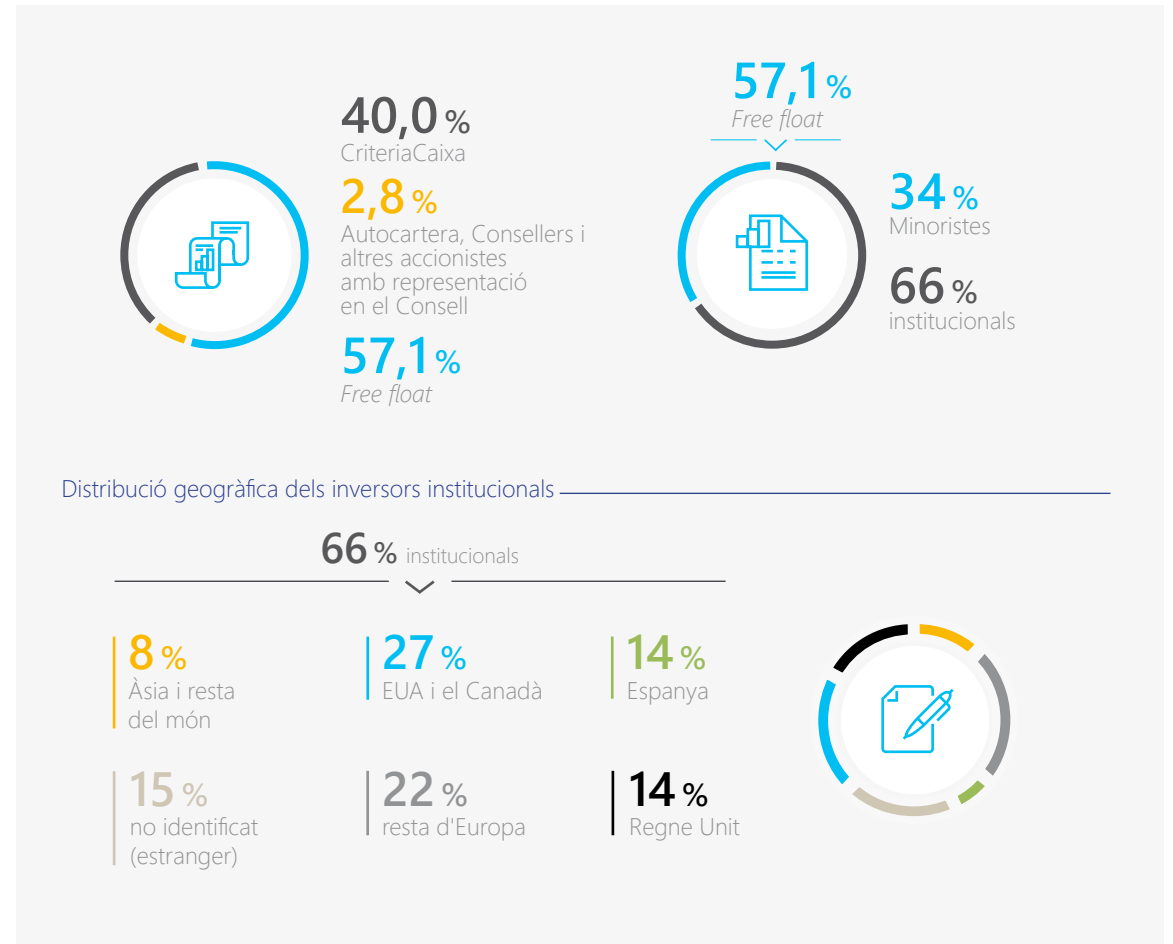
### Capital flotant regulatori (A.11)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entén per capital flotant estimat aquella part del capital social que no està en mans d'accionistes significatius (segons detall descrit en l'apartat anterior) ni de membres del Consell d'Administració, o que la societat té en autocartera.



### Capital flotant de gestió

Per tal de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic, es fa servir una definició de capital flotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera i les que tenen els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració, i difereix del càlcul regulatori.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Autorització per augmentar capital (A.1)

Al 31 de desembre de 2020, el Consell té l'autorització de la JGA, atorgada fins al maig de 2025, per ampliar capital en una o diverses vegades fins a un import nominal màxim de 2.991 milions d'euros (50 % del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020) en els termes que estimi convenients. Aquesta autorització pot utilitzar-se per a l'emissió d'accions noves –amb prima o sense i amb vot o sense– amb desemborsament en efectiu.

El Consell està facultat per excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, cas en el qual els augments de capital quedaran limitats, amb caràcter general, a un import total màxim de 1.196 milions d'euros (20 % del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020). Com a excepció, aquest límit no és aplicable a les ampliacions de capital per a la conversió de les obligacions convertibles, que quedaran subjectes al límit general del 50 % del capital.

CaixaBank manté les obligacions següents, amb naturalesa de participacions preferents (Additional Tier 1), eventualment convertibles en accions de nova emissió de conformitat amb certs termes, a exclusió del dret de subscripció preferent:



### >> DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS<sup>1</sup>

(Milions d'euros)

Data d'emissió	Venciment	Import nominal	Tipus d'interès nominal	Import pendent d'amortització	Conversió	Nombre màxim d'accions en cas de conversió
				31-12-2020		
Juny 2017 <sup>2</sup>	Perpetu	1.000	6,750 %	1.000		356.760.000
Març 2018 <sup>2</sup>	Perpetu	1.250	5,250 %	1.250	CET1 < 5,125 %	483.931.250
Octubre 2020 <sup>2</sup>	Perpetu	750	5,875 %	750		620.347.394
				<b>3.000</b>		

<sup>1</sup> Les participacions preferents eventualment convertibles en accions estan admeses a negociació a AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

<sup>2</sup> Emissions perpètuas col·locades entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que es poden amortitzar en certes circumstàncies, a opció de la Societat.


**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

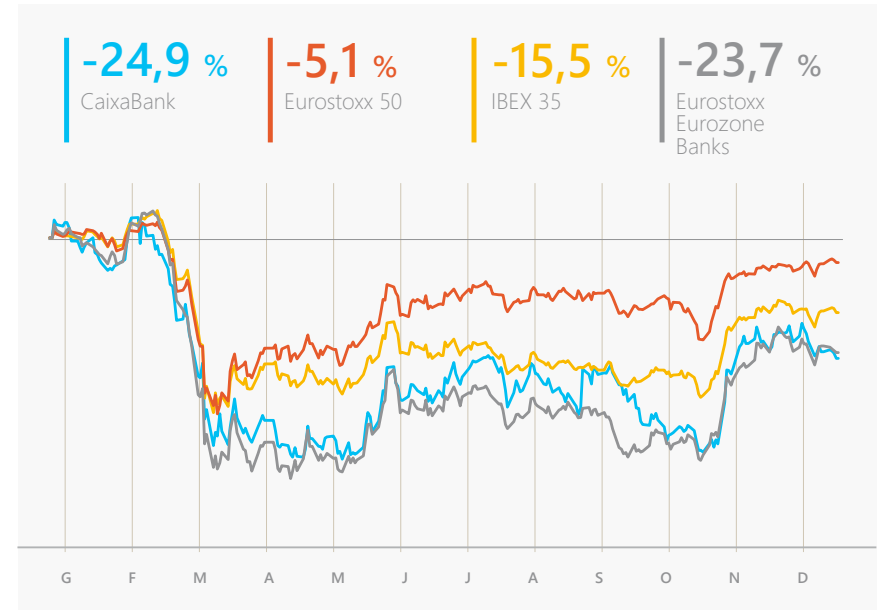
 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**Evolució de l'acció (A.1)**

La cotització de CaixaBank va tancar el 31 de desembre de 2020 en 2,101 euros per acció, amb un avenç del 15,9 % durant el quart trimestre de l'any (vs. 35,4 % del selectiu europeu Eurostoxx Banks i un 50,4 % de l'IBEX 35 bancs), amb la qual cosa la caiguda en el còmput anual es va atenuar fins al -24,9 % (vs. una variació del -23,7 % de l'Eurostoxx Banks i del -27,3 % de l'IBEX 35 bancs). Els agregats generals, per part seva, van registrar una evolució relativament millor que els selectius bancaris: -5,1 % en el cas de l'Eurostoxx 50 (11,2 % durant el trimestre) i -15,5 % a l'IBEX 35 (20,2 % durant el trimestre).

Sense cap mena de dubte, el 2020 ha estat marcat per la pandèmia de la COVID-19 i totes les seves conseqüències, que han provocat enfonsaments borsaris històrics durant la primera meitat de l'any i generat una enorme volatilitat en els mercats. No obstant això, a partir de l'estiu el sentiment inversor va iniciar un camí de recuperació que, malgrat els rebrots i les noves restriccions de mobilitat, va adquirir una intensitat especial durant l'últim trimestre de l'any, encoratjat pels avenços en l'àmbit de les vacunes contra la COVID-19, així com pels resultats de les eleccions americanes, el desbloqueig del pla de recuperació europeu (Next Generation EU) i, ja en els últims compassos de l'any, la signatura de l'acord comercial del Brexit i un nou paquet d'estímul fiscal als EUA.

En aquest context, els principals bancs centrals van mantenir en marxa les importants mesures acomodaticies llançades durant la primavera, amb les quals han aplacat l'estrès i el risc de fragmentació financera i han sostingut el bon funcionament dels mercats. Concretament en el sector bancari europeu, la rectificació parcial de la recomanació del BCE de no distribuir dividendes, així com la millora de les condicions de la TLTRO III, també van contribuir a una certa recuperació de les cotitzacions durant l'últim quart del 2020.

**>> EVOLUCIÓ DE LES BOSSES PRINCIPALS**  
(TANCAMENT 2019 BASE 100 I VARIACIONS ANUALS EN %)

**Ràtios borsàries**

	Desembre 2020	Desembre de 2019	Desembre de 2018	Variació 2020-2019	Variació 2019-2018
Cotització a tancament del període	2,101	2,798	3,164	(0,70)	(0,37)
Volum de negociació diari mitjà	23.637	23.583	13.676	54	9.907
Benefici net atribuït per acció (BPA) (€/acció) (12 mesos)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
Valor teòric comptable (€/acció)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,49	3,36	0,00	0,13
PER (preu/beneficis, vegades)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,70
P/VC tangible (valor cotització s/valor comptable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)
Rendibilitat per dividend <sup>1</sup>	3,33 %	6,08 %	4,74 %	(2,75)	1,34

<sup>1</sup> Es calcula dividint la remuneració corresponent al resultat de l'exercici 2019 (0,07 euros/acció) pel preu de tancament del període (2,101 euros acció).




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Drets dels accionistes

No hi ha restriccions legals ni estatutàries per a l'exercici dels drets de vot dels accionistes, que es podran exercir bé a través de l'assistència física a la JGA, en cas de complir determinades condicions,<sup>1</sup> o bé per mitjans de comunicació a distància. Així mateix, en el context de la crisi sanitària derivada de la COVID-19, durant l'exercici 2020 s'han modificat els Estatuts socials i el Reglament de la JGA per preveure la possibilitat d'assistència telemàtica mitjançant connexió remota en temps real. (A.12 i B.6)

No hi ha restriccions estatutàries per a la transmissibilitat de les accions, llevat de les establertes legalment. (A.12)

Pel que fa a mesures de neutralització (segons definides en la Llei de mercat de valors) en cas d'ofertes públiques d'adquisició, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit. (A.13)

D'altra banda, hi ha disposicions legals<sup>2</sup> que regulen l'adquisició de participacions significatives d'entitats de crèdit pel fet que l'activitat bancària és un sector regulat (l'adquisició de participacions, o influència significativa, està subjecta a aprovació o a no objecció regulatòria), sens perjudici d'aquelles relacionades amb l'obligació de formular una oferta pública d'adquisició

de les accions per adquirir el control i per a altres operacions similars.

Quant a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts socials, així com a les normes per a la tutela dels drets dels socis per modificar-los, la regulació societària de la Societat té en compte bàsicament el que disposa la Llei de societats de capital. Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, la modificació dels Estatuts socials està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer. Sens perjudici de les línies anteriors, cal dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit. (B.3)

En relació amb el dret d'informació, la Societat actua segons els principis de generals de transparència i no discriminació presents en la legislació vigent i recollits en la normativa interna, especialment en la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors insti-

tucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu. Pel que fa a la informació privilegiada, en general es fa pública de manera immediata a través de la CNMV i el web corporatiu, així com de tot allò que es consideri rellevant. Sens perjudici de l'anterior, l'àrea de Relació amb Inversors de la Societat desenvolupa activitats d'informació i interlocució amb diferents grups d'interès, sempre d'acord amb els principis de la Política esmentada.



<sup>1</sup> Inscripció de la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions en compte corresponent, amb almenys cinc dies d'antelació a aquell en què s'hagi de celebrar la Junta, i titularitat d'un mínim de mil accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes.

<sup>2</sup> Reglament (UE) 1024/2013 del Consell, de 15 d'octubre de 2013, que encomana al BCE tasques específiques respecte a polítiques relacionades amb la supervisió prudencial de les entitats de crèdit; Llei del mercat de valors; i Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit (art. 16 a 23) i Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa aquesta.



## L'administració

A CaixaBank, la gestió i el control de la Societat estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell i les seves comissions:



### La Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat. De conformitat amb això, per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

### >> ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS (B.4)

Data Junta General	Presència física	En representació	Vot a distància			Total
			Vot electrònic	Altres		
<b>06/04/2018</b> <i>Del qual: Capital flotant<sup>1</sup></i>	<b>41,48 %</b> 3,78 %	<b>23,27 %</b> 19,57 %	<b>0,03 %</b> 0,03 %	<b>0,23 %</b> 0,23 %	<b>65,01 %</b> 23,61 %	
<b>05/04/2019</b> <i>Del qual: Capital flotant<sup>1</sup></i>	<b>43,67 %</b> 3,02 %	<b>20,00 %</b> 15,96 %	<b>0,09 %</b> 0,09 %	<b>1,86 %</b> 1,86 %	<b>65,62 %</b> 20,93 %	
<b>22/05/2020<sup>2</sup></b> <i>Del qual: Capital flotant<sup>1</sup></i>	<b>40,9 %</b> 0,28 %	<b>24,92 %</b> 16,90 %	<b>0,114 %</b> 0,114 %	<b>0,30 %</b> 0,30 %	<b>66,27 %</b> 17,59 %	
<b>03/12/2020<sup>3</sup></b> <i>Del qual: Capital flotant<sup>1</sup></i>	<b>43,05 %</b> 2,36 %	<b>25,85 %</b> 15,90 %	<b>1,17 %</b> 1,17 %	<b>0,27 %</b> 0,27 %	<b>70,34 %</b> 19,70 %	

<sup>1</sup> Informació aproximada, atès que els accionistes significatius estrangers ostenten la seva participació a través de nominees.

<sup>2</sup> La Junta General de maig de 2020 s'ha celebrat en format exclusivament telemàtic (en aplicació de la normativa de mesures extraordinàries derivades de la COVID-19) i, per tant, la xifra de presència física és la de participació telemàtica d'accionistes.

<sup>3</sup> La Junta General de desembre de 2020 s'ha celebrat en format híbrid (presencial i telemàtic) i, per tant, la xifra de presència física correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica d'accionistes.



En les juntes generals de maig i desembre de 2020 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia (B.5):

## >> JUNTA GENERAL DE 22 DE MAIG DE 2020

QUÒRUM DEL **66,27 %**  
SOBRE EL CAPITAL SOCIAL



**95,91 %** DE  
APROVACIÓ MITJANA



### Acords de la Junta General Accionistes 22/05/2020

	% de vots emesos a favor	% de vots a favor sobre el capital social
1. Comptes anuals individuals i consolidats i informes de gestió corresponents a l'exercici 2019	99,24	65,77
2. Estat d'informació no financera consolidat 2019	99,88	66,19
3. Gestió del Consell d'Administració	99,31	65,81
4. Proposta d'aplicació del resultat corresponent a l'exercici 2019	99,76	66,11
5. Reelevació auditor de comptes de CaixaBank i grup consolidat per al 2021	99,59	66,00
6.1 Reelevació de Verónica Fisas	95,30	63,15
6.2 Nomenament de Francisco Javier García	75,60	50,10
6.3 Fixació del nombre de consellers en quinze (15)	99,79	66,13
7. Autorització al Consell d'Administració per augmentar capital dins el termini de cinc anys mitjançant aportacions dineràries i en una quantia nominal màxima de 2.990.719.015 euros (article 297.1.b) de la LSC). Delegació per excloure el dret de subscripció preferent (article 506 de la LSC)	85,37	56,57
8. Autorització per a l'adquisició d'accions pròpies (article 146 de la LSC)	98,61	65,34
9. Política de remuneracions dels consellers 2020-2022	93,83	61,57
10. Modificació dels articles 22, 23, 24 i 28 dels Estatuts socials amb la finalitat de preveure l'assistència telemàtica i d'introduir-hi millores tècniques	99,71	66,07
11. Modificació dels articles 7, 8, 10, 14 i 19 del Reglament de la Junta General i introducció de la Disposició addicional per regular de manera expressa l'assistència telemàtica i introduir-hi millores tècniques	99,71	66,08
12. Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a públic i inscripció dels acords	99,92	66,22
13. Votació consultiva de l'Informe anual sobre les remuneracions dels Consellers corresponent a l'exercici 2019	93,07	61,08



### La Nostra Identitat

Govern corporatiu



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La Nostra  
Identitat

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## &gt;&gt; JUNTA GENERAL EXTRAORDINÀRIA DE 3 DE DESEMBRE DE 2020

QUÒRUM DEL **70,33%**  
SOBRE EL CAPITAL SOCIAL**99,56%** DE  
APROVACIÓ MITJANA

## Acords de la Junta General Extraordinària 03/12/2020

% de vots emesos a favor

% de vots a favor sobre  
el capital social

Acords de la Junta General Extraordinària 03/12/2020	% de vots emesos a favor	% de vots a favor sobre el capital social
1. Aprovació del balanç individual de CaixaBank tancat el 30 de juny de 2020 amb la finalitat que es pugui considerar balanç de fusió a l'efecte del punt 2n següent de l'ordre del dia	99,70	70,12
2. Aprovació de la fusió per absorció de CaixaBank, S.A. (societat absorbent) i Bankia, S.A. (societat absorbida)	99,71	70,13
3.1 Nomenament de José Ignacio Goirigolzarri	99,30	69,84
3.2 Nomenament de Joaquín Ayuso	99,63	70,07
3.3 Nomenament de Francisco Javier Campo	99,64	70,07
3.4 Nomenament d'Eva Castillo	99,64	70,08
3.5 Nomenament de Teresa Santero	99,43	69,93
3.6 Nomenament de Fernando María Costa Duarte	99,39	69,90
4. Delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució i desenvolupament dels acords que adopti la Junta, així com per a la seva elevació a públic i inscripció	99,81	70,20

**La Nostra  
Identitat**

## Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

A CaixaBank no hi ha diferències pel que fa al règim de mínims del quòrum de constitució de la junta general, ni tampoc pel que fa al règim per a l'adopció d'acords socials, previst en la Llei de Societats de Capital. (B.1, B.2).

No s'ha establert que les decisions que representin una adquisició, alienació, aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars (diferents de les que estableix la llei) s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la JGA. No obstant això, el Reglament de la Junta estableix que seran competències de la JGA les que en cada moment resultin de la legislació aplicable a la Societat. (B.7).

La informació sobre govern corporatiu està disponible al web corporatiu de CaixaBank ([www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)), en l'apartat d'«Informació per a accionistes i inversors – Govern corporatiu i política de remuneracions»,<sup>1</sup> inclosa la informació específica sobre les juntes generals d'accionistes.<sup>2</sup> Particularment, amb motiu de la convocatòria de cada JGA, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web corporatiu un bàner destacat amb accés directe a la informació per a la junta convocada (B.8).



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

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




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## El Consell d'Administració

El Consell d'Administració és l'òrgan de representació, gestió i administració màxim de la Societat, competent per adoptar acords sobre tota mena d'assumptes, excepte en les matèries reservades a la competència de la JGA. Aprova i supervisa les directrius estratègiques i de gestió establertes en interès de totes les societats del Grup i vetlla pel compliment de la normativa i l'aplicació de bones pràctiques en l'exercici de la seva activitat, així com per l'observança dels principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

El nombre màxim i mínim de Consellers previstos en els Estatuts socials és de 22 i 12, respectivament. (C.1.1)

La Junta General del 22 de maig de 2020 va adoptar l'acord de fixar en 15 el nombre de membres del Consell d'Administració.

A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de la Societat. El Consell ha designat un Conseller Delegat, únic Conseller Executiu de la Societat durant l'exercici 2020,<sup>1</sup> que s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes funcions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

També existeix la figura del Conseller Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, el qual, a més de dirigir l'avaluació periòdica del President, presideix el Consell en la seva absència i la del Vicepresident, entre altres funcions que té assignades.

Els Consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable, i també es tenen en compte les recomanacions i propostes sobre la composició d'òrgans d'administració i perfil de Consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

A 31 de desembre de 2020, el Consell d'Administració està integrat (sense tenir en compte la vacant) per catorze membres, dels quals un té el caràcter de Conseller Executiu i tretze són Consellers Externs (sis independents i set dominicals).

Pel que fa al nombre de Consellers Independents, el Consell d'Administració de CaixaBank en té un percentatge del 43 % del total del Consell, que compleix el que estableix actualment la recomanació 17 del Codi de bon govern de societats cotitzades en el cas de societats amb un accionista que controli més del 30 % del capital social.

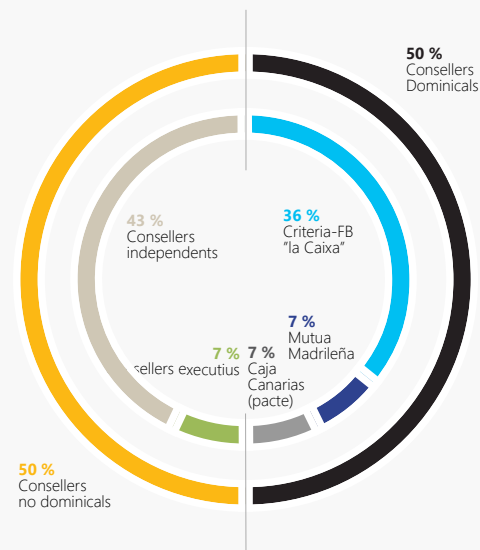
El 2021, un cop sigui efectiva la fusió aprovada per la Junta General Extraordinària el passat 3 de desembre, i

d'acord amb els nomenaments que també es van aprovar, el percentatge de Consellers Independents se situarà en un 60 % del total de membres de l'òrgan de govern.

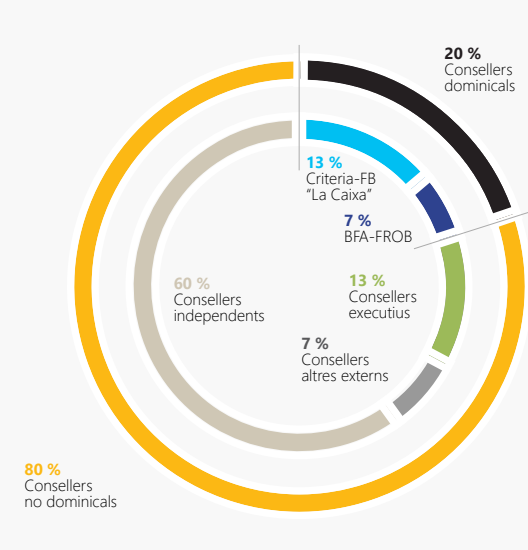
El Consell també inclourà dos Consellers Executius, el President del Consell i el Conseller Delegat; un Conseller qualificat com a un altre extern, i tres Consellers dominicals, dos nomenats a proposta de la FBLC i CriteriaCaixa i un altre nomenat a proposta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva i de BFA Tenedora de Acciones, S. A. U.

La gràfica següent mostra, amb una finalitat il·lustrativa, la distribució de Consellers en les diferents categories una vegada es faci efectiva la fusió.

### >> CONSELL AL TANCAMENT DEL 2020 - CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



### >> CONSELL POSTFUSIÓ - CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



<sup>1</sup> Vegeu l'OIR sobre els canvis al Consell d'Administració quan s'executi la Fusió amb Bankia, aprovada a la Junta General Extraordinària d'Accionistes – [https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/201203\\_OIR\\_Acuerdos\\_JGEA20\\_es.pdf](https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/201203_OIR_Acuerdos_JGEA20_es.pdf)

42,9%

**CONSELLERS INDEPENDENTS**  
(C.1.3)

50%

**CONSELLERS DOMINICALS**  
(C.1.3)

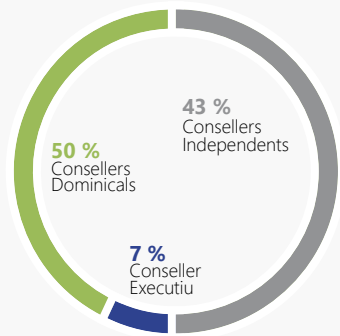
7,1%

**CONSELLER EXECUTIU**  
(C.1.3)

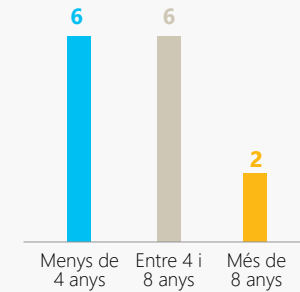
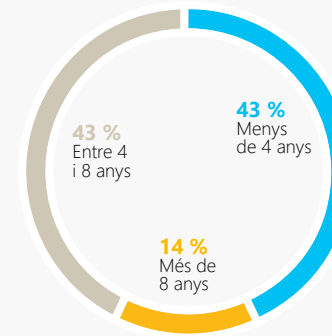
4,8 anys

**TERMINI ACOMPLIMENT EN EL CÀRREC**  
5,12 ANYS EN EL CAS DE CONSELLERS INDEPENDENTS

>> **CONSELLERS PER CATEGORIA, A 31 DE DESEMBRE**



>> **TERMINI D'ACOMPLIMENT, A 31 DE DESEMBRE**



Més de la meitat dels membres del Consell tenen una antiguitat en el seu càrrec com a Consellers inferior a cinc anys (només quatre Consellers superen els cinc anys), com a conseqüència dels nomenaments fets els últims anys i de la reducció progressiva de la mida del Consell, amb la qual cosa la mitjana de permanència en el Consell se situa en 4,8 anys.


**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Tot seguit, es presenta el detall dels Consellers de la Societat a tancament de l'exercici 2020: (C.1.2)

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar <sup>1</sup>	John S. Reed	Fundación CajaCanarias <sup>2</sup>	Teresa Bassons	Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia <sup>3</sup>	Ignacio Garralda <sup>4</sup>	Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga
Representant	Natalia Aznárez													
Categoria del Conseller	Dominical	Dominical	Executiu	Independent	Dominical	Dominical	Independent	Dominical	Independent	Dominical	Independent	Independent	Dominical	Independent
Càrrec en el Consell	President	Vicepresident	Conseller delegat	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller
Data del primer nomenament	30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016
Data de l'últim nomenament	06/04/2017	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	22/05/2020	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017
Procediment d'elecció	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes
Data de naixement	12/06/1957	30/04/1952	12/10/1965	07/02/1939	21/10/1964	06/05/1957	24/08/1964	11/03/1949	21/02/1962	01/11/1951	28/05/1964	30/03/1956	01/12/1942	08/09/1957
Data extinció mandat	06/04/2021	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	22/05/2024	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2022	06/04/2021	06/04/2021
Nacionalitat	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Estatunidenc	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola

<sup>1</sup> Té delegades totes les facultats legals i estatutària-ment delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell, que, en tot cas, són aplicables internament. (C.1.9)

<sup>2</sup> El pacte d'accionistes descrit a l'apartat «La propietat – Accionistes significatius – Pactes parasocials (A.7)» preveu el dret dels signants a proposar un Conseller a CaixaBank. (C.1.8)

<sup>3</sup> Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració que percep per la seva pertinença al Consell Assessor, en l'exercici 2020, puja a 15 mil euros o no es considera significativa. (C.1.3)

<sup>4</sup> La seva incorporació al Consell aporta avantatges derivats de la seva alta experiència i qualificació, que faciliten un millor desenvolupament de l'aliança estratègica actual del Grup amb Mutua Madrileña; tot això consta en l'informe de la Comissió de Nomenaments, que integra l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del Sr. Garralda com a Conseller Dominical, que es va aprovar en la JGA de 2017. (C.1.8)

<sup>5</sup> Motiu renúncia: La circumstància que CriteriCaixa, de la qual és Conseller Delegat i a proposta de la qual va ser nomenat Conseller a CaixaBank, estava intensificant la seva recentment implementada estratègia de diversificació d'inversions, principalment en societats cotitzades, cosa que podria suposar l'existència d'eventuals situacions en què la seva condició de Conseller a CaixaBank interferís en l'exercici de les seves responsabilitats com a Conseller Delegat de CriteriCaixa. La renúncia es va enquadrar en el marc de les tendències de bon govern corporatiu.

<sup>6</sup> Motiu baixa: No es va renovar el seu mandat com a Conseller Independent perquè va arribar als dotze anys en el càrrec i va deixar el lloc en la JGA del 22 de maig de 2020.

El Secretari General i del Consell, Óscar Calderón, no té la condició de Conseller. (C.1.29)

Tot seguit es presenta el detall de les baixes en el Consell d'Administració durant l'exercici: (C.1.2)

	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqueu si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
Marcelino Armenter <sup>5</sup>	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Si
Xavier Vives <sup>6</sup>	Independent	23/04/2015	22/05/2020	Comissió Executiva. Comissió de Nomenaments.	No

**>> PARTICIPACIÓ DEL CONSELL (A.3)**

Nom o denominació social del Conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa	0,005	0,000	0,001	0,000	0,006	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar	0,019	0,000	0,005	0,000	0,024	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Maria Teresa Bassons	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Verónica Fisas	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Fundación Caja Canarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Amparo Moraleda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>% total de drets de vot en poder del Consell d'Administració</b>	<b>0,665</b>	<b>0,000</b>	<b>0,006</b>	<b>0,000</b>	<b>0,671</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>

**% TOTAL DE DRETS DE VOT EN PODER DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ:**

**0,671**



**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020


**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**>> CURRÍCULUM DELS CONSELLERS (C.1.3)**
**JORDI GUAL**  
President

**>> Educació**

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

**>> Trajectòria professional**

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, en el qual, abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, va ser Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteriCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i Professor Visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.

**>> Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. També és president de FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

**TOMÁS MUNIESA**  
Vicepresident

**>> Educació**

Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Administració d'Empreses per ESA-DE.

**>> Trajectòria professional**

El 1976 va entrar a "la Caixa", on el 1992 fou nomenat Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre de 2018.

Va ser Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEF, vicepresident de BME, vicepresident segon d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

**>> Altres càrrecs actuals**

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

**GONZALO GORTÁZAR**  
Conseller delegat

**>> Educació**

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresariales per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

**>> Trajectòria professional**

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de CriteriCaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

**>> Altres càrrecs actuals**

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

**JOHN S. REED**  
Conseller Independent

**>> Educació**

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència al Washington and Jefferson College i al Massachusetts Institute of Technology (MIT).

**>> Trajectòria professional**

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a President. Es va jubilar a partir de l'any 2000. Va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

**>> Altres càrrecs actuals**

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com fideicomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**NATALIA AZNÁREZ**

Representant Conseller Dominical

 >>  **Educació**

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i Diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

 >>  **Trajectòria professional**

El 1990 inicia la seva activitat al departament de màrqueting de CajaCanarias, el 1993 passa a dirigir el Segment de Particulars, el 2008 és designada Subdirectora de CajaCanarias i el 2010 n'assumeix la Direcció General Adjunta. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias.

Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a directora general d'aquesta fins al 30 de juny de 2016.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Directora de la Fundació CajaCanarias, Presidenta de la Comissió de Control del Pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristiano de Vera i Secretària de la

Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

**MARIA TERESA BASSONS**

Consellera Dominical

 >>  **Educació**

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

 >>  **Trajectòria professional**

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabacisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés -Mostra INFARMA- a la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions «Circular Farmacèutica» i «l'Informatiu del COFB».

Ha estat Consellera a "la Caixa" (2005-2014) i a CriteriacaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018. Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig de 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera de Bassline i de Laboratoris Ordesa i Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

**VERÓNICA FISAS**

Consellera independent

 >>  **Educació**

Llicenciada en Dret i Màster en Administració d'Empreses EAE.

 >>  **Trajectòria professional**

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des de 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

**ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO**

Conseller Dominical

 >>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

 >>  **Trajectòria professional**

El 1984, en excedència de l'advocacia de l'Estat, passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994 deixa la Borsa de Barcelona i passa a assessorar a "la Caixa". El 1995 és nomenat Vicesecretari i el 2003, Secretari del Consell d'Administració. També va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" (2014-2016). I, a CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a Secretari General (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració de, entre d'altres, La Maquinista Terrestre i Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipum, Abertis Infraestructuras, Inmobiliaria Colonial i Agbar. Així mateix, va ser Conseller de Gas Natural i Vicepresident primer de Criteriacaixa.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**CRISTINA GARMENDIA**

Consellera independent

 >>  **Educació**

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, Doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

 >>  **Trajectòria professional**

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011). Ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, Presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, entre altres societats, i Presidenta de Satellantis Microsats i Presidenta de Genetrix.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

És Consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset i d'Ysios Capital Partners. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de les fundacions España Constitucional, SEPI i Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

**IGNACIO GARRALDA**

Conseller Dominical

 >>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des de 1989.

 >>  **Trajectòria professional**

Va iniciar la seva carrera professional com a Corredor Col·legiat de Comerç (1976-1982) i després va passar a Agent de Canvi i Borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, en què actualment exerceix com a president, així com de la Comissió d'Inversions.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Conseller d'Endesa, i President de la seva Comissió de Nomenaments i Retribucions des de l'1 de setembre de 2020. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa d'Astúries, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogadipció.

**AMPARO MORALEDA**

Consellera independent

 >>  **Educació**

Enginyer Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

 >>  **Trajectòria professional**

Va ser directora d'Operacions per a l'Àrea Internacional d'Iberdrola, amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012), i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment va estar vinculada al Grup IBM. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), una zona que sota la seva responsabilitat es va ampliar a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Prèviament, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de RH per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Rector del CSIC; del Consell Assessor de SAP Ibèrica i Spencer Stuart; acadèmica numerària de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres, i membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid. Fundació Vodafone i Fundació Airbus.

**EDUARDO JAVIER SANCHIZ**

Conseller Independent

 >>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

 >>  **Trajectòria professional**

Vinculat a Almirall des de 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i va ser membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Am anterioritat, va exercir diversos llocs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els llocs rellevants hi ha el de director general a Bèlgica i a Mèxic, així com el de director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

És membre del Consell d'Administració de Laboratori Pierre i del seu Comitè Estratègic

**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**JOSÉ SERNA**

Conseller Dominical

**>> Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excadència) i notari (fins al 2013).

**>> Trajectòria professional**

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a l'excadència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de Canvi i Borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. Va ser també vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la societat de valors i borsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa de Barcelona.

I Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu grup.

**KORO USARRAGA**

Consellera independent

**>> Educació**

Llicenciada i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

**>> Trajectòria professional**

Va treballar durant vint anys a Arthur Andersen, on el 1993 fou nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

**>> Altres càrrecs actuals**

Consellera independent de Vocento i Presidenta de la seva Comissió d'Auditoria i Compliment, i Administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## >> TOT SEGUIT S'INDIQUEN LES RELACIONS ENTRE ELS ACCIONISTES SIGNIFICATIUS (O REPRESENTATS EN EL CONSELL) I ELS CONSELLERS (O ELS SEUS REPRESENTANTS): (A.6)

Accionista significatiu o representat en el consell vinculat	Conseller o representant, vinculat	Descripció relació / càrrec
Fundació Bancària "la Caixa" (CriteriaCaixa)	Alejandro García-Bragado	Membre del Consell de Saba Infraestructuras, S.A.
Mutua Madrileña	Ignacio Garralda	President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña
Fundación Caja Canarias <sup>1</sup>	Natalia Aznárez	Directora de la Fundación CajaCanarias

<sup>1</sup> Considerar el pacte d'accionistes descrit en l'apartat «La propietat – Accionistes significatius – Pactes parasocials» (A.7).

Tot seguit es presenta el detall de càrrecs ocupats per Consellers en societats del grup i altres de cotitzades:

## >> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES SOCIETATS DEL GRUP (C.1.10)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresident
Gonzalo Gortázar	VidaCaixa	President
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Conseller

## >> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES SOCIETATS COTITZADES (C.1.11)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Conseller
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Conseller <sup>2</sup>
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Conseller
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Conseller
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings,	Conseller
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Conseller

<sup>2</sup> Pel que fa al càrrec ostentat pel Sr. Jordi Gual a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura és Membre del Consell de Vigilància. No obstant això, en l'annex estadístic de l'IAGC, per limitacions del formulari electrònic, hi apareix com a Conseller.

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els seus Consellers. Segons estableix l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració, els Consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions pel que fa a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. (C.1.12)




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Diversitat Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Per tal de procurar que hi hagi en tot moment un equilibri adequat en la composició del Consell, promovent la diversitat de gènere, edat i procedència, així com de formació, coneixements i experiències professionals, que contribueixi a opinions diverses i independents i a un procés de presa de decisions sòlid i madur, CaixaBank disposa d'una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers (així com dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau) que ha estat actualitzada i aprovada pel Consell d'Administració arran de les modificacions de les recomanacions del Codi de bon govern, en especial pel que fa a l'increment d'altres directives.

La supervisió del compliment d'aquesta Política correspon, tal com preveu l'article 15 del Reglament del Consell, a la Comissió de Nomenaments, la qual, entre altres funcions, haurà d'analitzar i proposar els perfils dels candidats per proveir els llocs del Consell tenint en compte la diversitat com a vector essencial del procés de selecció i idoneïtat, i en especial la diversitat de gènere.

En el marc de la Política, i en pro de la diversitat, s'estableixen les mesures següents:

- > Ponderació, en els procediments de selecció i reelecció de Consellers, de l'objectiu de garantir en tot moment una composició de l'òrgan de govern apropiada i diversa, afavorint especialment la diversitat de gènere, així com, entre d'altres, la de coneixements, formació i experiència professional, edat i origen geogràfic en la composició del Consell, vetllant perquè hi hagi un equilibri adequat i facilitant la selecció de candidats del sexe menys representat. En aquest sentit, els informes d'avaluació d'idoneïtat del candidat inclouran una valoració sobre la forma en què el candidat contribueix a garantir una composició del Consell d'Administració diversa i apropiada.
- > Avaluació anual de la composició i les competències del Consell que té en compte els aspectes de diversitat indicats més amunt i, en particular, el percentatge

de membres del Consell del sexe menys representat, i establiment d'actuacions en cas de desviació.

- > Elaboració i actualització d'una matriu de competències, els resultats de la qual poden servir per identificar necessitats futures de formació o àmbits de reforç en nomenaments futurs.

La Política de selecció del Consell de CaixaBank, i especialment el seu apartat 6.1, relatiu als elements fonamentals de la Política de diversitat en el Consell d'Administració, així com el Protocol de procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de Consellers i membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau a CaixaBank, estableixen l'obligació que la Comissió de Nomenaments avaluï anualment la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank i es valoren, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.

Després de la celebració de la Junta General Ordinària d'Accionistes el 22 de maig de 2020, el percentatge de conselleres es va situar en el 40 % del total de membres del Consell. Aquest percentatge es trobava per sobre de l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments el 2019, de conformitat amb el qual el 2020 el nombre de Conselleres havia de representar, almenys, el 30 % del total de membres del Consell d'Administració, d'acord amb la recomanació 14 del Codi de bon govern de les societats cotitzades en la redacció vigent en aquell moment.

En aquest sentit, cal tenir present la reforma del Codi esmentat el juny de 2020, i en particular la recomanació 15 actual, en virtut de la qual es considera que el percentatge de Conselleres no ha de ser en cap moment inferior al 30 % del total de membres del Consell d'Administració i que, abans no acabi el 2022, el nombre de Conselleres ha de suposar, almenys, el 40 % dels membres del Consell d'Administració.

El percentatge de dones en el Consell d'Administració representava el 40 % del total dels seus membres després de la celebració de la Junta General d'Accionistes el maig de 2020. Aquest percentatge es mantindrà el 2021 en la futura composició, un cop sigui efectiva la fusió.

En conseqüència, es pot dir que els aspectes de diversitat s'han tingut en compte a l'hora d'elevat a aprovació de la Junta General Extraordinària d'Accionistes de desembre de 2020 les propostes de nomenaments de nous Consellers per tal que el percentatge de Conselleres es pogués mantenir en el 40 % del total de membres del Consell d'Administració.

En l'avaluació anual del compliment de la Política esmentada, el Consell ha considerat que durant l'exercici 2020 ha tingut una estructura, mida i composició adequades i una composició satisfactòria, equilibrada i complementària de capacitats i diversitat, així com de coneixements i experiències, entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits rellevants, per garantir el bon govern d'una entitat de crèdit. La conclusió d'idoneïtat en els termes de composició del Consell, que recull la reavaluació individual d'idoneïtat de cada Conseller per part de la Comissió de Nomenaments, és igualment extensible a la diversitat de gènere, edat i procedència.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu

 Línies  
Estratègiques

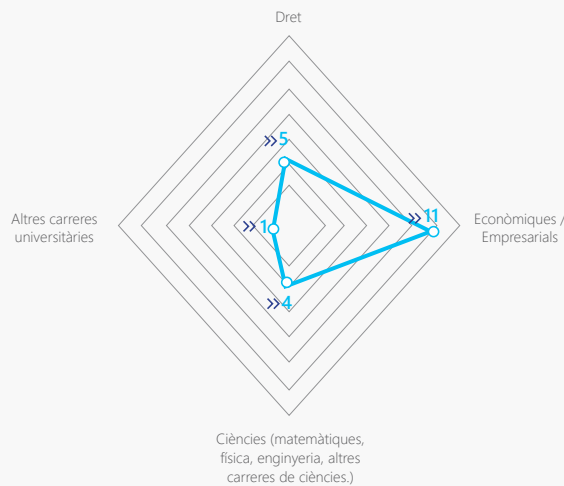
 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

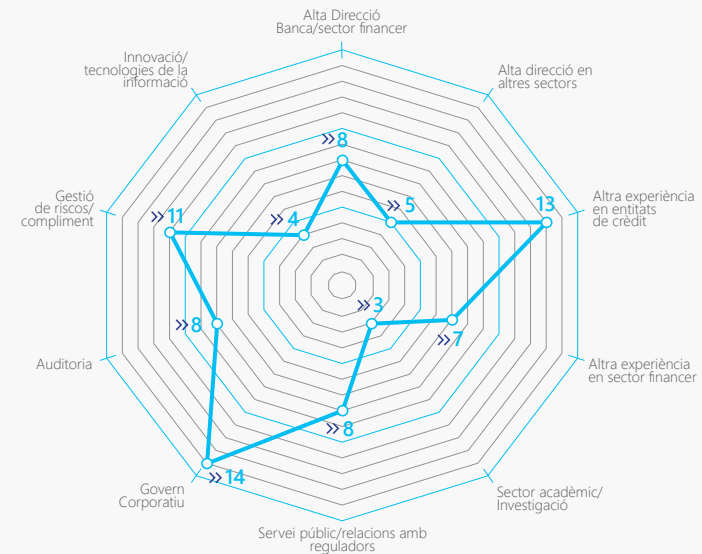
 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## >> DISTRIBUCIÓ FORMACIÓ MEMBRES DE CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



## >> DISTRIBUCIÓ EXPERIÈNCIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



### Formació Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En línia amb les millors pràctiques de bon govern, i per tal d'aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector, el 2020 s'ha celebrat una sessió de formació en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme adreçada a tots els membres del Consell d'Administració.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, tretze exposicions monogràfiques, en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc de Compliance, el risc de fiabilitat de la informació financera, el risc de tipus d'interès estructural de balanç, el risc legal, el risc de mercat, el risc operacional o la ciberseguretat, entre d'altres.

La Comissió d'Auditoria i Control també ha inclòs exposicions monogràfiques dins l'ordre del dia de les seves sessions per cobrir matèries pròpies d'auditoria interna, supervisió i control.

A més, les comissions esmentades han fet dues sessions monogràfiques conjuntes per tractar aspectes destacats en matèria de solvència.

Durant els últims exercicis s'ha anat incrementant progressivament la diversitat de gènere del Consell i s'ha assolit, i fins i tot superat, l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments d'arribar a un nombre de Conselleres que representi, almenys, un 30 % del total de membres del Consell (C.1.4):

(C.1.4)	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017
Executives	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	2	28,57	25,00	25,00	28,57
Independents	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Altres d'externes	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>42,86</b>	<b>37,50</b>	<b>27,78</b>	<b>27,78</b>

43 %

**DONES EN  
EL CONSELL**  
[OBJECTIU: >30 %]


50 %

**DONES EN  
LA COMISSIÓ  
EXECUTIVA**


33,3 %

**DONES EN  
LA COMISSIÓ DE  
NOMENAMENTS**


60 %

**DONES EN  
LA COMISSIÓ  
DE RISCOS**


66,7 %

**DONES EN  
LA COMISSIÓ DE  
RETRIBUCIONS**


50 %

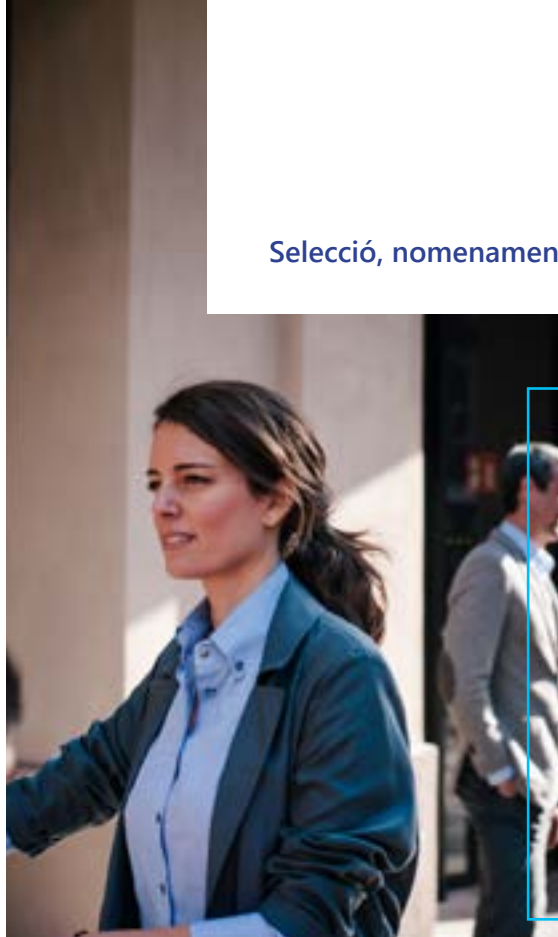
**DONES EN LA COMISSIÓ  
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I  
TRANSFORMACIÓ DIGITAL**


50 %

**DONES EN  
LA COMISSIÓ  
D'AUDITORIA I CONTROL**


Per tot això, es pot dir que el Consell de CaixaBank està a la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, d'acord amb la informació pública disponible sobre la composició dels Consells d'Administració de les entitats de l'IBEX 35, al tancament de l'exercici 2020 (la mitjana se situa en el 30,11 %)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Mitjana de presència de dones al Consell de l'IBEX35, calculat d'acord amb la informació pública disponible als webs de les entitats.



## Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell

### Principis de proporció entre les categories de membres del Consell d'Administració (C.1.16)

- 01 Els Consellers Externs (no executius) hauran de representar majoria sobre els Consellers Executius i aquests seran el mínim necessari.
- 02 Dins els Consellers Externs s'hi integraran els titulars (o els seus representants) de participacions significatives estables en el capital o aquells accionistes que hagin estat proposats com a Consellers encara que la seva participació accionarial no sigui significativa (Consellers Dominicals), així com professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (Consellers Independents).
- 03 Dins els Consellers Externs, la relació entre Dominicals i Independents haurà de reflectir la proporció existent entre el capital de la Societat representat per Dominicals i la resta del capital, i els Consellers Independents representaran, almenys, un terç del total de Consellers (sempre que es compti amb un accionista, o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % el capital social).
- 04 Cap accionista podrà estar representat en el Consell per un nombre de Consellers Dominicals superior al 40 % del total de membres del Consell, sens perjudici del dret de representació proporcional establert legalment.

### Selecció i nomenament (C.1.16)

La Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers (així com dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau) recull els aspectes i compromisos principals de la Societat en matèria de nomenament i selecció de Consellers, i té com a finalitat proveir candidats que assegurin la capacitat efectiva del Consell per prendre decisions de forma independent en interès de la Societat.

En aquest context, les propostes de nomenament de Consellers que sotmeti el Consell a la consideració de la JGA i els acords de nomenament que adopti el Consell mateix en virtut de les facultats legalment atribuïdes hauran d'anar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de Consellers Independents, i d'un informe en el cas dels altres

Consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de Consellers aniran acompanyades d'un informe justificatiu del Consell, en què es valori la competència, experiència i mèrits del candidat proposat.

Els candidats, d'acord amb el que està establert legalment, hauran de reunir els requisits d'idoneïtat per a l'exercici del seu càrrec i, en particular, hauran de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, tenir coneixements i experiència adequats per entendre les activitats i els riscos principals de la Societat, i estar en disposició d'exercir un bon govern. Així mateix, es tenen en compte les condicions que la normativa vigent estableix en relació amb la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de re-

unir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus principals riscos, així com per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de forma independent i autònoma en interès de la Societat.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que caldria reforçar en nomenaments futurs.

La Política de Selecció es complementa amb un Protocol d'Idoneïtat que estableix els procediments per dur a terme la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell, entre altres col·lectius, incloses les circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar a la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

El Protocol d'Idoneïtat estableix les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els Directors Generals i assimilats, els responsables de les funcions de control

intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com aquests es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el «Protocol d'Idoneïtat», correspon al Ple del Consell d'Administració avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, que ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments.

Tot aquest procés està sotmès al que disposa la normativa interna sobre nomenament de Consellers i a la regulació aplicable de societats de capital i d'entitats de crèdit, està sotmès a l'avaluació d'Idoneïtat del Banc Central Europeu i culmina amb l'acceptació del càrrec després del vistiplau de l'autoritat bancària al nomenament proposat, que aprovarà la Junta General.

### Reelecció i durada del càrrec (C.1.16 + C 1.2.36)

Els Consellers exerceixen el seu càrrec durant el termini previst pels Estatuts socials (quatre anys), sempre que la JGA no acordi la seva separació ni renunciïn a càrrec seu, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els Consellers Independents no ho són durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el seu càrrec fins a la data de la següent reunió de la JGA o fins que transcorri el termini legal per a la celebració d'aquesta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior. Si la vacant es produís una vegada convocada la JGA i abans de la seva celebració, el nomenament del conseller per cooptació pel Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la següent JGA.




**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Cessament del càrrec (C.1.19+ C.1.36)

Els Consellers cessen en el càrrec un cop ha transcorregut el període per al qual van ser nomenats, quan ho decideixi la JGA i quan renunciïn. Quan un Conseller cessi en el seu càrrec abans del termini del seu mandat, haurà d'explicar les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell.

Els Consellers hauran de posar el seu càrrec a disposició del Consell, formalitzant la dimissió, si aquest ho considera convenient, en els supòsits següents (article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració):

- > Quan cessin en els llocs, càrrecs o funcions als quals estigui associat el seu nomenament com a Conseller;
- > Quan es vegin sotmesos en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits;
- > Quan siguin processats per un fet presumptament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- > Quan la seva permanència en el Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats.<sup>1</sup>
- > Quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals va ser nomenat Conseller.
- > Quan, per fets imputables al Conseller, la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o la reputació socials, segons el parer d'aquest.

En el cas que una persona física representant d'una persona jurídica Conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de Conseller, el Conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de Conseller a disposició del Consell.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els Consellers i les conseqüències de la pèrdua sobrevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.



<sup>1</sup>En el cas dels Consellers Dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial o fins a un grau que exigeixi la reducció del nombre de Consellers Dominicals, la seva participació accionarial.




**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Actualment es tramiten les diligències prèvies 67/2018 al Jutjat Central d'Instrucció núm. 5. S'investiga una operació de permuta acordada amb CriteriaCaixa el 3/12/15, l'OPA sobre BPI i determinades qüestions comptables. El procés se segueix davant de CaixaBank i de determinats consellers.

El Consell d'Administració ha estat informat d'aquest procediment des del seu inici i de tots els aspectes significatius del seu desenvolupament fins aquest moment. El Consell, que seguirà el desenvolupament del procés, creu que no hi ha impacte en la idoneïtat dels consellers afectats i que no cal fer cap actuació. (C.1.37)

Nom o denominació social del conseller	Causa penal	Observacions
Gonzalo Gortázar	Diligències prèvies 67/2018	-
Alejandro Garcia-Bragado	Diligències prèvies 67/2018	-

### Altres limitacions al càrrec de conseller

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als Consellers, per ser nomenat President del Consell. (C.1.21)

Ni en els Estatuts socials ni en el Reglament del Consell s'estableix cap límit d'edat per ser Conseller. (C.1.22)

Ni en els Estatuts socials ni en el Reglament del Consell s'estableix un mandat limitat ni cap altre requisit més estricte addicional als previstos legalment per ser Consellers Independents. (C.1.23)

>> **FUNCIONAMENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ (C.1.25 I C.1.26)**

**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**NOMBRE DE REUNIONS  
DEL CONSELL**
**16**

**NOMBRE DE REUNIONS DEL  
CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA  
DEL PRESIDENT**
**0**

**NOMBRE DE REUNIONS DEL  
CONSELLER COORDINADOR  
SENSE L'ASSISTÈNCIA DE  
CONSELLERS EXECUTIUS**
**1**

**NOMBRE DE REUNIONS DE  
LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I  
CONTROL**
**20**

**NOMBRE DE REUNIONS  
DE LA COMISSIÓ  
D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA  
I TRANSFORMACIÓ DIGITAL**
**4**

**NOMBRE DE REUNIONS  
DE LA COMISSIÓ DE  
NOMENAMENTS**
**13**

**NOMBRE DE REUNIONS  
DE LA COMISSIÓ DE  
RETRIBUCIONS**
**5**

**NOMBRE DE REUNIONS  
DE LA COMISSIÓ DE RISCOS**
**14**

**NOMBRE DE REUNIONS  
DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA**
**20**

**NOMBRE DE REUNIONS AMB  
L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL  
D'ALMENYS EL 80% DELS  
CONSELLERS**
**16**

**% D'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL  
SOBRE EL TOTAL DE VOTS  
DURANT L'EXERCICI**
**100%**

**NOMBRE DE REUNIONS AMB  
L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL,  
O AMB REPRESENTACIONS  
REALITZADES AMB  
INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES,  
DE TOTS ELS CONSELLERS**
**16**

**% DE VOTS EMESOS AMB  
ASSISTÈNCIA PRESENCIAL I  
REPRESENTACIONS REALITZADES  
AMB INSTRUCCIONS  
ESPECÍFIQUES SOBRE EL TOTAL  
DE VOTS DURANT L'EXERCICI**
**100%**


**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Reglament del Consell (C.1.15)

Arran de la reforma parcial del Codi de Bon Govern (CBG) de juny de 2020, i de conformitat amb la Circular CNMV 1/2020, per la qual es modifiquen els models de l'IAGC i l'IARC, en la disposició transitòria de la qual s'estableix, en relació amb les Recomanacions del CBG modificades el juny, l'adaptació dels textos corporatius o les polítiques afectats per poder-les donar per complertes a l'IAGC de l'exercici 2020, el Consell d'Administració de CaixaBank, en la seva sessió del 17 de desembre del 2020, va acordar modificar alguns articles del Reglament del Consell (article 4 (Funcions del Consell d'Administració), apartat 5 de l'article 5 (Composició qualitativa), article 13 (composició de la Comissió Executiva), article 14 (composició i competències de la Comissió d'Auditoria i Control), article 14.2 (composició de la Comissió de Riscos) i es va incorporar una precisió tècnica a l'article 14.2.c), article 15.2 (competències de la Comissió de Nomenaments), article 15.2 (es completen les funcions de la Comissió de Retribucions), apartat 7 de l'article 16 (Reunions del Consell d'Administració), apartat 4 de l'article 21 (Cessament dels consellers), a l'article 31.1 s'elimina l'expressió «fets rellevants», apartat 2 de l'article 31 (Ús d'informació no pública), i finalment l'apartat 5 de l'article 32 (Deures d'informació del conseller), a l'efecte, essencialment, **d'adaptar-lo als nous textos de les Recomanacions del CBG modificades el juny de 2020**, per poder continuar declarant el seu compliment a l'IAGC corresponent a l'exercici 2020 (i en línia també amb la Guia Tècnica 1/2016 de la CNMV, que recalca la legítima expectativa que les societats i els seus consellers tinguin en compte les recomanacions del CBG en totes les actuacions rellevants en l'àmbit de govern de la societat, de manera que avaluïn en cada cas concret si el criteri més adequat que s'utilitzarà ha de seguir o no íntegrament les recomanacions del CBG que siguin aplicables), a més d'**incorporar algunes modificacions puntuals derivades principalment del text refós de la Llei de Societats de Capital («LSC»)** en la seva redacció donada per la Llei 11/2018.

Les modificacions del Reglament del Consell es comuniquen a la CNMV i s'eleven a públic i s'inscriuen al Registre Mercantil, i llavors el text refós es publica al web de la CNMV.

## Informació (C.1.35)

Hi ha un procediment perquè els Consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps. En general, la documentació per a l'aprovació del Consell, especialment aquella que, per la seva extensió, no es pugui assimilar durant la sessió, es remet als membres del Consell amb antelació a les sessions.

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el Conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions es dirigiran als Consellers Executius, que adreçaran les qüestions als interlocutors adequats i hauran d'advertir el Conseller, si escau, del deure de confidencialitat.

## Delegació del vot (C.1.24)

El Reglament del Consell estableix que els Consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes.

Els Consellers No Executius només ho poden fer en un altre Conseller No Executiu. En el cas dels Consellers Independents, només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre Conseller Independent.

No obstant això, i per tal que el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan es donen, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers, salvaguardant la seva lliure presa de posició.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Presa de decisió

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap mena de decisió. (C.1.20)

La Societat no ha formalitzat acords significatius que entrin en vigor, es modifiquin o concloquin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes. (C.1.38)

La figura del Conseller Coordinador, nomenat d'entre els Consellers Independents, es va introduir el 2017. Durant l'exercici 2020, el Conseller Coordinador ha tingut una reunió amb Consellers Externs (Independents i Dominicals) sense les assistències del President ni del Consell Delegat, de la qual s'ha informat el Consell, en què s'han debatut les propostes de millora. (C.1.25)

## Relació amb el mercat (C.1.30)

Pel que fa a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i no discriminació i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre qualsevol informació privilegiada a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu. Respecte a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals gestionant les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, i d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració va aprovar la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i li corresponen, per tant, la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

- > Transparència;
- > Igualtat de tracte i no discriminació;
- > Accés immediat i comunicació permanent;
- > Avantguarda en l'ús de les noves tecnologies; i

Pel que fa a les normes i recomanacions, els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada, a les comunicacions de la Societat amb els accionistes i inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (proxy advisors), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (rating).

En concret, la Societat tindrà presents de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i d'altra que pugui considerar rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a les relacions amb els accionistes i la comunicació amb els mercats de valors i contingudes en el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, el Reglament intern de conducta de CaixaBank, S.A. en l'àmbit del mercat de valors i el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020


## Avaluació del Consell (C.1.17 + C.1.18)

El Consell fa anualment la seva avaluació i la de les seves comissions segons preveu l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració.

En l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna, ja que considera més encertat descartar per a l'exercici 2020 l'assistència d'un assessor extern en l'autoavaluació del Consell, atesa la situació extraordinària arran de la pandèmia de la COVID-19 i el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, per la qual cosa resulta més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament. Per a aquest exercici, s'han utilitzat com a base els qüestionaris d'autoavaluació del 2019, introduint-hi alguns canvis puntuals. En concret, s'hi ha inclòs un qüestionari específic per als membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

En els qüestionaris esmentats s'avalua:

- > El funcionament del Consell (preparació, dinàmica i cultura; la valoració de les eines de treball; i la valoració del procés d'autoavaluació del Consell);
- > La composició i el funcionament de les comissions;
- > L'acompliment del President, del Conseller Delegat, del Conseller Independent Coordinador i del Secretari; i
- > L'avaluació individual de cada conseller.

Igualment, als membres de cada comissió se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, es recullen en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell de CaixaBank i les seves comissions corresponent a l'exercici 2020, que va ser aprovat pel Consell. Amb caràcter general, i partint de les respostes rebudes dels Consellers en l'exercici d'autoavaluació i dels informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, es fa una avaluació favorable de la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves comissions durant l'exercici 2020.

Durant l'exercici 2020, la Comissió de Nomenaments ha fet el seguiment de les accions de millora organitzatives identificades en l'exercici anterior, principalment vinculades al desenvolupament organitzatiu per dotar de més eficiència i qualitat el funcionament del Consell. En concret, s'ha millorat la funcionalitat de les eines informàtiques existents al servei del Consell i dels seus membres, i també s'han implementat sistemes de treball nous que han servit per garantir l'operativitat de les reunions del Consell celebrades de forma telemàtica amb garanties adequades i seguretat jurídica. Així mateix, s'han implantat millores en aspectes organitzatius diversos, des de la reestructuració de certes comissions fins a l'optimització de l'agenda, pel que fa als temes que es tracten i al temps assignat, així com a la qualitat i l'amplitud de la informació rebuda pels Consellers. Quant a la recomanació adreçada a aprofundir els coneixements del Consell, s'han fet sessions monogràfiques en l'àmbit tant del Consell com de les seves comissions.




**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques

 Estat  
d'informació  
No Financera

 Glossari i  
estructura  
del Grup

 Informe de  
Verificació  
Independent

 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Les comissions del Consell (C.2.1)

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell disposa de diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva. No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell, que es regeixen segons el que estableixen la llei, els Estatuts socials i el Reglament del Consell, les modificacions dels quals durant l'exercici s'indiquen en l'apartat «L'administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Reglament del Consell». En el que no està previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes pel Reglament del Consell per al funcionament del Consell.

Les comissions de Consell, en compliment del que preveuen el Reglament del Consell i la normativa aplicable, elaboren un informe anual de les seves activitats, que recull l'avaluació sobre el seu funcionament durant l'exercici. Els informes anuals d'activitats de les Comissions de Nomenaments, de Retribucions i d'Auditoria i Control estan disponibles al web corporatiu de la Societat. (C.2.3)

### >> NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)

	Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018		Exercici 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissió d'Auditoria i Control	2	50	1	33,33	1	25	1	33,33
Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	2	50	2	40	0	0	0	0
Comissió de Nomenaments	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissió de Retribucions	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissió de Riscos	3	60	2	66,67	2	40	1	25
Comissió Executiva	3	50	2	33,33	2	25	2	25




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## >> COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts socials i en l'article 13 del Reglament del Consell.

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per sis membres: dos Consellers Dominicals (Jordi Gual i Tomás Muniesa), un Conseller Executiu (Gonzalo Gortázar) i tres Conselleres Independents (Verónica Fisas, Amparo Moraleda i Koro Usarraga). De conformitat amb l'article 13 del Reglament del Consell d'Administració, són President i Secretari de la Comissió Executiva qui, al seu torn, ho siguin del Consell d'Administració

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió va celebrar vint sessions, de les quals una sessió s'ha celebrat amb presència física dels seus membres; cinc sessions s'han celebrat combinant la presencialitat física i l'assistència mitjançant connexió remota i en temps real, i catorze sessions s'han celebrat exclusivament a través de mitjans telemàtics, mitjançant connexió per mitjans audiovisuals que assegurin el reconeixement dels concurrents i la interactivitat i intercomunicació en temps real i, per tant, la unitat d'acte, d'acord amb el que preveuen l'article 36.4 dels Estatuts Socials i l'article 16.4 del Reglament del Consell d'Administració, i en consideració a la situació de risc per a la salut derivada de la COVID-19, així com a les mesures vigents i les recomanacions adoptades per les diferents autoritats sanitàries que han afectat la celebració de les sessions de la Comissió mitjançant presència física dels seus membres.

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	20
Jordi Gual	20/20 <sup>1</sup>
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Verónica Fisas	20/20
Amparo Moraleda	20/20
Xavier Vives <sup>2</sup>	08/08
Koro Usarraga <sup>3</sup>	12/12

<sup>1</sup> La primera xifra es refereix al nombre de reunions a què ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades l'any 2020 des que el conseller ho és o fins que ha deixat de ser membre de la Comissió.

<sup>2</sup> El Sr. Vives ha format part de la Comissió Executiva fins al 22 de maig del 2020, data en què va caducar el seu nomenament com a conseller de CaixaBank.

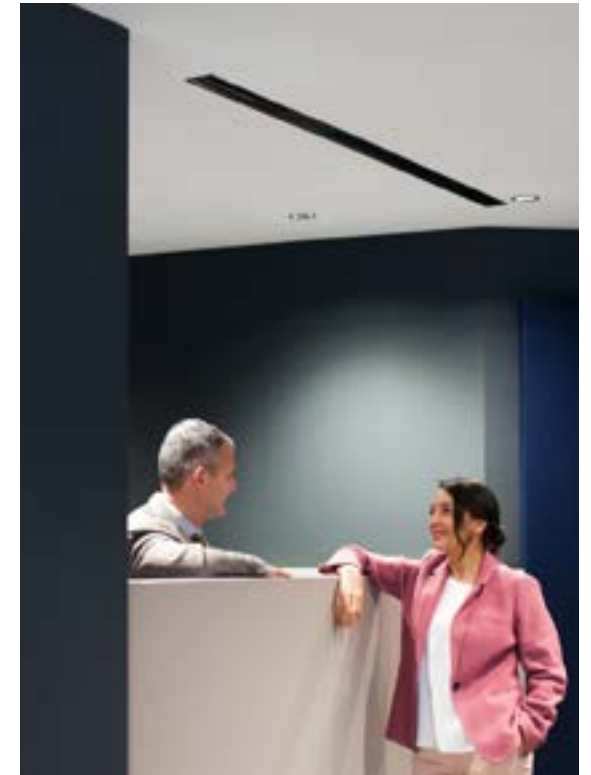
<sup>3</sup> La Sra. Usarraga ha format part de la Comissió Executiva a partir del 22 de maig del 2020, data en què va ser nomenada membre d'aquesta Comissió.

## Composició

### Comissió Executiva

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La composició d'aquesta comissió, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, ha d'incloure almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent. La designació dels seus membres requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell.



**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**Funcionament**

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, té les limitacions que estableix l'article 4 del Reglament del Consell. La designació permanent de facultats del Consell en aquesta requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell. (C.1.9)

La Comissió es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions la majoria dels seus membres. Els seus acords s'adopten per majoria dels membres concurrents i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació pos-

terior pel ple del Consell, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva informa el Consell sobre els assumptes principals tractats i sobre les decisions preses respecte d'aquests.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2020, la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

**Actuacions durant l'exercici**

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2020, una sèrie de matèries de forma recurrent i d'altres amb caràcter puntual, per tal de prendre els acords pertinents o bé amb efectes informatius, i en aquest últim cas es dona per assabentada. Seguidament, es presenta un resum dels assumptes principals tractats:

**01**

Seguiment de resultats i altres aspectes comptables.

**02**

Seguiment de línies ICO, moratòries i altres mesures adoptades relatives als clients en el context de la COVID-19.

**03**

Mesures i plans d'acció adoptats en el context de la COVID-19.

**04**

Seguiment de la situació d'actius adjudicats, saldos dubtosos i morositat.

**05**

Aprovació d'operacions i seguiment de l'activitat de crèdits i avals

**06**

Seguiment d'aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci

**07**

Seguiment d'índexs i altres aspectes relacionats amb la qualitat i la reputació.

**08**

Seguiment de societats filials, participades i sucursals.

**09**

Canvis organitzatius i mesures de reestructuració.

**10**

Situació econòmica i dels mercats.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## >> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

La Comissió de Nomenaments, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en els articles 40 dels Estatuts socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per tres Consellers No Executius. Dos dels seus membres (John S. Reed i Eduardo Javier Sanchiz) tenen la consideració de Consellers Independents. El 22 de maig del 2020, el Consell va acordar reorganitzar la composició de les comissions, per a la qual cosa va nomenar Eduardo Javier Sanchiz com a nou vocal de la Comissió de Nomenaments en substitució de Xavier Vives, el mandat del qual com a conseller va caducar aquesta data.

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2020, la Comissió s'ha reunit en tretze sessions.

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	13
John Reed	13 / 13
Maria Teresa Bassons	13 / 13
Xavier Vives	5 / 5 <sup>1</sup>
Eduardo Javier Sanchiz	8 / 8 <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Xavier Vives va ser membre de la Comissió fins al 22 de maig del 2020

<sup>2</sup>Eduardo J. Sanchiz és membre de la Comissió des del 22 de maig del 2020

## Composició

### Comissió de Nomenaments

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent

La Comissió de Nomenaments està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la majoria dels quals són Consellers Independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments els nomena el Consell a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control i el President de la Comissió serà nomenat d'entre els Consellers Independents que formin part de la Comissió.

## Funcionament

La Comissió de Nomenaments regula el seu propi funcionament i tria el seu President i el seu Secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- > Avaluar i proposar al Consell l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell i de la personal clau.
- > Elevar al Consell les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la seva designació per cooperació o per a la seva submissió a la decisió de la JGA, així com les propostes per a la reelecció o la separació de Consellers.
- > Informar del nomenament i, si escau, del cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

- > Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'Alts Directius que, per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions, la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar les condicions bàsiques en els contractes dels Alts Directius, alienes a la retribució, i informar-ne quan s'hagin establert.
- > Examinar i organitzar, sota la coordinació del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell, la successió del President, així com examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- > Informar el Consell sobre les qüestions de diversi-

tat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de Conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu.

- > Avaluar, almenys anualment, l'estructura, mida, composició i actuació del Consell i de les seves comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari; fer-li recomanacions sobre possibles canvis, i actuar sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com de les seves taules de reemplaçament per a la previsió de les transicions.

- > Revisar periòdicament la política del Consell en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.
- > Supervisar l'actuació de la societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

### Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries referents a la mida i la composició del Consell, l'avaluació d'idoneïtat, nomenaments de membres del Consell i de les seves comissions i del personal clau de la Societat, la verificació del caràcter dels Consellers, diversitat de gènere, la Política de selecció de Consellers i la dels membres de l'Alta Direcció i altres llocs clau, qüestions de diversitat i sostenibilitat i la documentació de Govern Corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2020.

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves Comissions, en la valoració de la qüestió relativa a la diversitat de gènere, així com l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades, i en l'anàlisi d'una proposta de pla de formació de Consellers.



## >> COMISSIÓ DE RISCOS

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els Articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està formada per cinc (5) Consellers, tots els quals són no executius. Eduardo Javier Sanchiz, Verónica Fisas i Koro Usarraga tenen el caràcter de Consellers Independents, i Natalia Aznárez i Tomás Muniesa, en representació de la Fundación CajaCanarias, tenen el caràcter de Consellers Dominicals.

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha fet catorze reunions, de les quals dues s'han celebrat de manera conjunta amb la Comissió d'Auditoria i Control i una ha estat una sessió extraordinària.

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Fundación CajaCanarias, representada per Natalia Aznárez	14/14
Verónica Fisas	8/8 <sup>1</sup>
Tomás Muniesa	8/8 <sup>2</sup>
Koro Usarraga	14/14

<sup>1</sup> Verónica Fisas es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020

<sup>2</sup> Tomás Muniesa es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020

## Composició

### Comissió de Riscos

Nom	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La Comissió de Riscos està composta exclusivament per Consellers No Executius que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de sis membres, la majoria dels quals Consellers Independents.

## Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, la Societat garanteix que la Comissió de Riscos pugui accedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de la Societat i, si cal, a l'assessorament extern especialitzat, inclòs per part dels auditors externs i organismes reguladors. La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions i disposar dels assessoraments que calguin per formar-se criteri sobre les qüestions de la seva competència.

A través del seu President, la Comissió ret comptes al Consell de la seva activitat i de la feina feta en les reunions previstes a l'efecte, o bé en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Entre les seves funcions hi ha:

- > Assessorar el Consell sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin consistents amb el grau de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.
- > Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- > Vigilar que la política de preus dels actius i els passius oferts als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat.
- > Determinar, juntament amb el Consell, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- > Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- > Examinar els processos d'informació i control de riscos, així com els sistemes d'informació i els indicadors.
- > Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències.
- > Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

- > Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals.
- > Examinar si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en compte el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i oportunitat dels beneficis, entre altres.
- > Assistir el Consell d'Administració establint canals eficaços d'informació, vetllant perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos i en l'aprovació i revisió periòdica de les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos.
- > Qualsevol altra que se li atribueixi en virtut de la llei, els Estatuts socials, el Reglament del Consell i altra normativa aplicable a la Societat.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2020, la Comissió va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

#### Actuacions durant l'exercici

A causa de la singularitat de l'exercici 2020, marcat per la pandèmia internacional ocasionada per la COVID-19, la Comissió ha estat informada de forma periòdica del seguiment i les actuacions extraordinàries en relació amb la COVID-19.

Així mateix, durant l'exercici 2020 la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides als processos estratègics de riscos (Risk Assessment i Catàleg de riscos), així com al mapa d'apetit al risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de riscos del Grup, al quadre de comandament de riscos, a processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), al seguiment de compliment normatiu i al Comitè Global de Risc, entre altres.




**La Nostra Identitat**  
 Govern corporatiu


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts socials i 15 del Reglament del Consell, i en la normativa aplicable.

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per tres membres, dos dels quals (Amparo Moraleda i Cristina Garmendia) tenen la consideració de Conselleres Independents. En aquest sentit, el 22 de maig del 2020, el Consell d'Administració va acordar reorganitzar la composició de les comissions, per a la qual cosa va designar Cristina Garmendia com a nova membre de la Comissió de Retribucions en substitució de Verónica Fisas.

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2020, la Comissió s'ha reunit cinc cops i també ha adoptat acords per escrit i sense sessió. L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	5
Amparo Moraleda	5 / 5
Alejandro García-Bragado	5 / 5
Verónica Fisas	3 / 3 <sup>1</sup>
Cristina Garmendia	2 / 2 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Verónica Fisas va ser membre de la Comissió fins al 22 de maig del 2020

<sup>2</sup> Cristina Garmendia és membre de la Comissió des del 22 de maig del 2020

## Composició

### Comissió de Retribucions

Nom	Càrrec	Categoria
Amparo Moraleda	Presidenta	Independent
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la

majoria dels quals són Consellers Independents. El President de la Comissió és nomenat d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

## Funcionament

La Comissió de Retribucions regula el seu propi funcionament i tria al seu President i el seu Secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- > Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en particular, informar el Consell i proposar-li la

política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, la retribució dels Consellers Executius i Alts Directius i les condicions dels seus contractes, sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions alienes a l'aspecte retributiu.

- > Vetllar per l'observança de la Política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes formalitzats amb aquests i el seu compliment.

- > Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interessos amb els clients.

**La Nostra Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

- > Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.
- > Proposar al Consell l'aprovació dels informes o les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb la remuneració que, si escau, aquest proposi a la Junta General.
- > Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

**Actuacions durant l'exercici**

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i Govern Corporatiu. Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes, entre altres, sobre:

**01**

La Política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts directius, i la retribució individual del Conseller Executiu i els Alts Directius.

**02**

Informació i proposta sobre condicions bàsiques establertes en els contractes d'Alts Directius.

**04**

Política general de remuneracions i la Política de remuneració del col·lectiu identificat.

**05**

Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.

**06**

Propostes al Consell d'informes o polítiques de remuneracions que se sotmetran a la JGA.





## >> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està formada per quatre membres. Amb data 2 d'abril de 2020, Marcelino Armenter va deixar de ser membre de la Comissió en renunciar a la condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank.

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	25,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

L'any 2020, es van celebrar quatre sessions.

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	4
Jordi Gual	4/4
Gonzalo Gortázar	4/4
Cristina Garmendia	4/4
Amparo Moraleda	4/4
Marcelino Armenter*	1/1 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Amb data 2 d'abril de 2020, Marcelino Armenter va deixar de ser membre de la Comissió.

### Composició

#### Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres i un màxim de cinc membres. En formaran part, en tot cas, el President del Consell i el Conseller Delegat. La resta de membres són nomenats pel Consell, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint especialment en compte els

### Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- > Assistir el Consell en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica,

seus coneixements i la seva experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital l'ostenta el President del Consell.

estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.

- > Assessorar el Consell en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica, en particular, avaluant els plans i els projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- > Afavorir un marc de reflexió que faciliti que el Consell identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.



**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

- > Assistir el Consell en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre altres elements, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- > Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurator.
- > Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

**Actuacions durant l'exercici**

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha complert les seves funcions a través, entre altres, de les activitats següents:

- > Revisió i validació de la gestió de les noves necessitats tecnològiques que han sorgit com a conseqüència de la situació generada per la COVID-19 i la implementació del teletreball amb caràcter generalitzat.
- > Revisió de la identificació de nous riscos en matèria de ciberseguretat del Grup i comprovació de la implementació del Pla estratègic de seguretat de la informació.
- > Revisió del pla d'integració tecnològica de Bankia després de la fusió.
- > Seguiment del grau d'adopció i implementació de diferents plans i estudis de projectes.



## >> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

### NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per quatre membres, escollits i designats tenint en compte els seus coneixements, aptituds i experiència en matèria d'economia, comptabilitat o auditoria i gestió de riscos.

### NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

### NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha fet vint reunions, de les quals onze han estat sessions ordinàries, set han estat sessions extraordinàries i dos s'han celebrat de manera conjunta amb la Comissió de Riscos, per tal de facilitar l'intercanvi d'informació i la supervisió efectiva de tots els riscos que afecten el Grup. En aquest sentit, el 2020 s'han celebrat dues sessions conjuntes.

### ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	20
Koro Usarraga	20/20
José Serna	20/20
Eduardo Javier Sanchiz	20/20
Cristina Garmendia	13/13 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020.

## Composició

### Comissió d'Auditoria i Control

Nom	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió d'Auditoria i Control està composta exclusivament per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, entre un mínim de tres i un màxim de set. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents.

La Comissió designa del seu si un President d'entre els Consellers Independents. El President ha de ser substituït cada quatre anys i pot ser reelegit una vegada un cop ha transcorregut el termini d'un any des del seu cessament. El President de la Comissió actua com a portaveu

### Funcionament

Es reuneix sempre que resulta convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia, o bé a requeriment de dos membres de la Comissió.

Per desenvolupar les seves funcions, la Comissió podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, i podrà requerir: (i) l'assistència i la col·laboració dels membres de l'equip directiu o del personal de la Societat; (ii) l'assistència dels auditors de comptes de la Societat per tractar aquells punts concrets de l'agen-

d'aquesta en les reunions del Consell i, si escau, de la JGA de la Societat. Així mateix, designa un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, que seran els del Consell si no es fan aquestes designacions.

El Consell procura que els membres de la Comissió, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment de tot el conjunt de les seves funcions.

da per als quals se'ls citi; i (iii) l'assessorament d'experts externs, quan ho cregui necessari. La Comissió manté un canal de comunicació efectiu amb els seus interlocutors, que correspondrà normalment al President de la Comissió amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera; el responsable d'auditoria interna i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

La Nostra  
Identitat

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Entre les seves funcions hi ha:

- > Informar la JGA sobre les qüestions que es planegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant de quina manera aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés.
- > Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva, revisant els comptes, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.
- > Vetllar perquè el Consell procuri presentar els comptes anuals a la JGA sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

- > Informar, amb caràcter previ, el Consell sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.
- > Supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell i el termini corresponent per al seu seguiment.
- > Supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna i establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la societat, mitjançant la recepció d'informació periòdica sobre el seu funcionament i amb la possibilitat de proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

## Actuacions durant l'exercici

En el marc de les competències de la Comissió, i dins el Pla d'activitats elaborat anualment, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre:

**01**Informació  
financera i  
no financera**02**Modificacions  
estructurals i  
corporatives**03**Gestió i control dels  
riscos  
(coordinadament  
amb la Comissió de  
Riscos)**04**Compliment  
normatiu**05**

Auditoria Interna

**06**Relació amb  
l'auditor de  
comptes**07**Independència  
de l'auditor de  
comptes**08**Avaluació de  
l'actuació de  
l'auditor de  
comptes**09**Operacions  
vinculades**10**Comunicacions  
amb els reguladors


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Tot seguit, es presenten més detalladament les activitats relacionades amb certs àmbits d'actuació de la Comissió:

### a) Supervisió de la informació financera (C.1.28)

Entre les competències atribuïdes al ple del Consell, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i, per tant, li corresponen la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social.

La Comissió d'Auditoria i Control, com a comissió especialitzada del Consell, s'encarrega de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera, un àmbit al qual dedica una atenció especial, juntament amb el de la informació no financera. Les seves funcions pretenen, entre altres, evitar l'existència d'excepcions en els informes d'auditoria externa.

En aquest marc, els directius responsables d'aquests àmbits han assistit com a convidats a la pràctica totalitat de les sessions celebrades durant l'exercici 2020, cosa que ha permès que la Comissió conegui adequadament el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i al Grup, particularment en els termes següents: **(i)** compliment dels requisits normatius; **(ii)** delimitació del perímetre de consolidació; i **(iii)** aplicació dels principis de comptabilitat, en particular respecte als criteris de valoració i els judicis i estimacions.

De manera ordinària, la Comissió es reuneix trimestralment per revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell ha d'aprovar i incloure dins la seva documentació pública anual, i en aquests casos compta amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun informe de revisió, de l'auditor de comptes. Es farà almenys una reunió anual amb l'auditor extern sense la presència de

l'equip directiu, de manera que puguin discutir-se les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions realitzades.

Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sens perjudici d'això, es fa constar que en el procés del Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIF), els estats financers a 31 de desembre de 2020, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació per part del Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat. (C.1.27)

### b) Seguiment de la independència de l'auditor extern

Per tal de garantir el compliment de la normativa aplicable, particularment pel que fa a la naturalesa de la Societat d'Entitat d'Interès Públic, i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de relació amb l'auditor extern (2018), que recull, entre altres, els principis que han de regir la selecció, contractació, nomenament, reelecció i cessament de l'auditor de comptes, així com el marc de relacions. A més, com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, els

Estatuts estableixen que la Junta General no podrà revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual es van nomenar, excepte en cas de justa causa. (C.1.30)

La Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada d'establir les relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualsevol altra relació amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb el Grup, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol mena oferts al Grup per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest. Posteriorment, la Comissió emetrà, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes i que contindrà una valoració de la prestació dels serveis diferents de l'auditoria legal esmentats, considerats individualment i en el seu conjunt, i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria. (C.1.30)

#### NOMBRE D'EXERCICIS ININTERROMPUTS

COM A AUDITOR DE COMPTES  
PWC (C.1.34)



3

Individuals

3

Consolidats

#### % D'EXERCICIS AUDITATS PER PWC

SOBRE EL TOTAL D'EXERCICIS  
AUDITATS (C.134)



14%

Individuals

14%

Consolidats

## La Nostra Identitat

Govern corporatiu

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La firma d'auditoria fa altres feines per a la Societat o el seu grup diferents de les d'auditoria:

(C.1.32)	CaixaBank	Societats dependents	Total grup
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (m €)	547	573	1.120
% Import de feines diferents de les d'auditoria / Import de feines d'auditoria	30,00	25,00	27,00

En el marc de la Política de relació amb l'auditor extern, i considerant les guies tècniques sobre comissions d'auditoria d'entitats d'interès públic de la CNMV, anualment es comunica a la Comissió d'Auditoria i Control una avaluació anual de qualitat i independència de l'auditor de comptes, coordinada per la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, sobre el desenvolupament del procés d'auditoria externa, que inclou: **(i)** el compliment dels requisits d'independència, objectivitat, capacitat professional i qualitat; i **(ii)** l'adequació dels honoraris d'auditoria a l'encàrrec. A partir d'aquesta, la Comissió ha proposat al Consell, i aquest a la JGA, la reelecció de PwC Auditores, S.L. com a auditor de comptes de la Societat i del seu Grup consolidat per a l'exercici 2021. (C.1.31)

L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves ni excepcions. (C.1.33)

### c) Seguiment de les operacions vinculades (D.1)

Correspon al Consell l'aprovació, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, de les operacions que la Societat o societats del Grup facin amb: **(i)** Consellers; **(ii)** accionistes titulars d'una participació significativa (individual o concertada); o representats en el Consell; o **(iii)** amb persones vinculades a aquests, a excepció de les operacions que reuneixin simultàniament les característiques següents:

- I) Basades en contractes amb condicions estandarditzades i aplicats a un nombre elevat de clients;
- II) Realitzades a tarifes establertes amb caràcter general; i
- III) Amb una quantia que no superi l'1% dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció) és qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Auditoria i Control. Els Consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'han d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

La Societat no té coneixement de cap mena de relació (comercial, contractual o d'índole familiar) entre els titulars de participacions significatives. D'entre aquests, només FBLC manté relacions de naturalesa comercial o contractual amb CaixaBank, dins el gir i trànsit comercial ordinari i en condicions de mercat. Els principis reguladors d'aquesta relació, per tal d'evitar situacions de conflictes d'interessos, es recullen en el Protocol intern de relacions entre FBLC, CriteriCaixa i la Societat, modificat per última vegada el febrer de 2018, i el seu objectiu és: **(i)** la gestió de les operacions vinculades; **(ii)** l'establiment de mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès; **(iii)** el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; **(iv)** la col·laboració en matèria de RSC i **(v)** i la regulació del flux d'informació per al compliment de les obligacions periòdiques d'informació. El Protocol

esmentat està disponible al web corporatiu i el seu compliment és objecte de supervisió amb caràcter anual per part de la Comissió.

Sens perjudici de l'anterior, el Protocol intern de relacions també fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat, i també identifica els serveis que les Societats del Grup FBLC presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup FBLC. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol. (A.5+D.6)

Complementàriament al que indica la Nota 41 dels comptes anuals consolidats adjunts, les operacions individualment significatives realitzades amb titulars de participacions significatives de la Societat són les següents: (D.2)

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del grup	Naturalesa de la relació	Tipus d'operació	Import (milers d'euros)
CriteriCaixa	CaixaBank	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	167.477

**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

En relació amb els membres del Consell, els articles 29 i 30 del Reglament del Consell regulen el seu deure no competència i les situacions de conflicte d'interessos aplicables, respectivament: (D.6)

- > Els Consellers només estaran dispensats del compliment del deure de no competència quan no suposi un dany no rescabable per a la Societat. El Conseller que hagi obtingut la dispensa haurà de complir les condicions que prevegi l'acord de dispensa i, en tot cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en què tingui conflicte d'interessos.
- > Els Consellers (directament o indirectament) tenen l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interessos per al Grup i, si es produeixen, tenen el deure de comunicar-les al Consell per a la seva informació en els comptes anuals.

D'altra banda, el personal clau està subjecte a determinades obligacions davant de conflictes d'interessos directes o indirectes derivades del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, davant del qual hauran d'actuar amb llibertat de judici i lleialtat a la Societat, els seus accionistes i els seus clients, abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes i informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre aquests conflictes.

Complementàriament al que indica la Nota 41 dels comptes anuals consolidats adjunts, no hi ha coneixement de l'existència d'operacions significatives realitzades entre el Grup i el personal clau (i les persones vinculades a aquest) de la Societat que siguin diferents del trànsit ordinari ni en condicions que no siguin de mercat. (D.3, D.5)



## Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat, del Comitè de Direcció i dels comitès principals de la Societat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels òrgans de govern.

### El Comitè de Direcció (C.1.14)

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del Pla estratègic i operatiu anual, així com els que afecten la vida organitzativa de la Societat. A més, aprova, dins les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.

**PRESENCIA DE DONES  
EN L'ALTA DIRECCIÓ  
A 31/12/20**  
(EX-CONSELLER EXECUTIU)

**2** (18,2 % SOBRE EL TOTAL)



**PARTICIPACIÓ DE L'ALTA  
DIRECCIÓ EN EL CAPITAL  
DE LA SOCIETAT A 31/12/20**  
(EX-CONSELLER EXECUTIU)

**0,009 %**





**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**JUAN ANTONIO ALCARAZ**

Director General de Negoci

**>> Educació**

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

**>> Trajectòria professional**

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, totes les àrees relacionades amb Customer Experience i Specialized Consumer Segments.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, posteriorment, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

**>> Altres càrrecs actuals**

President de CaixaBank Payments & Consumer, President d'imagin i membre del Consell d'Administració de Segur-Caixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.

**XAVIER COLL**

Director General de Recursos Humans i Organització

**>> Educació**

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i Màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

**>> Trajectòria professional**

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a Director Executiu de RH i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, al Banc Mundial, va ser director del gabinet del president i vicepresident de Recursos Humans, i al Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.

**JORDI MONDÉJAR**

Director General de Riscos

**>> Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

**>> Trajectòria professional**

Va treballar a Arthur Andersen del 1991 al 2000 en l'àmbit d'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Incorporat al Grup "la Caixa" l'any 2000, va ser Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a Director General de Riscos del Grup el 2016.

**IÑAKI BADIOLA**

Director Executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

**>> Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

**>> Trajectòria professional**

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.


**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies  
Estratègiques


 Estat  
d'informació  
No Financera


 Glossari i  
estructura  
del Grup


 Informe de  
Verificació  
Independent


 Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**LUIS JAVIER BLAS**  
Director Executiu de Mitjans

 >>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá de Henares (Madrid, 1993). Així mateix, té la formació complementària següent: AMP per l'ESE Business School (Santiago de Xile, 2013), Programa Corporatiu IN-SEAD-BBVA (2006), PGD IESE-BBVA (Madrid, 2003), Nova Economia. IESE (Madrid, 2002).

 >>  **Trajectòria professional**

El 2020 s'incorpora a CaixaBank com a Director Executiu de Mitjans, a càrrec de les funcions de Tecnologia i Sistemes, Operacions i Serveis Bancaris, Processos i Gestió de la Demanda, Serveis Generals i Immobles, Seguretat en tots els seus vessants, així com l'Estratègia, Govern i Control Corporatiu de Mitjans del Grup CaixaBank.

Abans de la seva incorporació a CaixaBank, va desenvolupar durant vint anys la seva carrera professional al grup BBVA, en els anys més recents com a Head of Engineering & Data i membre del Comitè de Direcció de BBVA Espanya. Prèviament havia assumit funcions executives a BBVA Xile i a diferents filials del Grup des de l'any 2000.

També ha treballat al Grup Accenture, a Abbey National Bank España i al Banco Central Hispano al començament de la seva carrera professional

 >>  **Altres càrrecs actuals**

President de CaixaBank Facilities Management, S.A.

Administrador únic de Silc Immobles, S.A.

President i Conseller Delegat de Silk Aplicaciones, S.L.U.

**MATTHIAS BULACH**  
Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

 >>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

 >>  **Trajectòria professional**

El 2006 s'incorpora a "la Caixa" com a Director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, on desenvolupa activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulatori i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a Director Executiu el 2016, va ser Director Corporatiu de Planificació i Capital. Prèviament a la seva incorporació al Grup, va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on va desenvolupar activitats especialitzades en el sector financer i en el desenvolupament de projectes internacionals.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; Conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter S.A.

**MARÍA LUISA MARTÍNEZ**  
Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

 >>  **Educació**

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

 >>  **Trajectòria professional**

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 és nomenada Directora Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence i Fundacom.

**JAVIER PANO**  
Director Executiu de Finances

 >>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

 >>  **Trajectòria professional**

Des del juliol de 2014 és CFO de CaixaBank, President del COAP i responsable de la gestió de la liquiditat i fons majorista. Prèviament ha estat vinculat a llocs de responsabilitat en els àmbits de mercat de capitals.

Abans de la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

 >>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració del BPI i de Cecabank.



### La Nostra Identitat

Govern corporatiu



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## MARISA RETAMOSA

Directora Executiva d'Auditoria  
Interna

### >> Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

### >> Trajectòria professional

Ha estat Directora Corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i, prèviament, Directora d'Àrea de Seguretat i Control del Servei a Serveis Informàtics. A més, abans va ser Directora de l'Àrea d'Auditoria de Mitjans.

Incorporada a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment va treballar a Arthur Andersen (1995-2000), on va desenvolupar activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com consultoria de riscos.

## JAVIER VALLE

Director Executiu d'Assegurances

### >> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC París.

### >> Trajectòria professional

Els últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a Director General a Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales i Bansabadell Pensiones, i també ha estat Conseller Delegat de Zurich Vida. Al Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

### >> Altres càrrecs actuals

És Conseller Director General de Vida-Caixa, Vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, i Conseller d'ICEA.

## ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

### >> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

### >> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat davant el TSJC, amb funcions de representació i defensa de l'Estat en els ordres civil, penal, laboral i contencions administratiu. Vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa (1999-2002). Advocat de l'Estat secretari del Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (2002-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

### >> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Altres Comitès

Tot seguit, es mostra la descripció dels comitès principals en què participen els membres de l'Alta Direcció:

### COMITÈ ALCO (Actius i Passius)

El Comitè de COAP és responsable de la gestió, el seguiment i el control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.

És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, inclosos el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferència amb els diferents negocis (IGC/

MIS); el monitoratge de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu, i la gestió del finançament majorista.

Tot això, dins les polítiques del marc d'apetit al risc i els límits de risc aprovats pel Consell.

En conseqüència, prendrà les decisions oportunes i podrà efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

» **Freqüència Mensual**

» **Dependència Comitè de Direcció**

» **Riscos gestionats Liquiditat i Finançament, Mercat i Estructural de tipus d'interès**

### COMITÈ DE REGULACIÓ

El Comitè de Regulació és l'òrgan decisor de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera. Entre les seves funcions, destaquen l'impuls de l'actuació de representació d'interès-

sos de l'Entitat i la sistematització de les actuacions regulatòries, avaluant periòdicament les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.

» **Freqüència Bimensual**

» **Dependència Comitè de Direcció**

» **Riscos gestionats Legal i Regulatori i Conducta**

### COMITÈ DE GOVERN DE LA INFORMACIÓ I QUALITAT DE LA DADA

Vetllar per la coherència, la consistència i la qualitat de la informació que s'ha de comunicar tant al

regulador com al management del Grup, i aportar en tot moment una visió transversal d'aquesta.

» **Freqüència Mensual**

» **Dependència Comitè de Direcció**

» **Riscos gestionats Tecnològic**

### COMITÈ GLOBAL DEL RISC

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos

en el marc dels seus objectius estratègics.

L'objectiu específic del CGR és adequar l'estratègia en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració al RAF, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes primerenques, i mantenir informat el Consell de CaixaBank.

» **Freqüència Mensual**

» **Dependència Comissió de Riscos**

» **Riscos gestionats Tots els del Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup**

### COMITÈ DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA I REPUTACIÓ

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposar i elevar per a la seva aprovació per part dels Òrgans de Govern corresponents les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

La seva missió és contribuir al fet que CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, reforçant la reputació de l'Entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

És també el responsable de coordinar les polítiques i els posicionaments responsables en l'àmbit de Grup.

» **Freqüència Mensual**

» **Dependència Comitè de Direcció**

» **Riscos gestionats Reputacional**

## La Nostra Identitat

Govern corporatiu

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### COMITÈ DE GESTIÓ PENAL CORPORATIVA

Gestionar qualsevol observació o denúncia, feta per qualsevol canal, en matèria de prevenció i resposta davant de conductes penals. Les principals funcions són: prevenció, detecció, resposta, informe i monitoratge del model.

- » Freqüència Mensual
- » Dependència Comitè Global del risc
- » Riscos gestionats Conducta

### COMITÈ PERMANENT DE CRÈDITS

Comitè que s'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec i crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc el nivell d'aprovació de les quals li correspongui segons normativa interna.

- » Freqüència Setmanal
- » Dependència Consell d'Administració
- » Riscos gestionats Crèdit

### COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Aquest Comitè actua com a òrgan decisor per a tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió.

Valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del seu risc i de la seva complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances.

- » Freqüència Mensual
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Legal i Regulatori, Conducta i Reputacional

### COMITÈ DE DIVERSITAT

La seva missió és la creació, l'impuls, el seguiment i la presentació d'accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb focus en la representativitat de la dona en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així

com en la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritàris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

- » Freqüència Trimestral
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Legal i Regulatori, Conducta i Reputacional

### COMITÈ DE PLANS DE RECUPERACIÓ I RESOLUCIÓ

Elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

- » Freqüència Mensual
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Rendibilitat del negoci, Recursos propis: solvència, Liquiditat i finançament, Legal i Regulatori i Reputacional

### COMITÈ RISC MEDIAMBIENTAL

És el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes fetes per les diferents àrees funcionals respecte al posicionament estratègic de l'Entitat en relació amb la gestió del risc mediambiental, a més d'identificar, gestionar i controlar

en primera línia els riscos associats a aquest àmbit. També autoritza excepcions a les exclusions generals i sectorials que recull la Política.

- » Freqüència Trimestral
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Reputacional

### COMITÈ DE PRIVACITAT

Actua com a òrgan superior i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la pro-

tecció de dades de caràcter personal al Grup CaixaBank.

- » Freqüència Mensual
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Legal i Regulatori i Conducta

### COMITÈ D'EFICIÈNCIA

Aquest Comitè té com a objectiu la millora de l'eficiència en l'organització i és el responsable de proposar i acordar, amb les Àrees i Filials, les propostes de pressupostos anuals de despeses i

inversió, les quals es presentaran per a la seva ratificació posterior al Comitè de Direcció.

- » Freqüència Mensual
- » Dependència Comitè de Direcció
- » Riscos gestionats Rendibilitat del negoci i Recursos propis: solvència

## La Nostra Identitat

Govern corporatiu

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Remuneració

CaixaBank estableix la política de remuneració dels seus Consellers partint dels seus principis generals de remuneració, apostant per un posicionament en el mercat que li permeti atreure i retenir el talent necessari i impulsant comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat, mitjançant enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets

per especialistes de primer nivell, d'empreses comparables de l'IBEX 35 i del sector financer. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

La Política aplicada a la remuneració dels Consellers sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General del 22 de maig del 2020 va tenir un percentatge de vots a favor del 93,83 %. Això, sumat als resultats de la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions dels

Consellers de l'exercici anterior, permet entendre que els accionistes van avalar àmpliament a la Política de Remuneracions de la Societat.

Tot seguit, es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell de la Societat:

# 5.959

**REMUNERACIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ** meritada el 2020<sup>1</sup> (MILERS DE €) (C.1.13)



# 6.121

**IMPORT DELS DRETS ACUMULATS** pels **CONSELLERS ACTUALS** en matèria de pensions (MILERS DE €) (C.1.13)



# 0

**IMPORT DELS DRETS ACUMULATS** pels **EXCONSELLERS** en matèria de pensions (MILERS DE €) (C.1.13)



No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la societat no manté cap mena de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests ex-consellers executius en virtut del sistema de pensions. (C.1.13)

<sup>1</sup> La remuneració dels consellers de l'exercici 2020 que s'indica en aquest apartat té en compte els canvis següents en la composició del Consell i les seves Comissions durant l'exercici:

Amb efecte des del 2 d'abril del 2020, Marcelino Armenter va presentar la seva renúncia a la condició de membre del Consell d'Administració i va deixar el seu càrrec a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

El 22 de maig del 2020, la Junta General Ordinària va acordar reduir en un el nombre de consellers, amb la qual cosa els membres del Consell van passar a ser quinze. Des d'aquesta data, es va fer efectiu el nomenament de John S. Reed com a Conseller Coordinador en substitució a Xavier Vives, el mandat del qual no es va renovar i, per tant, va deixar el seu càrrec a la Comissió Executiva i la de Nomenaments.

Després de la Junta del 22 de maig del 2020, es van acordar canvis a les Comissions del Consell, amb els nomenaments següents: de Verónica Fisas com a membre de la Comissió de Riscos (va deixar el seu càrrec a la Comissió de Retribucions), de Cristina Garmendia com a membre de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Retribucions, de Tomás Muniesa com a membre de la Comissió de Riscos, d'Eduardo Javier Sanchez com a membre de la Comissió de Nomenaments i de Koro Usarraga com a membre de la Comissió Executiva.

Al tancament de l'exercici 2020, el Consell d'Administració està compost per quinze membres (n'hi ha un de vacant) i el Conseller Delegat, Gonzalo Gortázar, és l'únic membre del Consell amb funcions executives.

Tampoc no s'hi inclouen la remuneració per pertinença a altres consells en representació de la Societat fora del Grup consolidable (246.000 €) ni les aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini (no consolidables) (511.000 €).

### >> CONSELLERS

El sistema previst en els Estatuts socials estableix que la remuneració del càrrec de conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, l'import màxim de la qual determinarà la Junta General, que s'ha de mantenir vigent mentre aquesta Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició com a tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no exerceixen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb l'entitat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per finalització del càrrec de conseller.

### >> PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

El President del Consell té atribuïda una retribució fixa addicional, que està justificada per la dedicació especial que comporta l'exercici de les funcions pròpies del seu càrrec en un grup de la mida i la complexitat de CaixaBank.

### >> CÀRREC EXECUTIU

(EL 2020, NOMÉS APLICABLE AL CONSELLER DELEGAT)

Pel que fa als membres del Consell amb funcions executives, els Estatuts socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així, doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- > Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- > Una remuneració variable en forma de bonus anual vinculat a la consecució d'objectius prèviament establerts i a una gestió prudent dels riscos.
- > Previsió social i altres beneficis socials.
- > Un pla d'incentius a llarg termini basat en accions vinculat al pla estratègic.




**La Nostra Identitat**  
Govern corporatiu


 Línies Estratègiques


 Estat d'informació No Financera


 Glossari i estructura del Grup


 Informe de Verificació Independent


 Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

En el cas dels Consellers amb funcions executives, que el 2020 només s'aplica al Conseller Delegat, seguidament es descriu la naturalesa dels components meritats:

### Component **fix**

La remuneració fixa i la seva actualització aplicada al Conseller Executiu es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades, i prenent com a mostra de comparació un peer group de bancs europeus comparables.

### Component **variable**

Pel que fa a la remuneració variable corresponent a l'exercici 2020, el Conseller Delegat, voluntàriament, ha decidit renunciar-hi, tant en el que correspon al bonus anual com a la part corresponent a l'any 2020 del Pla d'Incentius anuals condicionats i vinculats al Pla Estratègic 2019-2021. (per a més informació, vegeu Nota 1.8 dels Comptes Anuals 2020.

#### Component variable a curt termini

El Conseller Executiu té reconeguda una remuneració variable en forma de bonus, que es determina sobre una retribució target amb un grau d'assoliment ajustat al risc i al mesurament del rendiment:

- > 50 % en funció de reptes corporatius amb un grau d'assoliment [80 % - 120 %], la determinació del qual es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

#### >> COMPONENT VARIABLE A CURT TERMINI

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
REC (ràtio d'eficiència core)	15 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Variació d'actius problemàtics	5 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
RAF (Risk Appetite Framework)	10 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Qualitat	5 %	Oferir la millor experiència al client
Conducta i compliment	5 %	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

- > 50 % en funció de reptes individuals, amb un grau de consecució [60 % - 120 %], es distribueix globalment entre reptes vinculats als objectius estratègics. La valoració final pot oscil·lar +/-25 % per tal de recollir la valoració qualitativa i els reptes excepcionals que puguin sorgir durant l'any.

Tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable en forma de bonus sobre la remuneració fixa anual és reduït, ja que no supera el 40 %.

#### Component variable a llarg termini

La Junta General del 2019 va aprovar un Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021 per a un col·lectiu de noranta beneficiaris, que inclouen el Conseller Delegat, els membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup.

#### >> COMPONENT VARIABLE A LLARG TERMINI

Concepte objectivable	Línia estratègica
REC (ràtio d'eficiència core)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IEX (índex d'experiència client)	Oferir la millor experiència al client
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IGR (índex global de reputació)	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Aquest programa permet rebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i condicionat, entre altres aspectes, a l'evolució i el posicionament de certs paràmetres estratègics.

**La Nostra  
Identitat**

Govern corporatiu

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, el Conseller Delegat té pactades al seu contracte aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15 % de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85 % restant, la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonificació, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una pòlissa de beneficis discrecionals de pensió.

**9.338****REMUNERACIÓ TOTAL  
DE L'ALTA DIRECCIÓ**(EX-CONSELLERS EXECUTIUS)  
EL 2020<sup>1</sup> (MILERS DE €) (C.1.14)

<sup>1</sup>Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini assignades als membres de l'Alta Direcció. L'abril del 2020, es va informar el mercat de la renúncia per part del Comitè de Direcció a la seva retribució variable del 2020, tant pel que fa al Bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'Incentius anuals condicionats i vinculats al Pla Estratègic 2019-2021.

D'altra banda, aquest import no inclou la remuneració per la seva activitat de representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable (1.166.000 €).

Pel que fa als acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats sobre indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, vegeu Taula de Conciliació (C.1.39)

**La Nostra Identitat**  
Model de negoci

- Línies Estratègiques
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

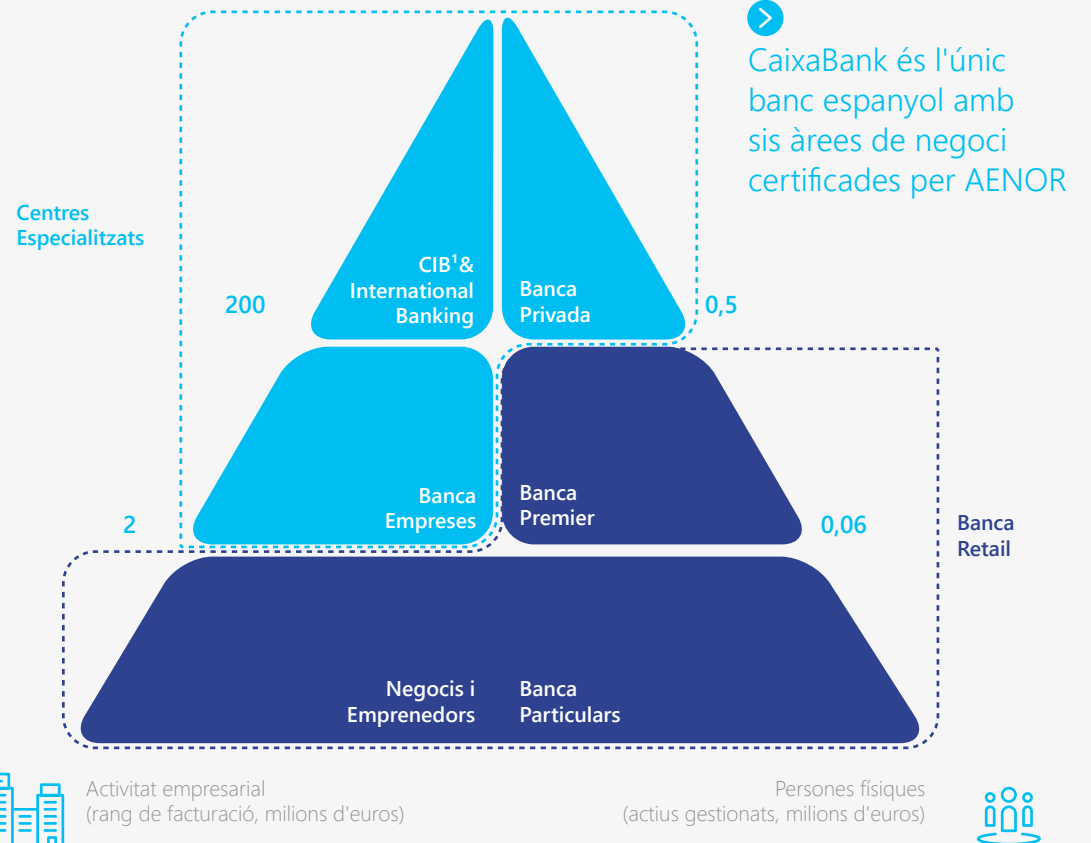
# Model de negoci

CaixaBank té un model de banca universal que cerca la millor experiència del client i s'hi adapta:

- Al perfil de cada client d'acord amb la nostra segmentació
- A les diverses maneres que tenen els clients de gestionar la mobilitat
- A la seva manera de relacionar-se amb les persones
- A la seva manera d'utilitzar la tecnologia

L'àmplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances permeten cobrir totes les necessitats dels clients. L'agilitat i l'accessibilitat permeten fer-ho de manera que l'experiència individual de cada client sigui la millor en cada moment.

## >> LA SEGMENTACIÓ ÉS CLAU PER COBRIR MILLOR LES NECESSITATS DEL CLIENT



<sup>1</sup> Corporate & Institutional Banking

## Banca Retail

La proposta de valor de Banca Retail s'adreça a clients Particulars, Premier, Negocis i Emprenedors.

El 2020 s'ha continuat amb la consolidació de *Les 4 Experiències Vitals*, la transformació de la xarxa de distribució i l'impuls de nous models de relació amb el client.

### Consolidació de les 4 experiències vitals orientades al client



**Dia a Dia:** posar fàcil al client la seva relació amb nosaltres; que operi amb CaixaBank resulti atractiu i interessant. Estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment i lloc.



**Gaudir de la vida:** fer realitat les il·lusions dels nostres clients i donar-los suport en els seus projectes actuals i futurs facilitant finançament per poder fer-los realitat.



**Dormir tranquil:** cuidar el que és important per als nostres clients i ajudar-los a protegir-ho. Ser al seu costat sempre i aportar solucions que li donin seguretat.



**Pensar en el futur:** ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb seguretat total.

### Transformació de la xarxa

» **548**  
Stores

» **14**  
Premier

» **49**  
BusinessBank

» **2**  
All in One



### Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client

Proporcionant diverses eines d'Omniexperiència per fer més fàcil la relació del gestor i el client:



Cita prèvia confirmada per mantenir entrevistes amb els gestors.

**1,1 M**  
Cites prèvies amb origen client agendadas

**5,5 M**  
Clients únics que han utilitzat El meu gestor



Nova aplicació Meeter per evitar haver de fer cua quan es va a una oficina.

**1,5 M**  
Cites registrades a l'aplicació Meeter de 940.000 clients diferents



Potenciació del Mur en la nostra banca en línia com a mitjà de comunicació àgil i segur.

**34%**  
Clients NOW que utilitzen el Mur

**2,4 M**  
Clients únics Mur

**15,8 M**  
Missatges al Mur

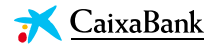


Noves facilitats per mantenir entrevistes sense necessitat de desplaçar-se a l'oficina gràcies a la video trucada.

**48.000**  
cites per video trucada

## >> BANCA PARTICULARS

Clients particulars amb una posició de fins a 60.000 euros



El 2020 s'ha llançat Dia a Dia, que agrupa els serveis més habituals de banca de particulars (compte, targeta, transferències, rebuts, caixers, banca en línia, etc.) en un mateix paquet «tot inclòs». El client pot gaudir de manera il·limitada de tots els seus avantatges mentre compleixi les condicions requerides. Aquest paquet és gratuït per als clients vinculats.

També hem ampliat i consolidat la nostra oferta a través d'acords amb partners estratègics (Samsung, Arval, Securitas Direct, Yamaha, entre d'altres) treballant-hi conjuntament, col·laborant en el creixement del negoci i permetent-nos diversificar l'oferta. A més, amb l'objectiu de continuar facilitant finançament als nostres clients, aquest any hem incrementat el catàleg de productes que oferim a través de Wivai, hem potenciat la proposta de renting de vehicles i hem llançat MyCard, que permet gestionar fàcilment totes les compres.

Un nou element en la nostra oferta comercial ha estat l'ampliació de la proposta de Protecció a través de nous llançaments de productes, que desenvolupen i aprofundeixen l'oferta de MyBox. Ara, els clients de l'univers MyBox també poden contractar avantatges diferencials: MyBox Alarma, MyBox Protecció Sènior, MyBox Vida i MyBox Salut Sènior.



### +507.000

pòlisses comercialitzades MyBox el 2020

- >> Solucions de Protecció completes i competitives
- >> Tarifa plana mensual
- >> Mateixa quota durant tres anys
- >> Cobertures exclusives

Vegeu apartat COVID-19 amb el detall de totes les mesures impulsades de suport als clients i a la societat

## Indicadors principals

### 8,6 M

**CLIENTS VINCULATS<sup>1</sup>**

8,5 MM EL 2019



### 4,6 M

**CLIENTS OMNICANAL (OFICINA, CAIXERS I DIGITAL)**

4,8 M EL 2019



### 85,0 (escala 0-100)

**ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA**

85,5 EL 2019



### 76,9%

**CLIENTS AMB GESTOR ASSIGNAT**

75,6% EL 2019



<sup>1</sup> Tots els segments.





**La Nostra Identitat**

Model de negoci

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**>> BANCA PREMIER**Clients particulars amb una posició  
des de 60.000 a 500.000 euros

Amb l'obertura de 6 noves oficines Store Premier, el 2020 s'ha coninuat consolidant la proposta de valor, i s'ha arribat a un total de 14 a tot el territori.

Destaca el llançament de les noves carteres Smart Allocation, una nova solució de gestió discrecional que ofereix una gestió dinàmica amb més control de la volatilitat a través d'un model quantitatiu que identifica diversos escenaris de mercat per ajustar el nivell de risc de la cartera i en modifica el pes en renda variable dins de cada perfil.

A més, CaixaBank ha obert Ocean, la plataforma digital de gestió de fons de terceres gestores, a tots els seus clients. S'hi permeten aportacions des de 600 euros.

El 2020 s'han ofert diversos webinars específics per al segment, sobre diverses temàtiques (directrius d'inversió, preparar la jubilació o planificació financera, entre d'altres).

**Indicadors principals****87,1** (escala 0-100)**ÍNDEX  
D'EXPERIÈNCIA**

85,7 EL 2019

**2.591****GESTORS  
ESPECIALITZATS****853.312****CLIENTS  
ASSESSORATS**

840.285 EL 2019

**+25.000****VIDEOTRUCADES  
EFECTUADES**



**La Nostra Identitat**

Model de negoci

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**>> NEGOCIS I EMPRENEDORS**

Clients autònoms, professionals, comerços i microempreses amb facturació fins a 2 milions d'euros

Inclou la gestió integral tant dels negocis i les microempreses com dels seus clients, i integra totes les solucions que aquests necessiten per al dia a dia, el finançament del seu negoci, la protecció i seguretat, i el seu futur

CaixaBank s'ha consolidat com l'Entitat de referència per als Negocis i Emprenedors presentant un model d'atenció exclusiu.

S'ha continuat consolidant la xarxa de gestors especialistes (2.434 el 2020) i la xarxa d'oficines Business, fins a arribar a les 49 oficines el 2020.

La proposta de valor s'ha anat enriquint amb productes de protecció exclusius per als clients de Negocis, com MyBox Negoci i MyBox Vida Negocis. També s'ha consolidat l'aplicació Social Commerce, que permet donar solucions de pagament i comercialització de productes a través de xarxes socials a comerços que no tenen web ni botiga virtual i només operen de manera presencial.

S'ha llançat el nou NOW Negocis i Empreses, la banca digital exclusiva per a aquests clients. I s'ha implementat la signatura amb certificat digital per a negocis i empenedors.

**RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA PER LA COVID-19****>> +4.600 M€**

concedits en préstecs ICO en  
154.000 operacions

Hem adaptat les condicions de prestació del servei TPV2 a les circumstàncies personals de cadascun dels clients.

A més, hem posat a disposició dels nostres clients solucions d'e-commerce perquè poguessin vendre als canals *en línia*:

**>> SOCIAL COMMERCE**

Per fer vendes en línia a través de les xarxes socials, sense necessitat de tenir una pàgina web.

**>> PAYGOLD**

Permet cobrar als clients de manera no presencial i sense necessitat de tenir un TPV virtual. Només cal enviar un correu electrònic o un SMS amb un enllaç per fer el pagament amb targeta, de manera còmoda i segura.

**Indicadors principals****85,1** (escala 0-100)**ÍNDEX  
D'EXPERIÈNCIA**

85,1 EL 2019

**33,2%****PENETRACIÓ  
MICROEMPRESES<sup>1</sup>**

31,6% EL 2019

**33,1%****PENETRACIÓ  
AUTÒNOMS<sup>1</sup>**

33,4% EL 2019

**24,2%****QUOTA DE COMERÇOS  
AMB FACTURACIÓ <1M€**

24,1% EL 2019

<sup>1</sup> A novembre de 2020.

## Banca Privada

Clients particulars amb una posició de més de  
500.000 euros



Banca Privada disposa d'equips especialitzats i de més de sis-cents professionals acreditats amb una experiència mitjana de quinze anys treballant juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada té 68 centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte proper. S'ofereixen als clients diferents models de servei, des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de broker.

A més, a través del Projecte de valor social es proporcionen solucions en els àmbits de la filantropia i la inversió socialment responsable (ISR).

### Indicadors principals

**87,6** (escala 0-100)

ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA

87,6 EL 2019



**93%**

DE CLIENTS  
ASSESSORATS

94% EL 2019



**80.834 M€**

EN RECURSOS I VALORS  
GESTIONATS

+4.564 M€, +6%  
RESPECTE A 2019



**100%**

GESTORS AMB  
L'ACREDITACIÓ  
DE LA CNMV EN  
ASSESSORAMENT  
FINANCER



### Fites de 2020

Consolidació de la base de clients i increment del negoci de Banca Privada. Impuls de l'**assessorament com a mesura de creixement**, gràcies a la consolidació del nostre model d'assessorament per objectius TIME.

Consolidació de **CaixaBank Wealth**: la primera unitat d'assessorament independent integrada en una entitat bancària a Espanya.



**10.798 M€**

+6.031 M€ RESPECTE A 2019

Impuls del model de **gestió discrecional**, que completa l'àmplia gamma existent amb el llançament de les noves **carteres Smart Allocation**, que utilitzen un model quantitatiu que identifica diversos escenaris de mercat per ajustar el nivell de risc de la cartera. S'adrecen a clients que volen ser al mercat amb més probabilitats d'evitar escenaris extrems.



**14.094 M€**

en gestió discrecional  
de carteres

+8,6% RESPECTE A 2019



Líders en el mercat de  
gestió discrecional a  
Espanya

**Ocean**, la primera plataforma en línia de fons de tercers gestores amb informació i condicions personalitzades en funció del perfil del client. A Ocean, el client visualitza el detall del servei en funció del seu perfil (tarifes, oferta de fons, servei de custòdia). Accés a prop de 2.000 fons de més de 140 gestores.



**28.639 operacions**

a la plataforma Ocean

PER MÉS DE 1.100 M€

**Especialització**: propostes de valor específiques i equip dedicat a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni (entitats no lucratives, institucions religioses i esportistes professionals). L'anàlisi de segmentació de clients i la seva heterogeneïtat a la Banca Privada impulsa l'especialització dels gestors.

Tenim l'**oferta d'inversions alternatives** més àmplia del mercat espanyol, tant en saldos com en opcions. Durant el 2020 s'han distribuït fons de Buy Out, Venture Capital, Deute, Infraestructures, Renovables, Economia Circular i Real Estate.

## Inversió Socialment Responsable i filantropia



### La Nostra Identitat

Model de negoci



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



### Fons d'Inversió ISR

Increment d'un 176% dels saldos mitjans dels nostres clients de Banca Privada en aquest tipus de productes. A més, s'han comercialitzat dos vehicles de capital de risc d'impacte.



### Donacions

1,2 M€ de recaptació per a diverses causes socials, principalment la campanya #Capllarsensealiments, entre els clients de Banca Privada durant el 2020 (+10% respecte a 2019).



### 3a Edició dels Premis Solidaris Banca Privada

Els premis reconeixen la contribució dels nostres clients a projectes d'interès general en dues categories: millor projecte i millor trajectòria. En la tercera edició, 88 candidatures han comprès diferents àmbits de filantropia.



### Formació i Divulgació

S'han dut a terme 12 jornades amb clients.



### 3r Informe Anual Projecte de Valor Social

Una publicació que fa balanç públic del nostre servei en què, a més, participen especialistes de referència per aprofundir en el coneixement de la Filantropia i la Inversió Sostenible a Espanya.



## Banca d'Empreses

Clients empreses entre 2 i 200 M€  
de facturació

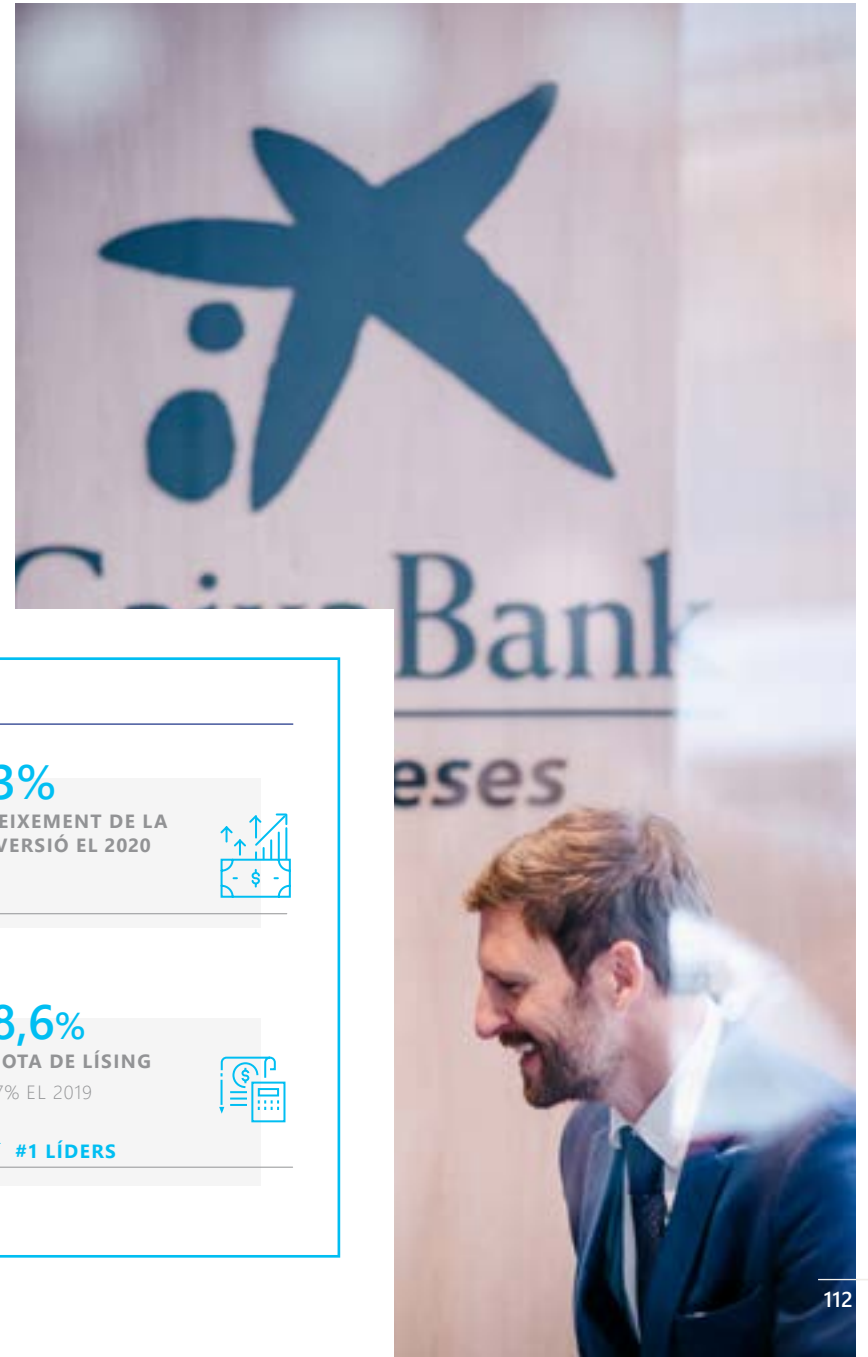


CaixaBank Empresas s'ha consolidat com l'entitat de referència per a les companyies espanyoles.

Certificada per AENOR en l'Assessorament a Empreses i en Comerç Exterior i Tresoreria, incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada a través dels seus 125 centres distribuïts per tot el territori espanyol, en què es presta assessorament avançat per videoconferència o el Mur d'Empreses.

Banca empreses presenta un model d'atenció exclusiu en què un equip de professionals donen resposta a les necessitats de cada empresa.

L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients, així com ampliar la base de clients empresa per continuar impulsant el crèdit amb el millor servei.



### Indicadors principals

**87,2****ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA**  
86,6 EL 2019**47.651****D'INVERSIÓ****13%****CREIXEMENT DE LA  
INVERSIÓ EL 2020****16,5%****QUOTA DE CRÈDITS A  
EMPRESSES<sup>1</sup>**  
+1,1 P. EL 2020**29,3%** **33,1%****REBUTS  
QUOTA D'AVALS  
INTERNACIONALS****EMESOS****★ #1 LÍDERS****18,6%****QUOTA DE LÍSING**  
14,7% EL 2019**★ #1 LÍDERS**

8

<sup>1</sup> A novembre de 2020.

## Fites de 2020

- Nou CaixaBank NOW Empreses, amb noves funcionalitats de serveis digitals.
- Nou model d'atenció 2.0, que potencia els canals digitals
- Impuls de la signatura digital per a empreses
- **Hotels & Tourism**  
Hem acompanyat el sector del turisme en unes circumstàncies molt complexes i també ho continuarem fent per donar suport a la seva recuperació. Així mateix, hem rebut el **reconeixement per part de l'OMT<sup>1</sup>** per les iniciatives que han contribuït a mitigar l'impacte de la Covid-19 al sector.
- **Real State & Homes**  
Malgrat les circumstàncies, hem continuat finançant tant les empreses del sector de la promoció immobiliària com els compradors dels habitatges.
- **Finançaments estructurats**  
Rècord d'operacions de Finançaments Estructurats al sector d'Empreses a Espanya signades per CaixaBank. Més de 270 operacions signades, amb una sòlida consolidació del negoci de Real Estate Comercial, continuant un any més com a entitat de referència en el mercat.

**RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19**» **+1.000 M€**signats en moratòries i  
ajudes per a les empreses  
més afectades per la  
Covid-19» **+7.500 M€**concedits en  
prèstecs ICO

S'ha impulsat la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa" com a part de la responsabilitat corporativa de les empreses.

**GAVI**Programa per a la  
vacunació infantil**+2.000 empreses**

ja participen en el programa

**INCORPORA**Llocs de treball per a persones  
en situació de vulnerabilitat**+300 insercions**

<sup>1</sup> Organització Mundial del Turisme.

**La Nostra Identitat**

Model de negoci

Linies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

3



8



11



## CIB & International Banking

Clients corporacions amb una facturació superior a 200 M€, institucions i clients internacionals



CIB & International Banking integra tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucional, i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa desenvolupa i gestiona la relació amb els clients corporatius nacionals i internacionals amb l'objectiu de convertir-se en la seva entitat financera de referència. Té una estructura de cobertura sectorial de clients (Energia & TMT<sup>1</sup>, Construcció i Infraestructures i Real Estate, Indústries i FIG<sup>2</sup>) i una oferta diferenciadora de productes de finançament estructurat, Working Capital, Trade Finance, Mercat de Capitals i Assessorament. Addicionalment, desenvolupa l'activitat amb entitats multilaterals internacionals i domèstiques (el Grup BEI<sup>3</sup>, IIFC<sup>4</sup> i IICO<sup>5</sup>).

Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i Banca d'Empreses que operen a l'exterior, així com a large corporates locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional i 166 professionals.

Banca Institucional presta servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una proposta de valor que combina alta especialització, proximitat amb els clients i un conjunt integral de serveis i solucions financeres adaptades a les seves necessitats.

## Presència internacional

 **18** oficines de representació

Milà, Pequín, Xangai, Dubay, Nova Delhi, Istanbul, El Caire, Singapur, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, São Paulo, Johannesburg, Hong Kong, Lima, Alger, Sidney i Toronto.

 **5** Sucursals internacionals (set oficines)


Varsòvia  
Marroc amb 3 oficines: Casablanca, Tànger, Agadir  
Londres  
Frankfurt  
París

 **2** Spanish Desk


Ciutat de Mèxic  
Viena

## Indicadors principals


**1**  
CENTRE CORPORATE  
BANKING




**1.597**  
ACORDS AMB BANCOS  
CORRESPONSALS



**28,9%**  
QUOTA TRADE



**14**  
CENTRES INSTITUTIONAL  
BANKING



**50.479 M€**  
D'INVERSIÓ  
+32 % RESPECTE  
DEL 2019



**+3.000 M€**  
D'INVERSIÓ EN  
PROJECTES D'ENERGIES  
RENOVABLES



<sup>1</sup> Technology, Media and Telecom <sup>2</sup> Financial Institutions Group <sup>3</sup> Banc Européen d'Inversions <sup>4</sup> International Finance Corporation <sup>5</sup> Institut Oficial de Crèdit



## Fites de 2020



## La Nostra Identitat

Model de negoci



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

- Creixement del 42,3% del volum de negoci de les sucursals internacionals.
- Impuls en la inversió creditícia als països que cobreix la xarxa d'Oficines de Representació. S'han formalitzat un total de 2.889 M€.
- Premi IFC (Grup Banc Mundial) com a *Best Confirming Bank* a nivell mundial, en el marc del Programa de Finançament per al Comerç Exterior (GTFP).
- Jornades de Portes a l'Exterior, en 10 països i 234 entrevistes amb 112 clients. Addicionalment, s'han efectuat sessions per via telemàtica amb 96 clients.



## RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19

- Emissió de 200.000 targetes socials per a la gestió beques de menjador donant suport a les administracions públiques.
- Concessió de 21,4 M€ en préstecs a entitats del tercer sector.
- Formalització d'operacions de liquiditat per un volum superior a 4.000 M€ en què es dona suport als nostres clients i es contribueix a la seva viabilitat a llarg termini.

## Nous productes i serveis llançats el 2020



## LLANÇAMENT DE CAIXABANK FX NOW

La plataforma que permet als clients gestionar les seves operacions de divises amb més agilitat, en temps real i de manera segura.

## CREACIÓ EQUIP STRUCTURED TRADE FINANCE

Dedicat a crear i formalitzar operacions nacionals i internacionals amb cobertura d'*Export Credit Agencies*.



## CREACIÓ DE L'EQUIP DE SUSTAINABLE FINANCE

Per donar suport als clients en operacions que compleixin criteris d'Inversió Socialment Responsable.

## DESENVOLUPAMENT DE PRODUCTES DE CIRCULANT I COMERÇ EXTERIOR

de la cartera per a BANK-to-BANK.

## FACTORING FCI/CESCE

a les sucursals internacionals.

## SIGNATURA DIGITAL DE DERIVATS



 **BPI**

El BPI és una institució financera centrada en banca comercial a Portugal, on és la cinquena institució financera més important en termes d'actius, amb quotes per damunt del 10% en crèdits i dipòsits.

El negoci del BPI s'organitza a Banca de Particulars, Negocis, Premier i InTouch i Private Banking, Banca d'Empreses i Institucions i Corporate and Investment Banking. El BPI ofereix una gamma completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, omnicanal i totalment integrada.

L'oferta de productes del BPI es complementa amb solucions d'inversió i estalvi de l'àrea de Gestió d'Actius i Assegurances de CaixaBank i amb la distribució d'assegurances de no vida d'Allianz Portugal i d'assegurances de crèdit de Cosec. El 2020, BPI va passar a comercialitzar assegurances de vida i risc de BPI Vida i Pensoes, després de finalitzar l'acord de distribució d'aquestes assegurances amb Allianz Portugal.

### >> Reconeixements



Banco do Ano en Portugal



Millor Gran Banc a Portugal



Marca d'Excel·lència

### Prioritats estratègiques



Creixement sostenible en rendibilitat



Millorar l'eficiència operativa i organitzativa



Accelerar la transformació de l'experiència del client



Consolidar la reputació del banc basada en la qualitat del servei al client i a la societat



Desenvolupar els recursos humans del banc

### Indicadors principals

## 1,9 M

**DE CLIENTS**

1,9 M EL 2019



## 4.622

**EMPLEATS**

4.840 EL 2019



## 421

**OFICINES**

477 EL 2019



## 37.564 M€

**D'ACTIU TOTAL**

31.444 M€ EL 2019



## 25.647 M€

**CRÈDIT BRUT A LA CLIENTELA**

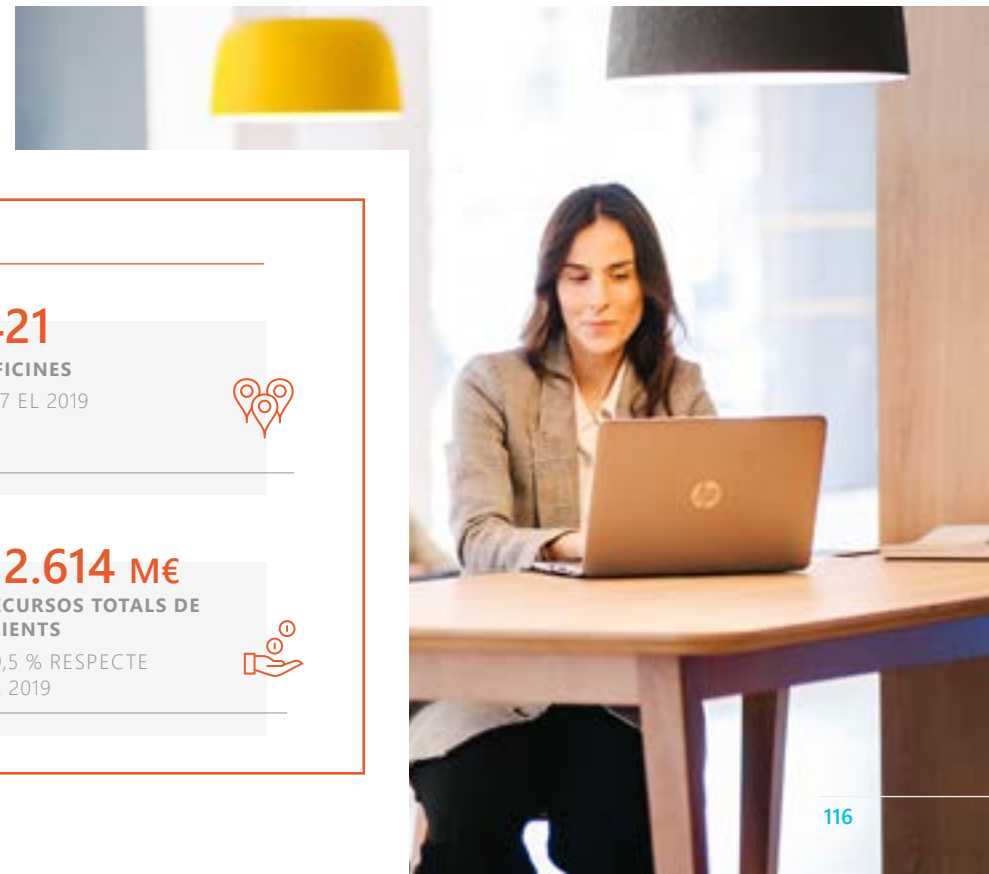
+5,5 % RESPECTE AL 2019



## 32.614 M€

**RECURSOS TOTAIS DE CLIENTS**

+9,5 % RESPECTE AL 2019





### La Nostra Identitat

Model de negoci



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



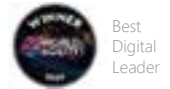
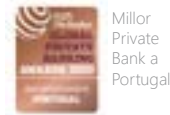
Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Fites de 2020

- 1r Banc a obtenir la marca **COVID safe a Portugal, Grande Prémio APCE-COVID per a comunicació interna** i distinció als **Global Finance Awards com a Crisis Leadership**
- Consolidació del BPI com la *Private Banking* més important que opera a Portugal.
- Impuls de la digitalització i millora de l'experiència del client en els canals digitals:
  - > Noves solucions de venda digital (assegurances) i augment d'operacions disponibles.
  - > Innovador sistema de signatures digitals.
  - > Internet i Mobile Banking: #2 en penetració en particulars i #1 en quota d'empreses
- Creació del Centre de Competències de Robotització per contribuir a l'augment de l'eficiència i estalvis de costos.
- 1r Banc a Portugal a aconseguir la certificació CMMI L3.



## RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19

- 100% dels centres d'empreses en funcionament i més del 86% de les oficines *retail* i centres *premier*.
- Implementació de mesures de suport a particulars i empreses.
- Simplificació de processos que han permès millorar l'experiència del client i adaptació al teletreball.
- La Fundació "la Caixa", en associació amb el BPI, ha mantingut tots els programes previstos per a 2020. A més, han desenvolupat iniciatives específiques per als col·lectius més vulnerables que la pandèmia ha afectat.

## Nous productes i serveis llançats el 2020

### IN-TOUCH

Els clients particulars tenen un gestor assignat amb qui es poden comunicar per telèfon o per xat a través de BPI App o BPI Net i fer operacions a distància, des de qualsevol lloc i en horari estès.

### FAMILY EXPERIÈNCIAS

Plataforma que permet als clients amb comptes Valor i BPI Net obtenir descomptes en més de 200 marques de moda i viatges, entre d'altres.

### MY PLANNING

Servei de planificació financera a BPI Net i BPI App per a clients de Banca Premier.

### CRÈDIT PERSONAL

Noves finalitats: obres, automòbil, energies renovables i salut.

### BPI DRIVE

Permet als concessionaris de cotxes i els clients finançar l'automòbil en un ambient totalment digital, més segur i innovador.

### LINHA BPI / FEI AGRICULTURA

Al març de 2020, el BPI va signar un acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per posar a disposició dels clients la Línia Agrícola del BPI/FEI, per un import de 95 M€. El seu objectiu és donar suport a projectes d'inversió a l'agricultura i l'agroindústria, en condicions més avantatjoses.

### LINHA BPI – ROTA EN2

El BPI i l'Associação dos Municípios da Rota da Estrada Nacional 2 van signar un protocol de finançament en condicions especials per promoure aquesta ruta turística. El BPI ofereix una línia de 100 M€ per donar suport a les empreses que formen part de la Xarxa d'Agents EN2.

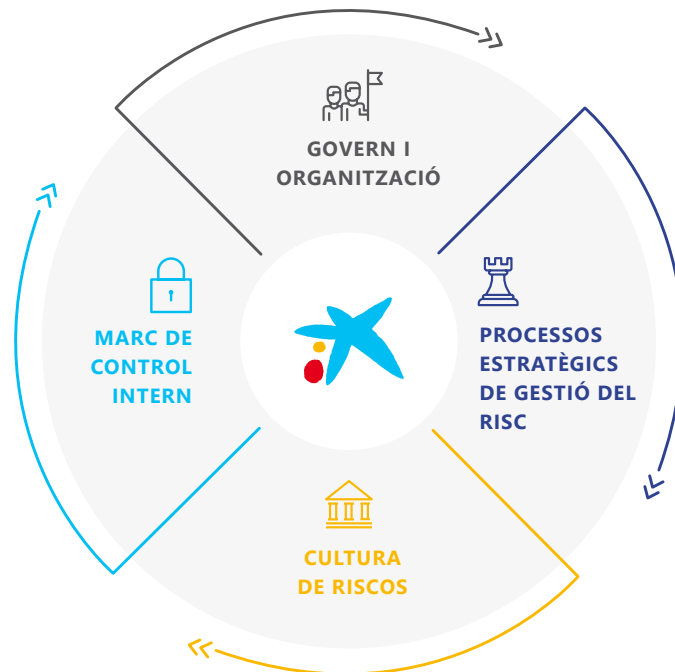


## Gestió del risc

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà baix, una adequació de capital còmoda i mètriques sobrades de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc que defineix el Consell d'Administració.

Els sistemes de gestió de riscos implementats són adequats en relació amb el perfil de risc i l'apetit al risc aprovat i consten dels elements següents:

### >> ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DEL RISC DEL GRUP



A la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats de l'exercici 2020 es detalla informació addicional sobre la gestió del risc i el model de control intern del Grup.



#### GOVERN I ORGANITZACIÓ

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que assegurin la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès directius, així com mitjançant l'especialització de l'equip humà.



#### CULTURA DE RISCOS

La cultura de riscos s'articula a través de la formació, la comunicació i l'avaluació i retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.



#### PROCESSOS ESTRATÈGICS DE GESTIÓ DEL RISC

**Identificació i avaluació de riscos. Risk Assessment:** exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. Incorpora un procés d'identificació d'esdeveniments estratègics que afecten un o més riscos que, pel seu potencial d'impacte a mitjà o llarg termini, convé monitorar de manera específica.

**Taxonomia i definició de riscos. Catàleg de riscos:** relació i descripció dels riscos materials identificats durant el procés de *Risk Assessment* amb revisió anual. Facilita el seguiment i *reporting*, interns i externs, dels riscos.

**Marc d'Apetit al Risc (RAF):** eina integral i prospectiva, amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb els riscos del catàleg.



#### MARC DE CONTROL INTERN

Estructura sobre la base del model de les tres línies de defensa, que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.

A continuació es presenten, per als diversos riscos identificats al Catàleg Corporatiu de Riscos, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i actuacions en l'exercici 2020:

## >> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI



### Rendibilitat de negoci

#### DEFINICIÓ

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.

#### GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, el qual està subjecte a un monitoratge continuat per avaluar el compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'elevan les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

#### PRINCIPALS FITES DE 2020

El 2020, la rendibilitat mesurada com a ROTE s'ha situat per sota del cost de capital en el context de crisi econòmica global que ha provocat la pandèmia.

Tanmateix, en aquest entorn, i malgrat la persistència de tipus en nivells mínims, els ingressos core resisteixen i es mantenen pràcticament al mateix nivell que el 2019. Es continua posant el focus en el negoci d'assegurances i de gestió d'actius, en segments de negoci menys sensibles al tipus d'interès i en l'adaptació de la gestió del passiu i la liquiditat dels clients. Així mateix, s'han reduït significativament les despeses d'explotació recurrents. Tot això implica que el marge i la ràtio d'eficiència core han millorat. A més, el Grup ha constituït un fons genèric de 1.252 M€ per al deteriorament futur de la cartera creditícia.



### Recursos propis / solvència

Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.

Aquest any, la gestió del capital s'ha vist afectada per l'expansió de la pandèmia de COVID-19. Per aquest motiu, el Consell d'Administració, a la sessió del dia 26 de març de 2020, va acordar una sèrie de mesures amb l'objectiu d'acomodar la posició del banc al nou entorn esdevingut per l'expansió de la COVID-19 i les mesures que van adoptar les autoritats (vegeu la informació privilegiada en data 26/03/2020).

Després de considerar nous aspectes regulatoris i supervisors, entre els quals hi ha l'impacte de les normes que estableix la Directiva sobre Requeriments de Capital V (CRD V) pel que fa a la composició dels Requeriments de Pilar 2 (P2R), es va decidir reduir a l'11,5% l'objectiu de la ràtio de solvència CET1 establerta en el Pla Estratègic 2019-2021 per al desembre de 2021, i es va deixar sense efecte l'objectiu d'una ràtio CET1 del 12% més un marge addicional (buffer) de l'1% que estava destinat a absorbir l'impacte de la implementació dels desplegaments de Basilea (Basilea IV) i altres impactes regulatoris.

El CET1 és del 13,6%; es compleixen amb comoditat els requeriments mínims i el buffer MDA (Maximum Distributable Amount) se situa en 7.985 M€. El Tier 1 s'ha reforçat amb una emissió de 750 M€.

Durant el 2020 s'ha dut a terme una gestió activa per complir amb els requeriments MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): s'han efectuat una emissió de bo verd per un import 1.000 M€ de deute sènior no preferent (SNP) i dues emissions de deute sènior preferent (SP) per 1.000 M€ cadascuna, una de les quals és un bo social.

### La Nostra Identitat

Gestió del risc

Línies Estratègiques

Estat d'informació No Financera

Glossari i estructura del Grup

Informe de Verificació Independent

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI



### Liquiditat i finançament

#### DEFINICIÓ

Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

#### GESTIÓ DEL RISC

La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat, amb segregació de funcions, que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat, i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.

#### PRINCIPALS FITES DE 2020

La generació i l'aportació de col·laterals a la pòlissa del BCE, l'aportació neta de liquiditat pel gap comercial, així com les emissions efectuades que superen els venciments de l'any, han situat els actius líquids totals en 114.451 M€, la LCR (liquidity coverage ratio, mitjana de 12 mesos) al 248% i, el NSFR (calculat segons el Reglament (UE) 2019/876), al 145%.

El finançament institucional puja a 35.010 M€, l'evolució del qual destaca el 2020 per l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute.

-  **La Nostra Identitat**  
Gestió del risc
-  Línies Estratègiques
-  Estat d'informació No Financera
-  Glossari i estructura del Grup
-  Informe de Verificació Independent
-  Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020





## >> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA



**La Nostra Identitat**

Gestió del risc



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



### Crèdit

#### DEFINICIÓ

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client o contrapartida, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client o contrapartida per fer front als seus compromisos amb el Grup.

#### GESTIÓ DEL RISC

Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- > Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.
- > Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc del deteriorament.
- > Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

#### PRINCIPALS FITES DE 2020

La situació derivada de la COVID-19 ha implicat la necessitat d'emprendre determinades accions per acompanyar els clients del Grup CaixaBank en un context de forta caiguda de la demanda i de l'activitat. Les conseqüències de la pandèmia han marcat les fites principals en la gestió del risc de crèdit, les més rellevants de les quals són:

i. Per a les Persones Físiques que han tingut un impacte més important a causa dels efectes de la COVID-19 s'ha habilitat la possibilitat d'acollir-se a una suspensió de l'obligació de pagament a través de la concessió d'una moratòria, amb diverses característiques segons la tipologia de risc finançat: hipotecari o no hipotecari. Les condicions per accedir a aquestes moratòries es van reglar segons el que disposen els RDL 8/2020 i 11/2020, juntament amb l'Acord Sectorial de la CECA.

ii. A Empreses, cal destacar l'aprovació d'una Línia d'Avals de l'Estat de fins a 100.000 milions d'euros del Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital per facilitar el manteniment de l'ocupació i pal·liar els efectes econòmics de la crisi sanitària, la gestió de la qual es va encomanar a l'Institut de Crèdit Oficial (ICO).

Els avals tenen com a objectiu facilitar l'accés al crèdit i la liquiditat a empreses i autònoms per afrontar l'impacte econòmic i social de la COVID-19. Posteriorment, el RDL 25/2020, a l'article 1, va aprovar una Línia d'Avals de 40.000 milions d'euros, amb la finalitat d'avaluar el finançament concedit a empreses i autònoms per fer-se càrrec, principalment, de les necessitats financeres derivades de la realització de noves inversions.

Adicionalment, durant tot el 2020, s'han continuat impulsant els processos de seguiment i control, i s'ha continuat amb el camí d'efectivitat dels processos de recuperació.

Per tot el que s'acaba d'esmentar, la ràtio de mora s'ha mantingut estable durant el 2020, i s'ha situat en el 3,3% al tancament de 2020 (davant del 3,6% a 31 de desembre de 2019).



### Deteriorament d'altres actius

Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.

Gestió basada en el monitoratge dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionaries i immobiliàries dins dels objectius estratègics.

## >> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA



### La Nostra Identitat

Gestió del risc



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



### Actuarial

#### DEFINICIÓ

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contractats per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.

#### GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc busca mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.

#### PRINCIPALS FITES DE 2020



### Estructural de tipus

Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.

La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el marc d'apetit al risc.

Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç propi derivades de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.

L'any 2020, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió.

En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa del manteniment d'un entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el creixement de saldos a la vista, parcialment a causa del transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix.



### Mercat

Pèrdua de valor, amb impacte a resultats o a solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), a causa de moviments desfavorables en els preus o el tipus de mercat.

La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts.

El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es fa diàriament mitjançant un model intern sota supervisió regulatòria.



## >> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



### Conducta

#### DEFINICIÓ

Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o d'altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.

#### GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc de conducta no correspon únicament a una àrea específica, sinó a tot el Grup, el qual, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

#### PRINCIPALS FITES DE 2020

S'ha continuat reforçant la cultura i sensibilització a l'organització en l'àmbit de conducta mitjançant els programes de formació vinculats al bonus i la inclusió d'indicadors de conducta als reptes corporatius. En aquest sentit, s'ha aconseguit l'objectiu de compliment marcat per a l'any 2020.

El 2020 s'ha llançat un nou Canal confidencial de consultes i denúncies, que es considera un element clau en Compliance, alineat amb les millors pràctiques del mercat.

Així mateix, CaixaBank ha obtingut la certificació UNE 19601 de sistemes de gestió de Compliance penal.



### Legal / Regulatori

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

La gestió del risc legal i regulatori cerca la defensa de la seguretat jurídica del Grup i l'anticipació i mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis regulatoris, així com la seva implementació. Addicionalment, es fa a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.

El 2020, el seguiment de les mesures de flexibilització del marc regulatori en resposta a la pandèmia de COVID-19 ha tingut un paper central. En l'àmbit europeu, destaca la revisió exprés de la CRR (Quick Fix) i la introducció de la Guia de moratòries legislatives i no legislatives de l'EBA i, en l'àmbit nacional, l'aprovació i entrada en vigor dels Reials Decrets Llei (RDL) 6/2020, 8/2020 i 11/2020, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19. D'altra banda, cal destacar la proposta de modificació del Reglament d'Índexs de Referència (BMR) per evitar qualsevol risc sistèmic davant de la desaparició del LIBOR. Així mateix, s'ha fet un seguiment de les normes previstes per al 2021, en particular, relatives a finances sostenibles, govern corporatiu, pagaments, dades i ciberseguretat. En termes d'implementació normativa, cal destacar: El Reglament (UE) 2019/2088, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector de serveis financers; l'Ordre ETD/699/2020, de 24 de juliol, de regulació del crèdit revolving, i la Circular 4/2020, de 26 de juny, del Banc d'Espanya, sobre publicitat dels productes i serveis bancaris.

**>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL****La Nostra  
Identitat**

Gestió del risc

Línies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**Tecnològic****DEFINICIÓ**

Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i les dades.

**GESTIÓ DEL RISC**

La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les Tecnologies de la Informació.

Així mateix, els marcs de govern disponibles s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut.

**PRINCIPALS FITES DE 2020**

Finalització del desplegament del nou marc de control de Risc Tecnològic, d'acord amb una metodologia avançada de control i seguiment.

Aquesta metodologia s'alinea amb les guies del supervisor sobre el risc tecnològic, incloent-hi escenaris associats a la disponibilitat de les TI, la ciberseguretat (ciberatacs, ciberespionatge o fuga d'informació, entre d'altres) i operació de les tecnologies de la informació.

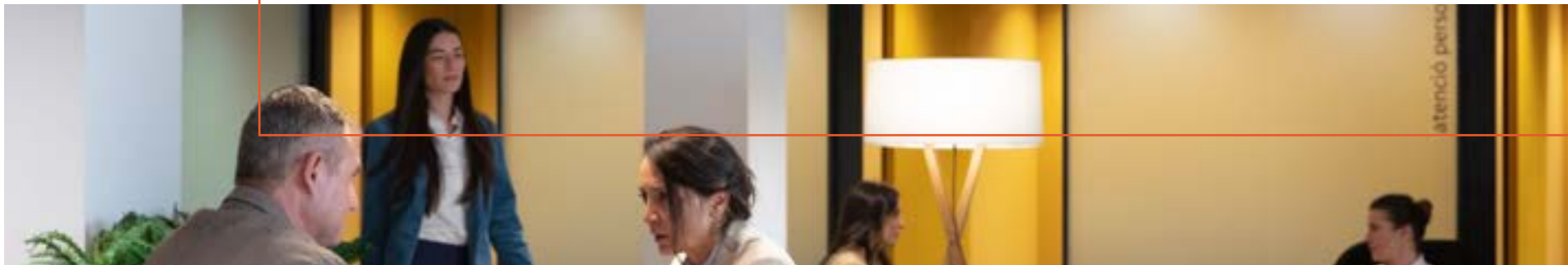
**Fiabilitat de  
la informació**

Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades i informació necessàries per avaluar la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank, així com la informació posada a disposició dels grups d'interès i publicada al mercat que ofereixi una visió holística del posicionament en termes de sostenibilitat amb l'entorn i que tingui una relació directa amb els aspectes mediambientals, socials i de governança (principis ASG).

En relació amb la informació financera, la gestió es fa, principalment, mitjançant el monitoratge mensual del tancament comptable i l'existència i seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF) i no Financera (SCIINF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.

Durant l'exercici 2020, el Risc de Fiabilitat de la Informació no Financera s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos. Com a conseqüència, el risc actual de Fiabilitat de la Informació Financera s'ha passat a denominar Risc de Fiabilitat de la Informació. Per tant, s'ha donat cabuda tant a la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera com de la no financera.

Així mateix, s'ha creat la Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera, que substitueix a la Política Corporativa sobre el Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera i a la Política Corporativa sobre la Divulgació i Verificació de la Informació Financera. Aquesta política inclou una descripció de la Governança i el procés de revisió que s'ha establert en relació amb l'Estat d'Informació no Financera inclòs a l'Informe de Gestió.



## >> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



La Nostra Identitat

Gestió del risc



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



### Model

#### DEFINICIÓ

Possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar com a conseqüència de decisions fundades principalment en els resultats de models interns amb errors a la construcció, aplicació o utilització d'aquests models.

#### GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc de model es basa en els tres pilars següents:

- > Identificació dels models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa a l'Entitat.
- > Marc de govern, en què la gestió dels models varia partint de la seva materialitat (gestió partint del Tier).
- > Monitoratge, amb un esquema d'indicadors anticipadors de risc de model (KPI), estructurats segons els subriscos principals en què es descompon el risc de model (qualitat, govern, entorn de control).

#### PRINCIPALS FITES DE 2020

Durant el 2020 s'ha definit el marc de govern de models amb un enfocament global, és a dir, tenint en compte els intervinents clau, així com la gestió dels models partint del seu Tier com a principal palanca d'eficiència. Tot això s'ha recollit a la Política Corporativa de Gestió de Risc de Model, que va aprovar el Consell d'Administració del 28 de gener de 2021.

Així mateix, s'ha passat a considerar el risc de model en l'Entitat com de nivell 1. D'aquesta manera, s'assegura un marc de control adequat i coherent, així com una gestió activa del risc de model d'acord amb el marc d'apetit al risc definit.



### Altres riscos operacionals

Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la custòdia de valors o el frau extern.

La gestió i el control d'aquest risc pretén evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, ja sigui de manera directa o indirecta, per l'afectació a stakeholders rellevants (p. ex., clients), que es deriven del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.

Durant el 2020 s'ha iniciat el desplegament de la funció especialitzada de la segona línia de defensa de riscos com a frau extern, externalització i continuïtat operativa, entre d'altres, amb la finalitat de completar la implementació de l'esquema de les 3 línies de defensa per gestionar i fer el seguiment dels riscos.



### Reputacional

Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o les omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern, o bé per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de Step-In).

La seva gestió cerca assolir un grau satisfactori dels indicadors principals de reputació de CaixaBank i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls.

En resposta a requeriments del Codi de Bon Govern de la CNMV, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat una nova Política Corporativa de Comunicació que recull l'estratègia i els principis bàsics d'actuació del Grup CaixaBank en matèria de transmissió d'informació economicofinancera, no financera i corporativa rellevant per als grups d'interès principals.

D'altra banda, de cara a millorar el mesurament de la reputació, s'ha augmentat la periodicitat/freqüència de les enquestes de reputació a clients i accionistes. S'ha passat d'enquestes anuals a trimestrals. Això permetrà tenir més informació i més actualitzada sobre la percepció dels stakeholders més rellevants per a CaixaBank.

# COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació

- >> CaixaBank ha rebut el premi **Euromoney Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020** pel seu compromís social en la seva resposta a la crisi de la COVID-19.
- >> CaixaBank, reconeguda pel seu lideratge en la seva resposta a la crisi de la COVID-19 per Global Finance. CaixaBank és l'única entitat europea entre els guanyadors globals dels premis **Outstanding Crisis Leadership**, que destaquen les entitats i empreses que han demostrat el seu lideratge empresarial amb mesures per impulsar la recuperació econòmica i social.

## Suport als clients i proveïdors

El Grup CaixaBank vol ser una peça clau en **la contribució al benestar de la societat**, especialment el dels col·lectius més vulnerables, i perquè **la recuperació de l'economia espanyola i portuguesa es produeixi el més ràpidament possible**. Per a això s'han posat en marxa una sèrie de mesures i s'han desenvolupat productes amb condicions adaptades al context actual. S'assumeix l'impacte que decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement i la generació de resultats.

### #AMBLESNOSTRESFAMÍLIES

- > **Moratòries:** a Espanya s'han posat en marxa dos tipus de moratòries adaptades; (i) una moratòria d'hipoteques pel coronavirus aprovada pel Govern que ofereix un ajornament de tres mesos de principal i interessos (també es pot aplicar als préstecs personals amb la mateixa durada); (ii) una moratòria d'hipoteques que han posat en marxa la majoria dels bancs del país, amb un període de fins a dotze mesos d'ajornament (i de fins a sis per a préstecs personals), únicament de capital. A Portugal també s'han posat a disposició dels clients que en compleixin les condicions d'accessibilitat, moratòries de capital o de capital i interessos, tant per a hipoteques, inicialment amb un ajornament fins al 30 de setembre de 2020, però que el juny es va ampliar fins al 31 de març de 2021, com per a crèdits personals, amb un ajornament de fins a dotze mesos.

### >> DETALLS DE LES MORATÒRIES APROVADES

A 31 DE DESEMBRE DE 2020<sup>1</sup>

El total de **moratòries concedides** durant l'exercici 2020 puja a 17.224 M€ (497.253 operacions). A 31 de desembre de 2020, el total de moratòries vigents és el que es mostra a la taula següent; un 65% de les moratòries vigents finalitza durant el primer semestre de 2021.

	31/12/20					
	Espanya		Portugal		Total	
	Nre. operacions	Import en milions	Nre. operacions	Import en milions	Import en milions	% sobre cartera
<b>Moratòries a particulars</b>	<b>122.213</b>	<b>8.204</b>	<b>68.722</b>	<b>2.932</b>	<b>11.136</b>	<b>9,2</b>
Compra habitatge	71.597	6.473	39.233	2.495	8.968	10,5
Altres finalitats	50.616	1.732	29.489	437	2.168	6,2
del qual: consum	17.743	80	27.675	329	409	2,9
<b>Moratòries a empreses</b>	<b>1.206</b>	<b>532</b>	<b>28.762</b>	<b>2.656</b>	<b>3.188</b>	<b>3,0</b>
Sectors productius expromotors	988	479	27.219	2.393	2.872	2,9
Promotors	218	54	1.543	263	316	5,5
<b>Moratòries al sector públic</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>0,2</b>
<b>Total moratòries aprovades</b>	<b>123.419</b>	<b>8.737</b>	<b>97.488</b>	<b>5.620</b>	<b>14.356</b>	<b>5,9</b>



<sup>1</sup> Moratòries segons els RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020, 26/2020 (101/2020 a Portugal) o l'Acord Sectorial.




**La Nostra Identitat**

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació

Linies  
Estratègiques

Estat  
d'informació  
No Financera

Glossari i  
estructura  
del Grup

Informe de  
Verificació  
Independent

Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

- > **ICO lloguers:** acord amb l'ICO per posar en marxa una nova línia de finançament per a arrendataris en situació de vulnerabilitat econòmica que no puguin fer front al pagament dels lloguers com a conseqüència de la COVID-19. Es tracta de préstecs, que avala l'ICO, per a clients i no clients que necessitin ajuda per pagar el lloguer durant 6 mesos.
- > **Microcrèdit familiar:** ampliació de l'accés als microcrèdits familiars per a titulars amb ingressos conjunts inferiors a 19.300 € (anteriorment, 17.200 €). Aquesta xifra correspon al resultat d'aplicar 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).
- > **Condonació de lloguers d'immobles propis:** durant els mesos d'abril, maig i juny de 2020, CaixaBank va condonar el 100% del lloguer dels seus immobles, i 50% el juliol, en casos de disminució d'ingressos per part de l'arrendatari o algun membre de la unitat familiar (situació d'atur, reducció de jornada, tancament del negoci o reducció dels ingressos més d'un 40%).
- > **Cobertures d'assegurança en cas de pandèmia:** totes les nostres assegurances han continuat oferint les seves cobertures, fins i tot si deriven de la pandèmia de COVID-19 (no s'hi aplica l'exclusió per pandèmia) per tal de garantir la millor protecció a tots els nostres clients.

En col·laboració amb Allianz, el Banco BPI va posar a disposició de tots els clients una línia telefònica per a consultes mèdiques, disponible les 24 hores de dia.

# 4.786

ARRENDATARIS S'HAN  
BENEFICIAT D'AQUESTA MESURA




**La Nostra Identitat**

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació

Linies  
Estratègiques

Estat  
d'informació  
No Financera

Glossari i  
estructura  
del Grup

Informe de  
Verificació  
Independent

Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## #AMBLESNOSTRESEMPRESES / #AMBELSNOTRESAUTÒNOMSIPIMES

- > **Crèdit a empreses:** una prioritat és facilitar la concessió de crèdit perquè arribi on es necessita, en coordinació amb els esquemes de garanties estatals que han establert les autoritats. CaixaBank ha llançat diverses línies de finançament per a autònoms i pimes, disponibles per als que necessitin nou finançament, addicionals a la línia ICO que va impulsar el Govern per ajudar les empreses afectades per la crisi de la COVID-19.

A Portugal també s'han posat a disposició de les empreses que en compleixin les condicions d'accessibilitat, moratòries de capital o de capital i interessos, inicialment amb un ajornament fins al 30 de setembre de 2020, però que el juny es va ampliar fins al 31 de març de 2021. Així mateix, el BPI ha promogut la col·locació de les línies de crèdit amb aval públic creades en l'àmbit de la crisi de la COVID-19. Per accelerar l'accés a les línies de crèdit amb garantia estatal, el BPI va crear una línia simplificada que permet anticipar fins al 20% dels fons, subjecta a l'anàlisi i l'aprovació del Banc.

### >> DETALL DE FINANÇAMENT AMB GARANTIA PÚBLICA

A continuació s'indica l'evolució del finançament amb garantia pública partint dels esquemes de garanties estatals implementats en el marc de la COVID-19:

Imports disposats, en milions d'euros	31/12/20		
	Espanya (ICO)	Portugal	Total
<b>Crèdits a particulars</b>	<b>1.196</b>	<b>20</b>	<b>1.216</b>
Altres finalitats (autònoms)	1.196	20	1.216
<b>Crèdits a empreses</b>	<b>11.437</b>	<b>530</b>	<b>11.967</b>
Sectors productius expromotors	11.396	529	11.925
Promotors	41	1	42
<b>Sector Públic</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
<b>Crèdit a la clientela, brut<sup>1</sup></b>	<b>12.640</b>	<b>551</b>	<b>13.191</b>

<sup>1</sup> Correspon a l'import de crèdit concedit i disposat pels clients. Adicionalment, CaixaBank ha concedit un crèdit que els clients encara no han disposat de 1.679 milions d'euros a 31 de desembre de 2020.

CaixaBank ha decidit mantenir l'accés a finançament del circulant a comerços i autònoms, malgrat les caigudes en la facturació que hi hagi pogut haver, i s'han ofert carències en l'àmbit de lloguer de béns d'equipament i quotes de rènting de vehicles. Com a mesures de suport al petit comerç, també s'han bonificat les comissions per TPV i el llançament d'una nova solució tecnològica d'e-commerce que CaixaBank posa a disposició dels petits comerciants per ajudar-los a impulsar les vendes en línia.

A Portugal s'han mantingut les línies de crèdit ja contractades, fins al 30 de setembre de 2020, sense canviar-ne el tipus d'interès. Per donar suport al comerç, el BPI va eliminar la comissió mínima sobre les transaccions efectuades en TPV i va eximir de comissions de TPV i de tarifes mensuals els que haguessin mantingut tancats els establiments temporalment com a resultat de la pandèmia.

- > **Préstec Negocis FEI-COVID-19:** s'ha posat a disposició d'autònoms i microempreses una nova línia específica per atendre les necessitats de circulat derivades de la crisi. Aquesta línia s'ha dut a terme gràcies al subprograma de la Comissió Europea COSME COVID-19, i ofereix una línia de préstecs de 310 milions d'euros per als negocis que tinguin problemes de liquiditat i que no puguin accedir a una línia ICO o necessitin complementar-la. L'import màxim del préstec pot arribar als 50.000 € i permet sol·licitar una carència de capital de fins a 12 mesos.

**3.424** operacions concedides  
per un import de 54 M€  
de volum

- > **Empreses socials – Préstec EaSI:** dirigit a empreses socials que tenen com a objectiu generar un impacte positiu a la societat, ha estat una gran alternativa en aquests moments especialment difícils per a les empreses que han estat en primera línia perquè estan relacionades amb sectors com la salut, la lluita contra la pobresa i la inclusió sociolaboral. Aquesta línia té el suport del Fons Europeu d'Inversions.
- > **Hem agilitzat el pagament a proveïdors:** CaixaBank ha fet un esforç per agilitzar el flux de pagament als nostres proveïdors per facilitar-los una liquiditat clau en aquests moments i, així, contribuir a mantenir els seus negocis. Les mesures implementades s'han enfocat a l'anticipació màxima dels pagaments, sense considerar venciments, agilitzant les autoritzacions de factures i fent un esforç en la liquidació de factures antigues. En poc més d'un mes, durant l'estat d'alarma, es va reduir un 79% l'import de les factures pendents de pagament.

La Nostra  
IdentitatCOVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperacióLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## #AMBELS NOSTRESGRANS / #AMBELSQUEMÉSNECESSITEN

- > **Avançament de pensions de jubilació i desocupació:** des de la declaració de l'estat d'alarma per l'epidèmia de la COVID-19, CaixaBank va ser una de les primeres entitats financeres a avançar el pagament, en 7-10 dies, tant de les prestacions per desocupació com de les pensions per jubilació.

La mesura va complir un doble objectiu: d'una banda, va suposar un suport a les persones per afrontar les despeses de principi de mes; de l'altra, va contribuir a reduir i esglaonar l'afluència de clients a les oficines físiques. Aquests avançaments de pagament es van fer de manera automàtica.

El BPI, durant els mesos d'abril i maig, també va avançar el cobrament de la pensió per jubilació.

A 30 de juny de 2020, el detall de clients amb pensió o prestació per desocupació eren els següents:

2,0 M

clients amb pensió  
domiciliada

(≈ 1.800 M€)

1,6 M

clients amb prestació  
de desocupació

(≈ 1.200 M€)

0,2 M

clients amb pensió  
domiciliada a Portugal

(≈ 140 M€)

## #AMBELSQUEENSCUIDEN

- > **Protecció als sanitaris:** amb l'objectiu de contribuir a protegir la salut dels que més estan lluitant pel conjunt de la societat en aquesta pandèmia, VidaCaixa ha participat en la creació d'un fons solidari sectorial de més de 37 milions d'euros per protegir el personal sanitari del nostre país. El fons, en què col·laboren més de cent asseguradores, permet oferir una assegurança gratuïta de vida i hospitalització a 700.000 metges, infermers, auxiliars d'infermeria, zeladors i personal d'ambulàncies i residències que treballen en la lluita contra el coronavirus. Per fer-ho, s'han aportat un total de 8,5 milions d'euros a aquesta iniciativa<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Inclou l'aportació de SegurCaixa Adeslas.

## Continuar oferint un **servei essencial**

Mantenir en tot moment la continuïtat del negoci i oferir als clients els serveis financers i asseguradors essencials per al seu dia a dia, amb els màxims estàndards de seguretat per a tothom, ha estat una prioritat per a CaixaBank.

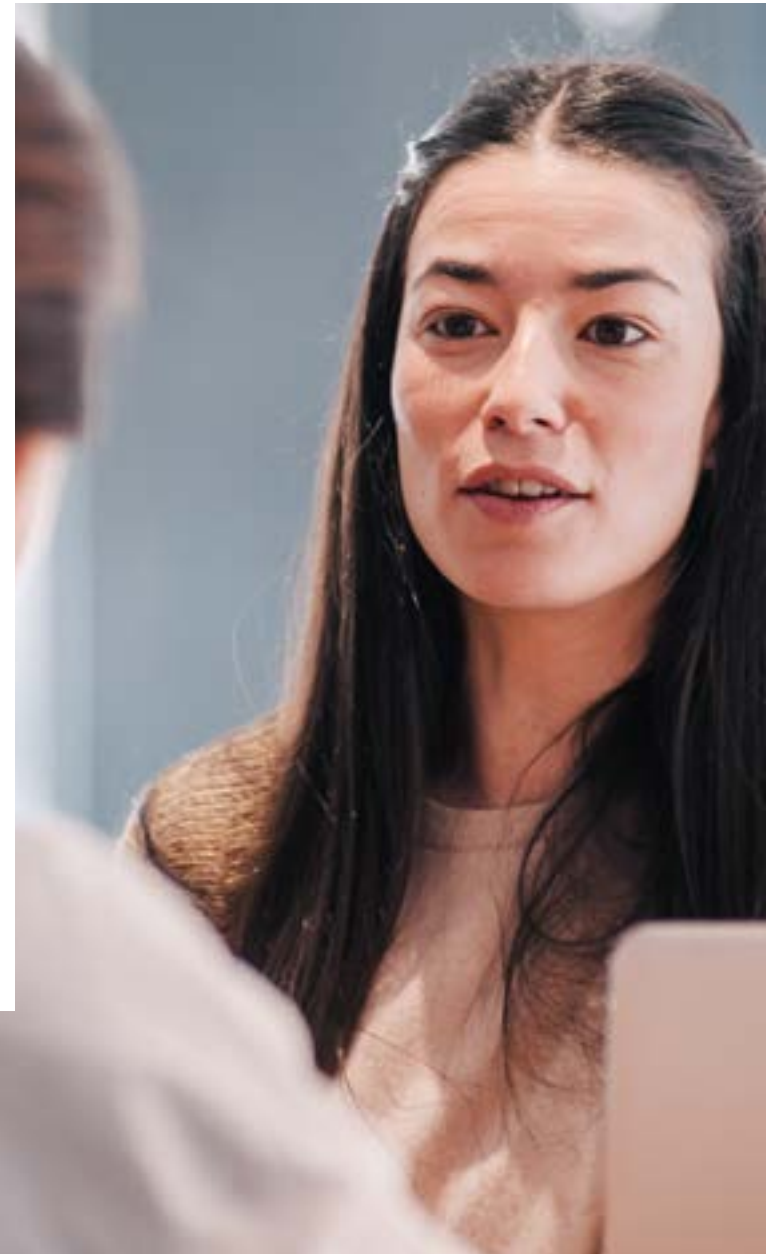
CaixaBank entén la inclusió financera, pilar de la seva banca responsable, també com el compromís de ser a prop dels clients, amb una banca propera i accessible. **L'aposta decidida dels últims anys per la multicanalitat** ha estat un factor determinant en el bon desenvolupament del negoci durant aquest període de restriccions a la mobilitat.

### Xarxa d'**oficines**

CaixaBank ha mantingut, de mitjana, al voltant del 90% de les oficines obertes entre els mesos de març i juny de 2020. Els percentatges més elevats de tancament d'oficines es van situar al voltant del 15%, entre la tercera setmana de març i segona d'abril.

Els caixers s'han mantingut 100% operatius, fins i tot els d'oficines que van romandre tancades durant un temps. CaixaBank també es va unir a les entitats integrades a la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) per no cobrar comissions als caixers automàtics durant l'estat d'alarma.

A partir del 16 de març, la xarxa del BPI va començar a operar amb accés limitat a l'àrea de servei. El BPI va assegurar, durant el període de l'estat d'alarma, que més del 86% de les seves oficines retail i premier romanguessin obertes. Des de principis de juny, van estar oberts més del 94% de les oficines (el 99% a finals de 2020) i el 100% dels centres corporatius.



La Nostra  
Identitat

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## La digitalització, clau

Per evitar desplaçaments innecessaris i per protegir la salut de clients i empleats s'ha promogut que es facin servir els canals digitals: s'han revisat i reforçat els processos principals i s'han augmentat les capacitats dels serveis a distància i la contractació de nous productes i serveis en línia.

Destaca la possibilitat de fer les sol·licituds de moratòries de crèdit a través de CaixaBank Now, BPI Net i BPI Net Empreses.

Un altre exemple és l'ampliació del nombre d'operatives vinculades a productes de VidaCaixa disponibles a través de canals digitals. Durant la crisi de la COVID-19, s'ha habilitat la possibilitat de fer la petició en línia de rescats de plans (PPI, PPA, EPSV i PPO), per tal de donar resposta a la nova contingència temporal de rescat d'aquests productes que va aprovar el Govern per a totes les persones a les quals ha afectat econòmicament la crisi sanitària. De la mateixa manera, es van possibilitar els rescats parcials i totals no presencials per a assegurances d'estalvi gestionades.

El creixement registrat durant aquest primer semestre de 2020 ha consolidat CaixaBank com l'entitat financera líder en banca digital a Espanya.

Així mateix, es va apujar de 20 a 50 euros del límit per no haver d'introduir el PIN en els pagaments amb targeta per evitar qualsevol contacte amb superfícies físiques gràcies a la tecnologia *contactless*.

## Contact Center Clients (CCC)

Durant la situació excepcional que va provocar la COVID-19, han tingut una rellevància especial els serveis de contacte no presencials que el Grup posa a disposició dels clients. CaixaBank ha reforçat aquests serveis augmentant el nombre d'agents i reassignant recursos.

Els assistents virtuals que CaixaBank ha desenvolupat en els últims anys per donar resposta, de manera totalment automàtica, a les consultes dels clients (bots) han estat un element determinant per poder atendre un volum més elevat de clients, ja que s'ha millorat i flexibilitzat el servei.

**+51%** de contactes rebuts,  
respecte al 2019

## Focus en ciberseguretat

La situació derivada de la COVID-19 ha fet que CaixaBank hagi prioritzat alguns aspectes en l'àmbit de la ciberseguretat; entre d'altres, en destaquem:

- > Donar resposta a les necessitats de treball remot massiu adaptant els nivells de seguretat a les noves exigències i amb un ús intensiu de les eines col·laboratives.
- > Millorar els controls de monitoratge i de protecció davant de campanyes de *phishing* dirigit (correus electrònics maliciosos) a la COVID-19, que ha estat una temàtica que han fet servir els atacants externs per comprometre la seguretat dels sistemes de les empreses de tot el món.
- > Adaptar els controls de seguretat per mitigar l'impacte de l'increment de *malware* que infectava ordinadors de clients amb l'objectiu de materialitzar frau, en especial, malware de tipus RAT (*Remote Access Trojan*), que permet controlar remotament els ordinadors dels clients.



## Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank

### Mesures de seguretat i salut

L'evolució actual de la crisi sanitària obliga a adaptar i concretar continuament les mesures que s'han adoptat per adaptar-se a la canviant situació epidemiològica i diversitat de regulació normativa d'àmbit autonòmic i local.

És responsabilitat de les empreses avaluar el risc d'exposició al qual es pot trobar la seva plantilla en les tasques que fa i seguir les pautes i recomanacions que han formulat les autoritats sanitàries amb l'objectiu principal d'evitar contagis, tenint en compte la **consideració de l'activitat de CaixaBank com a essencial**.

Abans d'adoptar mesures preventives, l'Entitat ha fet una **avaluació de riscos específica sobre la COVID-19 que conclou que hi ha una baixa probabilitat d'exposició al virus**. Aquesta avaluació es revisa constantment. També s'ha elaborat un protocol per identificar i gestionar les situacions de contagi o contacte amb casos positius que es poden donar tant a l'entorn laboral com personal, que s'actualitza permanentment en funció dels criteris de les autoritats sanitàries i de les mesures preventives que estipula el servei de prevenció de CaixaBank en cada moment.

Finalment, també s'ha elaborat un protocol de represa de l'activitat presencial que té en compte la totalitat de les mesures estipulades per minimitzar el risc de contacte als nostres centres de treball, també en revisió i actualització constants en funció del context epidemiològic, les recomanacions sanitàries i la normativa d'aplicació.

Per part seva, el BPI també està representat al Comitè de Seguiment de Continuitat de Negoci, per la qual cosa, les mesures de prevenció implementades a Portugal són homogènies.

### Mesures organitzatives

Adoptades de manera gradual per minimitzar el contacte de la plantilla amb terceres persones. Es procura que es mantingui en tot moment la distància de seguretat:

- > Es fa **coordinació d'activitats empresarials** (CAE) referida a la prevenció de la COVID-19, tant amb proveïdors com en cas d'edificis corporatius arrendats o compartits amb altres companyies.
  - > **Respecte als viatges, el criteri és de restricció de la mobilitat, excepte en els casos imprescindibles** i sempre tenint en compte les restriccions establertes per les autoritats competents.
  - > **Suspensió temporal dels esdeveniments i actes.**
  - > **Restricció de les reunions presencials**, excepte les estrictament necessàries i amb limitació d'aforament (actualment, un màxim de 6 persones).
  - > **Potenciació de l'ús preferent de videoconferències i altres eines col·laboratives** per evitar desplaçaments. En cas que calgui fer reunions presencials, si se celebren en espais tancats, com una sala reunions o una *team room*, no es podrà superar l'aforament màxim especificat en cada moment.
  - > **Treball en remot en Serveis Corporatius i Territorials** en percentatges de presència diferents, en funció de la situació epidemiològica i la normativa de cada comunitat autònoma.
  - > En Edificis Corporatius i centres InTouch, l'accés i la sortida s'efectua de manera gradual i es limiten els punts d'entrada i sortida de l'edifici en funció del dimensionament, ocupació i fluxos d'entrada.
- En particular, a les oficines Store i All in One s'han establert mesures per aconseguir una organització i planificació millors de les visites i tasques per assignar espais de treball de manera que no es facin rotacions ni es comparteixin despatxos.
- > **Es limita l'aforament de clients a les oficines:** l'entrada dels clients es fa de manera esglaonada i es limita el temps del client a l'oficina a l'indispensable. Les zones 24 hores es reserven a l'ús exclusiu de persones usuàries del servei de caixers. De manera general, la gestió d'efectiu es fa a través dels caixers. I es marca amb vinils a terra els límits que no poden sobrepassar els clients (per garantir la distància).
  - > **Atenció preferentment mitjançant cita prèvia al col·lectiu de clients de més de 65 anys.**
  - > Tots els llocs d'atenció al públic tenen **mampares de protecció a les taules**.
  - > **Distància social entre els llocs de treball.** En cas que no es pugui garantir aquesta distància, s'instal·larà una mampara de protecció.
  - > **Implantació d'un sistema de taules netes:** en finalitzar la jornada s'ha de deixar la taula buida. Quan un empleat ha ocupat un lloc, no se li permet que canviï d'ubicació.
  - > S'evita compartir eines i equips de treball, així com la mobilitat entre oficines.
  - > En cas que les autoritats sanitàries estableixin restriccions a la restauració o de la mobilitat, es facilita flexibilitat horària d'entrada i sortida i, en alguns casos, es facilita la feina en remot.



La Nostra  
Identitat

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020





## La Nostra Identitat

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Mesures higièniques

Adreçades tant a la higiene personal com a la neteja de l'ambient i espais:

- > A l'entrada de tots els edificis de CaixaBank hi ha un contenidor per als residus. Així mateix **s'ha proporcionat gel hidroalcohòlic en diversos punts dels centres de treball.**
- > **S'ha intensificat la neteja de les superfícies de contacte freqüents** amb productes de neteja que segueixen el criteri d'idoneïtat de les autoritats sanitàries, i se segueix un protocol d'actuació per minimitzar el risc de l'aplicador.
- > A més del servei ordinari de neteja dels centres, hi ha un lot de neteja desinfectant per a superfícies per als empleats que el vulguin fer servir.
- > Quan s'informa d'un cas de COVID-19 en un dels centres de treball, es desinfecta i neteja (segons el protocol específic). El Servei de Prevenció Mancomanat valora la idoneïtat de les accions efectuades i fa un informe de represa de l'activitat.
- > En relació amb l'ús d'**equips de protecció individual, l'Entitat segueix les directrius de les autoritats competents**, d'acord amb un escenari de *baixa probabilitat d'exposició*. Seguint les recomanacions de les autoritats sanitàries, s'utilitzen:
  - > **Guants:** recomanable durant la gestió d'efectiu a caixa i reposició de caixers. La resta del temps, cal prioritzar la neteja i la desinfecció de les mans. Per als casos en què l'operativa del client requereixi signatura digital, es proporcionaran guants de plàstic d'un sol ús a les oficines perquè els clients no tinguin contacte físic amb la plantilla ni amb el llapis òptic.

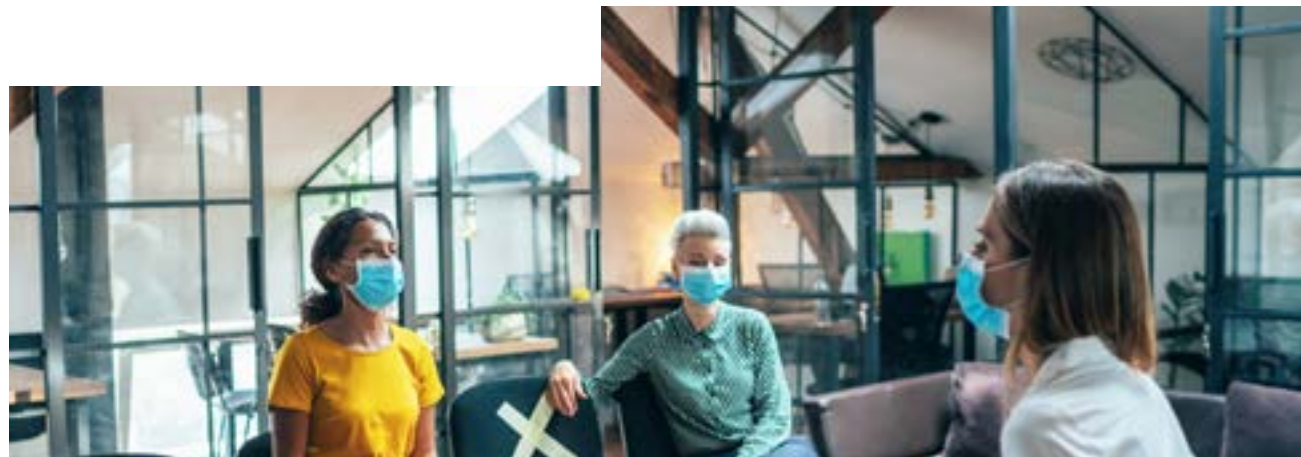
- > **Mascaretes:** a la xarxa d'oficines s'han d'utilitzar mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic en tot moment. En cas d'assistència a clients als caixers automàtics, s'utilitzarà la mascareta FFP2 o una altra de similar. En edificis corporatius i centres InTouch, es proporcionaran mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic a la plantilla perquè les utilitzin sempre a la feina, excepte en el seu lloc de treball, sempre que en aquest últim cas es pugui mantenir la distància de seguretat establerta en cada moment (encara que continua sent recomanable en totes les situacions).

Es fan campanyes específiques, tenint en compte les recomanacions de les autoritats sanitàries, amb l'objectiu d'afavorir les condicions ambientals de l'interior dels centres de treball. Sempre que es pot, es redueix la recirculació, s'augmenta la renovació de l'aire i s'incrementa la freqüència de neteja o substitució de reixetes, difusors, filtres i bateries dels sistemes de climatització. Addicionalment, es fan controls periòdics de la qualitat de l'aire a l'interior dels centres.

## Mesures informatives

Dirigides als empleats sobre els riscos als quals estan exposats per dur a terme les seves tasques habituals en la situació d'excepcionalitat, així com sobre les mesures preventives específiques que cal aplicar:

- > S'ha elaborat **material informatiu disponible a la intranet corporativa** que inclou, entre d'altres, els protocols de gestió, les recomanacions sobre la neteja de les mans, un qüestionari d'autoavaluació de l'entorn de treball en remot, recomanacions ergonòmiques per treballar de manera saludable i per a la prevenció psicosocial i emocional.
- > **Realització d'un curs de caràcter obligatori per a tota la plantilla** sobre les mesures preventives per adoptar davant la COVID-19 a la plataforma d'aprenentatge en línia Virtaula.
- > Es trasllada informació als clients amb cartells informatius a l'entrada de les oficines indicant les mesures que cal seguir, i se'ls recorda l'ús preferent dels canals electrònics habilitats per evitar els desplaçaments innecessaris a les oficines.
- > S'han mantingut reunions amb certa recurrència amb la representació legal dels treballadors, per consultar i participar en tots els plantejaments, protocols i actuacions en aquesta matèria.



**La Nostra Identitat**COVID-19  
resposta a l'emergència i  
contribució a la  
recuperacióLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Mesures de control de contagi

- > **Recomanació a la plantilla d'efectuar un control diari de la temperatura** i, en cas que estiguin a més de 37,5 graus, que no vagin al centre de treball.
- > En cas de presentar alguna simptomatologia compatible amb la COVID-19, l'empleat ha de romandre al seu domicili i posar-se en contacte amb els serveis de salut pública, així com amb el seu Màner i RH per poder controlar les persones amb qui hagi pogut estar en contacte.
- > A través de Vigilància de la Salut es fan **tests als empleats que presenten qualsevol simptomatologia compatible amb la COVID-19**, així com als seus contactes estrets. En el cas de centres més grans, s'ha ampliat el perímetre per al test a tots els empleats presents al centre encara que no siguin de contacte estret.
- > Realització de test de detecció als empleats que hagin estat en contacte amb un positiu també fora de l'àmbit laboral.
- > S'han fet **tests previs a la incorporació, i de manera recurrent, als Edificis Corporatius i centres InTouch** o, si no, s'empena una autodeclaració per confirmar que comprenen les mesures preventives d'acord amb les pautes d'actuació establertes i que no tenen símptomes compatibles amb la COVID-19 i no han tingut contacte amb persones amb diagnòstic positiu, així com el compromís de comunicar a Recursos Humans qualsevol canvi sobre aquestes circumstàncies. En el cas de la resta centres de la Xarxa (oficines), s'ha dut a terme una planificació de tests amb abast a tots els centres. En paral·lel, es fan campanyes de proves específiques en territoris que presenten una taxa de transmissió comunitària elevada. La tipologia del test que es fa varia en funció de les necessitats concretes: pot ser PCR, antígens o serològic. Actualment s'està fent una prova pilot de test d'antígens amb un presa d'una mostra de saliva.

Adicionalment, s'ha posat en marxa **l'aplicació COVID-Pass al mòbil corporatiu** per a la gestió interna de la COVID-19. Amb aquesta aplicació es poden fer una revisió dels símptomes compatibles amb la COVID-19 i rebre notificacions adaptades a cada empleat per mantenir-se actualitzat. També permet fer un seguiment de la situació de salut davant de la COVID-19 de tots els professionals.

En cas de brot en un centre de treball (3 casos positius o més), s'aplica un procediment que comporta l'anàlisi de les causes, contenció epidemiològica de la transmissió (aïllament preventiu i programació de tests) i revisió de les mesures de prevenció al centre.

## Mesures de seguiment, assessorament o ajuda als empleats

Dins de la plantilla de CaixaBank hi ha empleats amb patologies prèvies que els fan especialment sensibles davant de la COVID-19. La gestió d'aquest col·lectiu es coordinarà a través del Servei de Vigilància de la Salut, que, segons el criteri mèdic, atendrà el que dictaminin les autoritats competents en cada moment.

Des del Servei de Vigilància de la Salut també s'efectua un seguiment mèdic de les persones que pertanyen als col·lectius següents:

- > Persones que han tingut contacte estret amb casos confirmats.
- > Persones que són casos confirmats d'infecció.

Aquest seguiment permet controlar l'evolució de l'empleat, assessorar-lo i proporcionar-li recomanacions mèdiques.

Es proporciona **atenció mèdica, psicològica i de salut emocional a tota la plantilla mitjançant un servei d'assessorament mèdic i psicològic telefònic, gratuït, il·limitat i anònim** per acompanyar i ajudar a resoldre dubtes o inquietuds que els empleats puguin tenir.

## Treball en remot i desenvolupament de la represa del treball presencial

**CaixaBank va facilitar i va potenciar el treball en remot de la plantilla als Serveis Corporatius i Territorials des de l'inici de l'estat d'alarma, amb especial incidència durant el període de confinament, amb la finalitat de salvaguardar la salut dels empleats i garantir la continuïtat del negoci en les millors condicions possibles, excepte la plantilla crítica o equips que no podien dur a terme les seves tasques des de casa per qüestions tècniques.**

La desescalada a l'activitat presencial als Serveis Corporatius i Territorials es va fer després d'implementar les mesures de prevenció recollides al protocol específic per a aquest efecte, i es van fer els ajustos necessaris en cada moment en funció de l'evolució de la pandèmia i les recomanacions de les autoritats sanitàries. Com que, des de l'inici de la pandèmia, el sector financer es va considerar servei essencial i, per tant, havíem de mantenir la xarxa d'oficines oberta, es va establir un pla de torns mitjançant el qual part de la plantilla feia en remot.

Adicionalment, organitzativament es van tancar algunes oficines i, per pal·liar l'impacte a la xarxa, es van crear HUB de suport a distància de les oficines. A mesura que l'evolució de la pandèmia va millorar, es van anar adaptant les mesures fins a arribar al 75% i el 100% en presència física.

Actualment, s'efectua una revisió contínua dels protocols de gestió i prevenció i s'hi fan els ajustos necessaris segons les restriccions i les recomanacions de les autoritats competents.



### La Nostra Identitat

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



**La Nostra  
Identitat**COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperacióLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Conciliació i flexibilitat

Els empleats de CaixaBank valoren els moments vitals com una experiència diferencial i, en concret, es destaca l'**adequació a les situacions personals** i el suport institucional en els moments en què es necessiten. Aquesta percepció la motiva el gran nombre de mesures que l'Entitat posa a disposició de tota la plantilla, dissenyades per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Davant de la situació de la pandèmia, es van posar en marxa mesures de conciliació addicionals a les que ja hi havia, condicionades a les possibilitats organitzatives del centre de treball en què s'estava adscrit, per als empleats que ja no podien fer ús de les seves vacances anuals meritades perquè ja les havien gaudit.

### Permís retribuït recuperable

Es pot sol·licitar, escritament i motivadament, un permís retribuït recuperable, per dies complets, i limitat a 100 hores.

### Millora de l'excedència legalment prevista per atenció de menor

Excepcionalment, s'amplia l'edat del menor que permet accedir a aquesta excedència fins als 14 anys. Quan el menor faci 14 anys, si la necessitat de conciliació persisteix, cal recórrer a les altres mesures vigents en cada moment.

### Permís no retribuït

Per a necessitats extraordinàries vinculades amb la COVID-19, es pot sol·licitar aquest permís no retribuït i subjecte a concessió, de fins a 3 mesos de durada.

### Vacances 2020

Per ajudar a conciliar la vida personal amb la professional, el gaudi de les vacances d'aquest any 2020 no queda limitat als tres períodes que estableix la normativa interna.



## Reforç de la solidesa financera de l'Entitat

### Modificació de l'aplicació del resultat de l'exercici 2019

Amb l'objectiu d'acomodar la posició del banc al nou entorn, el Consell d'Administració, a la reunió del 26 de març de 2020, va acordar deixar sense efecte la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2019 que el Consell d'Administració havia proposat en data 20 de febrer de 2020, que es conté en els comptes anuals individuals i consolidats de CaixaBank corresponents a l'exercici social tancat el 31 de desembre de 2019. Aquesta proposta tenia en compte el pagament d'un dividend de 0,15 euros per acció, d'acord amb la Política de Dividends de CaixaBank i amb el Pla Estratègic 2019-2021, que preveien distribuir un import en efectiu superior al 50% del benefici net consolidat.

En el marc de les mesures que s'han adoptat com a conseqüència de la situació de la COVID-19 i, en un exercici de prudència i responsabilitat social, el Consell d'Administració, a la mateixa sessió del 26 de març de 2020, va acordar reduir l'import del dividend de 0,15 a 0,07 euros per acció, cosa que suposa un pay-out del 24,6%. El dividend es va abonar el 15 d'abril amb càrrec als beneficis de 2019. Aquesta és l'única remuneració a l'accionista prevista amb càrrec a l'exercici 2019.

<b>Resultat total per distribuir (€)</b>	<b>2.073.521.148</b>
Dividends a compte (abril de 2020)	418.445.322
A reserves voluntàries	1.655.075.826

**0,07** €/acció  
Remuneració a l'accionista  
corresponent a 2019

**3,33%**  
Rendibilitat per dividend  
(sobre cotització a 31/12/20)

En data 28 de gener de 2021, el Consell d'Administració va deixar sense vigència la política anterior al 2020 de destinar, almenys, un import superior al 50% del benefici net consolidat a dividend, i va promulgar que la que correspon a l'exercici 2021 i posteriors es farà pública quan escaigui i, en qualsevol cas, després de la fusió amb Bankia, ja que l'ha de formular el nou consell després de revisar i aprovar el pressupost de 2021.

### Modificació dels objectius de capital

Després de considerar nous aspectes regulatoris i supervisors, entre els quals hi ha l'impacte de les normes que estableix la Directiva sobre Requeriments de Capital V (CRD V) pel que fa a la composició dels Requeriments de Pilar 2 (P2R), el Consell va acordar reduir a l'11,5% l'objectiu de la ràtio de solvència CET1 establerta en el Pla Estratègic 2019-2021 per al desembre de 2021, i es va deixar sense efecte l'objectiu d'una ràtio CET1 del 12% més un marge addicional (buffer) de l'1% que estava destinat a absorbir l'impacte de la implementació dels desplegaments de Basilea (Basilea IV) i altres impactes regulatoris, la implementació dels quals ara es calcula que s'endarrerirà.

### Remuneració de l'Alta Direcció

Seguint un principi de prudència en la remuneració variable, i com a acte de responsabilitat de l'Alta Direcció de CaixaBank amb l'Entitat, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció van decidir renunciar a la seva retribució variable de 2020, tant pel que fa al bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini de 2020. Igualment, s'ha acordat no proposar la concessió d'accions per a aquest segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini per als 78 directius més inclosos en aquest pla.

### Reforç de provisions per risc de crèdit

CaixaBank ha reforçat les cobertures per risc de crèdit amb una provisió extraordinària de 1.252 M€ per tal d'anticipar conseqüències futures de la COVID-19.

#### La Nostra Identitat

COVID-19  
resposta a l'emergència i  
contribució a la  
recuperació

Linies  
Estratègiques

Estat  
d'informació  
No Financera

Glossari i  
estructura  
del Grup

Informe de  
Verificació  
Independent

Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Acció social – Mesures específiques COVID-19

CaixaBank ha actuat amb rapidesa: ha identificat les urgències socials en cada moment i ha reassignat recursos per contribuir a alleujar les dificultats dels col·lectius més vulnerables. En els moments de més incidència de la COVID-19, al nostre entorn, es van dur a terme les accions següents:

- > **Obra Social Descentralitzada:** canalització de fons a necessitats urgents, **9,2 M€ en 1.682 accions socials**, entre les quals destaquen:

### #AMBELSQUE MÉS NECESSITEN



<b>Aliments</b> 5,6 M€	969 accions	<b>Gent gran</b> 0,3 M€	79 accions
<b>Altres col·lectius vulnerables</b> 2,0 M€	399 accions	<b>Material sanitari i emergències</b> 1,3 M€	235 accions

- > **CapLlarSenseAliments (acció a favor dels Bancs d'Aliments):** 2,3 M€ recaptats i 1 M€ més que ha aportat la Fundació Bancària "la Caixa".
- > **Noves activitats online de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank:** més de 400 activitats amb més de 1.600 voluntaris inscrits.
- > **Més de 192 mil trucades telefòniques** solidàries a clients de més de 75 anys.
- > **S'han distribuït més de 2.400 tauletes tàctils** a més de 700 entitats que acullen persones vulnerables en col·laboració amb Samsung Espanya.
- > **ReUtilitza'm:** 5 empreses clientes de CaixaBank han fet 14 donacions a 13 entitats diferents; han donat roba, material d'higiene i material d'oci a hospitals.
- > **AmbLesNostresTradicions:** comunicació amb caràcter social per acompanyar els nostres clients durant les festivitats més importants que se celebren d'una manera diferent a causa de la pandèmia.

## BPI

La col·laboració entre el BPI i la Fundació Bancària "la Caixa" va enfocar la seva acció, durant aquest període, a donar resposta a l'emergència sanitària i social derivada de la COVID-19 a través de les accions següents:

- > **Xarxa d'emergència alimentària:** a través de l'associació amb RTP (Ràdio i Televisió de Portugal) es va mobilitzar la societat per donar suport a la Xarxa d'emergència alimentària. **Es van donar 1,7 M€.**
- > **Donació de 526 tauletes tàctils:** en una iniciativa conjunta amb el Ministeri de Salut, van facilitar la comunicació entre pacients i familiars.
- > **1,8 M€ per a projectes d'innovació relacionats amb la COVID-19,** assignats a través del concurs exprés Caixalmpulse.
- > **Suport al desenvolupament del respirador pulmonar portuguès** al CEiA – *Center for Engineering and Product Development*, amb una **aportació de 300.000 euros.**
- > **Es van adaptar els Premis BPI "la Caixa"** per donar suport als grups més afectats per la COVID-19, assignats a 5 entitats socials, amb una **dotació total de 3,75 M€.**
- > **Suport als artistes amb la iniciativa Portugal #EntraEmCena.** La creació d'aquest marketplace digital, en col·laboració amb el Ministeri de Cultura, permet als artistes llançar idees i obtenir inversió.



### La Nostra Identitat

COVID-19  
resposta a  
l'emergència i  
contribució a la  
recuperació

Línies  
Estratègiques

Estat  
d'informació  
No Financera

Glossari i  
estructura  
del Grup

Informe de  
Verificació  
Independent

Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



Per a més detalls,  
vegeu l'apartat  
**Acció social**





# 02

## Línies Estratègiques

- ▶ **Context** i perspectives 2021\_000
- ▶ **Oferir la millor experiència al client\_77**
  - Solucions a clients\_80
  - Experiència de client i qualitat\_84
- ▶ **Accelerar la transformació digital** per ser més eficients i flexibles\_86
  - Ciberseguretat\_87
  - Tecnologia i digitalització\_89
- ▶ **Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa\_92**
  - Pla de cultura corporativa\_000
  - Diversitat i igualtat d'oportunitats\_000
  - Desenvolupament professional i compensació\_000
  - Experiència de l'empleat\_000
- ▶ **Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera\_113**
  - Evolució resultats i activitat\_113
  - Liquiditat i estructura de finançament\_127
  - Gestió del Capital\_128
  - Ratings\_132
- Política de dividendes\_132
- ▶ **Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat\_133**
  - Governança de la Responsabilitat Corporativa\_000
  - Diàleg amb els Grups d'Interès\_000
  - Inclusió financera\_000
  - Inversió socialment responsable\_000
  - Estratègia mediambiental\_000
  - Acció social i voluntariat\_000

# Context econòmic i perspectives per al 2021

## Context econòmic

### Evolució global i eurozona



El 2020, la COVID-19 i les restriccions de l'activitat necessàries per contenir-la van sumir el món en una recessió abrupta i generalitzada (caiguda estimada del PIB mundial del 3,5 %). L'impacte econòmic es va notar amb força durant el primer semestre de l'any. Entre els emergents, el PIB de la Xina es va contreure un 10,0% intertrimestral durant el primer trimestre, mentre que les economies avançades van patir caigudes severes durant el segon trimestre (EUA : -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japó: -8,2%; Regne Unit: -19,8%).

Després d'aquestes baixades, la retirada de les restriccions de la mobilitat va accionar una reactivació econòmica i, durant el tercer trimestre, el PIB de les economies internacionals principals va rebotar de manera notable (EUA : +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japó: +5,0%; Regne Unit: +15,5%). Tanmateix, l'activitat encara roman lluny de recuperar els nivells pre pandèmia (la Xina n'és l'excepció) i, de fet, els indicadors suggereixen que la recuperació s'ha anat frenant en el tram final de 2020, a mesura que repuntaven les infeccions de COVID-19.



**FORTA CAIGUDA  
DEL PIB EL 2020**

**-3,5 % (EST.)**



**RECESSIÓ ABRUPTA  
I GENERALITZADA A  
CAUSA DE LA**

**COVID-19**



**RECUPERACIÓ  
GLOBAL EL 2021**

**+5,5 % (PREV.)**



La Nostra  
Identitat



Linies  
Estratègiques

Context i  
perspectives per  
al 2021



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Context i perspectives per al 2021



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Amb tot, **els nous rebrots s'estan controlant amb mesures delimitades i la situació és diferent, en sentit positiu, de la que vam viure a la primavera de 2020.** Tot i això, previsiblement, l'economia mundial continuarà operant en un entorn d'incertesa elevada.

L'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics continuaran sent el gran determinant de l'escenari durant els pròxims trimestres. D'una banda, la incertesa i les restriccions de la mobilitat que es vagin prenent localment davant dels rebrots limitaran la capacitat de recuperació de l'activitat econòmica en els pròxims mesos. D'altra banda, **els últims avenços mèdics i, en particular, el desenvolupament de vacunes amb efectivitat elevada haurien d'afavorir una vacunació progressiva de segments significatius de la població ja a la primera meitat de l'any 2021**, cosa que ajudaria que millorés el sentiment i donaria tracció a la recuperació. En conseqüència, es preveu que, el 2021, hi hagi un rebot substancial de l'activitat econòmica (creixement mundial del 5,5%).

En aquest context, hem de recordar que **totes les esferes de la política econòmica han reaccionat amb contundència davant d'aquesta conjuntura el 2020.** En el cas dels EUA, les mesures han estat molt notables tant en el pla fiscal com en el monetari, dues esferes que continuaran actives durant els pròxims trimestres.

En concret, després de retallar els tipus agressivament fins al 0,00%-0,25% i llançar una àmplia bateria de mesures (en destaquen, en particular, les elevades compres d'actius), a l'agost, **la Fed va afirmar que mantindrà una política acomodaticia durant un període de temps llarg** (i més enllà que l'economia consolidi la seva reactivació). De fet, va modificar el seu marc estratègic i va indicar que, en el futur, tolerarà temporalment inflacions superiors al 2%.

**A l'eurozona, després d'un rebot notable de l'activitat durant el tercer trimestre, les últimes dades confirmen un acompliment negatiu durant el quart trimestre, però sense arribar a comprometre la millora del creixement durant els pròxims trimestres,** encara que amb diferències importants entre països. Les

economies amb menys incidència de la pandèmia, una estructura econòmica menys sensible a les restriccions de la mobilitat o amb més capacitat d'acció en política fiscal afrontaran millor la conjuntura.

Els últims avenços mèdics i, en particular, el desenvolupament de vacunes amb efectivitat elevada haurien d'afavorir una vacunació progressiva de segments significatius de la població ja a la primera meitat de l'any 2021, cosa que ajudaria que millorés el sentiment i donaria tracció a la recuperació.

Davant de l'impacte diferent entre països, **cal destacar l'aprovació del Pla de Recuperació que ha proposat la Comissió Europea (l'anomenat NGEU, Next Generation UE), que afavorirà una reactivació sincronitzada a nivell europeu.** Els fons (360.000 milions d'euros en préstecs i 390.000 milions d'euros en transferències) representen una quantitat prou important per donar suport a la recuperació econòmica a curt termini. A més, el Pla ofereix al·licients per transformar i modernitzar les economies (amb èmfasi en les transicions tecnològica i ambiental) i conté elements (com l'emissió de deute comunitari en volums significatius) que podrien assentar les bases per fer un salt endavant en matèria de construcció europea.

## Evolució a Espanya i Portugal

### Espanya

L'economia espanyola hauria de seguir una dinàmica semblant a l'europea, encara que la importància de sectors especialment sensibles a les restriccions de la mobilitat comporta descensos una mica més intenses de l'activitat al nostre país (el sector turístic representa un 12,3% del PIB i, en el seu conjunt, sectors com la restauració i l'hostaleria, el comerç i l'oci o el transport, entre d'altres, representen al voltant del 25% del PIB).

En el conjunt de 2020, la contracció del PIB va ser de l'11%. En aquesta situació, es preveu que la recuperació iniciada a meitat d'aquest any agafi força el 2021, amb un rebot del 6%. Hi contribuiran les mesures d'estímul fiscal, tant domèstiques com comunitàries, i el control de l'epidèmia gràcies a la disponibilitat de diverses vacunes.

Es preveu que la recuperació iniciada a meitat de 2020 guanyi força el 2021, amb un rebot del 6%

### Portugal

Portugal, on el turisme també té un pes important (supera el 14% del PIB), s'enfronta a un escenari semblant al d'Espanya. A causa de les dificultats del turisme, i amb un restabliment de l'activitat gradual, la contracció del PIB el 2020 és del -7,6%, registre al qual seguirà un rebot de prop del 5% el 2021.



Aquest escenari està subjecte a un grau d'incertesa elevat, especialment pel que fa a l'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics que han de contribuir a controlar-la, així com pel que fa a la implementació del pla de recuperació europeu. D'una banda, un desplegament ràpid de vacunes amb una efectivitat alta i una implementació àgil del NGEU contribuiran a accelerar la reactivació econòmica i reduiran el detriment sobre el teixit productiu. De l'altra, no es pot descartar, especialment a curt termini, que l'evolució de la pandèmia obligui a endurir les restriccions de la mobilitat.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Context i  
perspectives per  
al 2021



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## Context regulatori

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia.

Les actuacions de *public policy* de CaixaBank segueixen un enfocament ampli destinat, en darrera instància, a afavorir el desenvolupament i el creixement econòmic dels territoris on és present. En particular, cal destacar el suport a les iniciatives regulatòries que busquen reforçar l'estabilitat financera i donen suport al bon funcionament del sector bancari europeu, amb especial atenció a les que ajudin a completar la Unió Bancària, que promouria el desenvolupament d'un marc de resolució efectiu i l'establiment d'un fons de garantia de dipòsits comú. Així mateix, CaixaBank afavoreix el desenvolupament d'un marc regulatori per a les finances sostenibles, amb l'objectiu de complir amb l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible i l'Acord de París sobre el canvi climàtic. Altres activitats estan relacionades amb la promoció de la transformació digital, la millora de la transparència i la protecció dels consumidors.

CaixaBank no contracta serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant de les autoritats, sinó que, en general, comparteix les seves opinions a través de diverses associacions per intentar consensuar la posició del sector, la indústria, sense detriment que, en casos específics, es transmetin missatges propis directament als reguladors i les autoritats públiques.

El **Comitè de Regulació de CaixaBank** és l'òrgan encarregat de decidir l'estratègia regulatòria i el posicionament davant de les iniciatives regulatòries i legislatives. Es basa en les anàlisis internes de les propostes regulatòries per identificar possibles efectes negatius o impactes que puguin ser desproporcionats en relació amb l'objectiu

regulatori. Un cop s'han analitzat les propostes, el Comitè decideix l'estratègia regulatòria que es canalitzarà a través de les associacions o transmetrà directament la mateixa institució.

La relació amb els partits polítics i les autoritats públiques estan subjectes al Codi Ètic i Principis d'Actuació i la Política Anticorrupció de CaixaBank. Aquests dos elements són essencials per configurar la participació en els processos regulatoris.

El Codi Ètic i la Política Anticorrupció de CaixaBank intenten assegurar no només el compliment de la legislació aplicable, sinó també el ferm compromís amb els seus principis ètics com a signants de Pacte Mundial de les Nacions Unides. Això reflecteix la seva forta determinació en la lluita contra la corrupció en totes les seves formes.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupció que estan prohibides les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. A CaixaBank hi ha els controls que calen per assegurar que no es facin donatius a partits polítics.

**2,7 M€**d'aportació a associacions  
sectorials<sup>1</sup>**2,8 M€**

el 2019

<sup>1</sup>Principalment CECA (1.169.971 €), IIF (126.306 €) i ESBG-WSBI (112.101 €).





## >> INICIATIVES PRINCIPALS DE LES QUALS CAIXABANK HA FET UN SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP:

La Nostra  
IdentitatLinies  
EstratègiquesContext i  
perspectives per  
al 2021Estat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Finances sostenibles

- > Desenvolupaments del Reglament de divulgació en matèria de sostenibilitat per al sector
- > Consulta CE Directiva sobre divulgació d'informació no financera
- > Reglament sobre establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles
- > Actes Delegats inclusió de criteris ESG a MiFID, IDD, UCIT, AIFMD i Solvència II
- > Guia del BCE sobre riscos climàtics i mediambientals
- > Consulta a l'EBA sobre la Gestió i supervisió dels riscos ASG per a les entitats de crèdit i les empreses de serveis d'inversió



### Fiscalitat

- > Llei de l'Impost sobre les Transaccions Financeres



### Innovació i digitalització

- > Estratègia de Finances Digitals
- > Estratègia Europea de Dades de la Comissió Europea
- > Reglament sobre la resiliència operativa digital en el sector financer
- > Reglament sobre mercats de criptoactius
- > Reglament de la intel·ligència artificial responsable
- > Reglament dels serveis digitals i mercats digitals
- > Informe i consulta al BCE sobre un Euro Digital



### Estabilitat financera i enfortiment del sector financer

- > Mesures de flexibilització en resposta a la COVID-19, entre les quals destaquen:
  - > Quick fix Reglament de Requeriments de Capital (CRR 2.5)
  - > Directrius de l'EBA sobre el tractament regulatori de les moratòries públiques i privades.
- > Normes Internacionals d'Informació Financera
- > Reglament de Benchmarks
- > Directrius de l'EBA sobre concessió i seguiment de préstecs.
- > Guia del BCE sobre operacions de consolidació al sector bancari
- > Pla d'Acció de la CE de la Unió de Mercats de Capitals
- > Pla d'Acció de la CE per afrontar els NPL derivats de la crisi a causa de la COVID-19



### Protecció al consumidor i transparència

- > Estratègia de pagaments detallistes
- > Reial Decret llei que transposa la normativa de la UE sobre distribució d'assegurances i, en part, la de plans i fons de pensions ocupacionals
- > Ordre per reforçar la protecció del crèdit revolving





## Context social, tecnològic i competitiu

### Rendibilitat del negoci i solvència

La COVID-19 ha tingut un impacte sense precedents sobre l'activitat econòmica. En aquest context, la rendibilitat agregada del sector bancari europeu s'ha debilitat de manera marcada. En particular, la ROE ha disminuït en aproximadament 3,2 punts percentuals, i s'ha situat al 2,5% durant el tercer trimestre de 2020<sup>1</sup>.

D'una banda, aquesta caiguda de la rendibilitat del sector s'explica per la disminució de la capacitat de generar ingressos, com a resultat de la reducció dels tipus d'interès i el descens de l'activitat.

En el cas del sector a Espanya, el marge d'interessos i les comissions se n'han ressentit especialment, amb caigudes de prop del 5% interanual durant la primera meitat de 2020.

De l'altra, l'augment important de les dotacions per deteriorament que han dut a terme les entitats (com a anticipació al possible impacte negatiu de la pandèmia sobre la qualitat creditícia) ha contribuït molt significativament a la caiguda dels beneficis del sector. Fins ara, la qualitat creditícia s'ha mantingut estable gràcies al ventall de mesures que han desplegat el Govern i el sector (moratòries, ERTe i esquemes de garanties públiques),

que han mitigat significativament els efectes de la pandèmia sobre els ingressos de llars i empreses i han evitat que hi hagi un augment de la morositat important i sobtat. En aquest sentit, la velocitat de recuperació econòmica i la introducció de mesures de flexibilitat (com ara l'extensió del venciment de les línies ICO) ajudaran a contenir l'eventual increment de la morositat. Mentrestant, els nivells de capital més elevats (en relació amb la crisi de 2008-2014) atorguen al sector bancari espanyol més capacitat per absorbir pèrdues potencials, fins i tot en escenaris més adversos.

Tot i això, l'expectativa de repunt de la morositat i el manteniment dels tipus d'interès en mínims durant un període més prolongat de temps fan preveure que la rendibilitat de la banca es mantindrà feble durant els pròxims trimestres i que es recuperarà molt gradualment.

Aquest context de caiguda dels ingressos de les entitats fa palesa la necessitat de fer esforços addicionals per reduir despeses d'explotació i millorar els nivells d'eficiència del sector.

L'expectativa de repunt de la morositat i el manteniment dels tipus d'interès en mínims durant un període més prolongat de temps **fan preveure que la rendibilitat de la banca es mantindrà feble durant els pròxims trimestres i que es recuperarà molt gradualment**



Vegeu l'apartat **Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera**

<sup>1</sup>Dades de l'Autoritat Bancària Europea.

## Transformació digital

La digitalització ha rebut un impuls important amb la crisi sanitària i les mesures de restricció de la mobilitat, perquè s'ha intensificat l'ús de les eines digitals, cosa que ha suposat un avenç pel que fa a necessitats de digitalització de processos i serveis.

En el sector financer en particular, la digitalització s'està traduint en més exigències per satisfer els clients i està facilitant l'aparició de nous competidors amb models de negoci basats en les noves tecnologies (fintech i bigtech). Al seu torn, l'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades s'han convertit en una font d'avantatge competitiu important.

D'altra banda, els patrons de pagament estan canviant. La reducció en l'ús de l'efectiu a favor dels pagaments electrònics s'ha accelerat. A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les fintech i bigtech (que comencen a oferir solucions de pagament alternatives) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament, com les *stablecoins*. En aquest context, un percentatge elevat de bancs centrals estan avaluant l'emissió de diners digitals de Banc Central com a complement a l'efectiu.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en la millora de l'experiència del client.

En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjançant un model d'atenció omnicanal. Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits derivat de la crisi sanitària, s'està posant especial èmfasi en les iniciatives que permeten millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials. D'altra banda, la transformació digital també està afavorint que s'aprofundeixi en el desenvolupament de capacitats com l'anàlisi avançada i la provisió de serveis nadius digitals. Respecte a aquest últim punt, CaixaBank continuarà impulsant nous models de negoci, com Imagin, un ecosistema digital enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis financers i no financers. A més, l'Entitat també està impulsant noves maneres de treballar (més transversals i col·laboratives) i cerca col·laborar activament amb nous entrants com a manera de millorar el servei que s'ofereix als clients. En l'àmbit dels pagaments, CaixaBank participa en diverses iniciatives a nivell sectorial que cerquen impulsar noves solucions.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una **estratègia centrada en la millora de l'experiència del client**

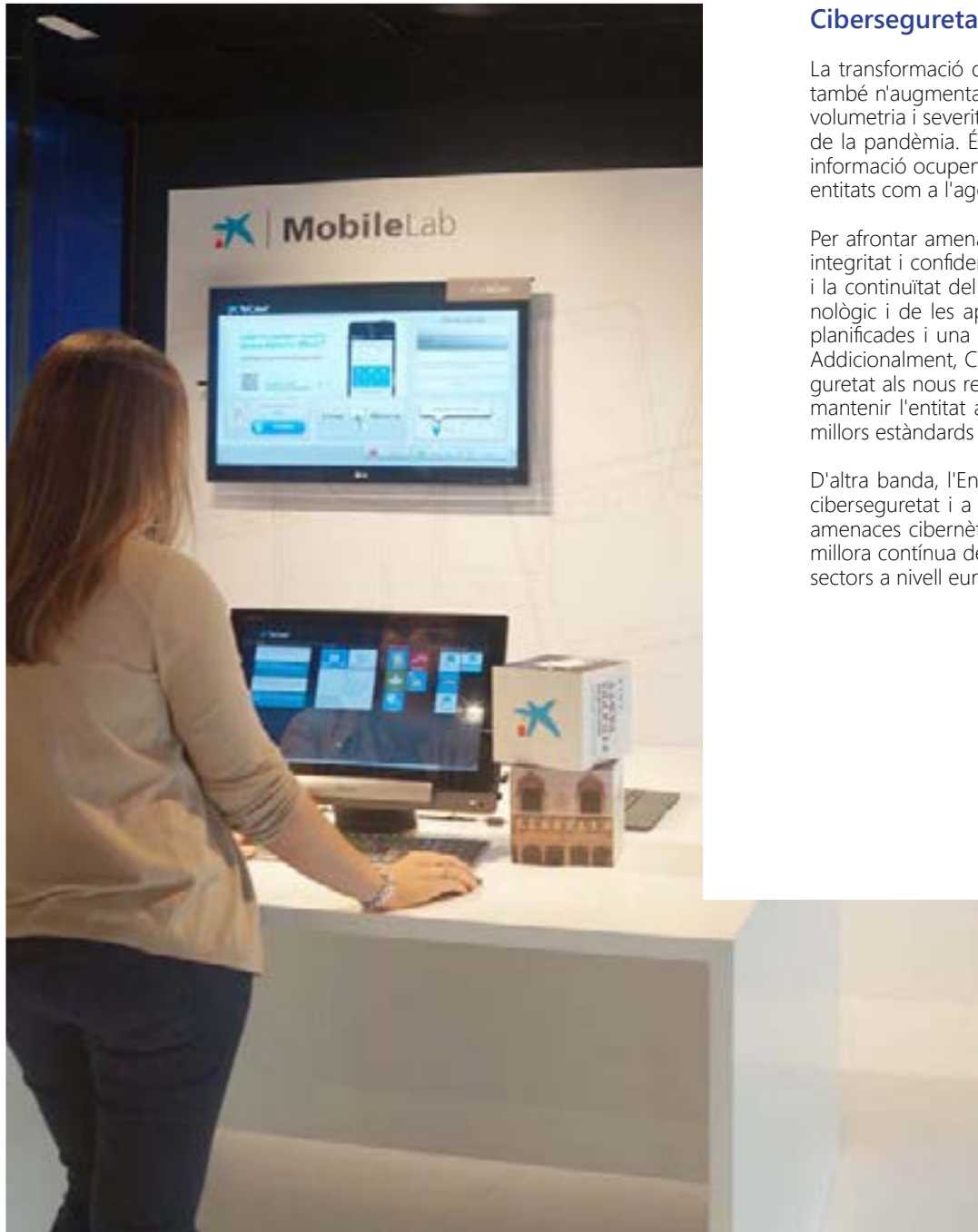


Vegeu l'apartat **Solucions a Clients**



**Ecosistema digital enfocat al segment més jove**



La Nostra  
Identitat**Línies  
Estratègiques**Context i  
perspectives per  
al 2021Estat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Ciberseguretat

La transformació digital és vital per a la competitivitat i eficiència de la banca, però també n'augmenta els riscos tecnològics. En particular, el cibercrim ha augmentat en volumetria i severitat, especialment després de l'augment de l'operativa en línia arran de la pandèmia. És per això que els àmbits de la ciberseguretat i la protecció de la informació ocupen una posició cada vegada més destacada tant a l'estratègia de les entitats com a l'agenda dels supervisors.

Per afrontar amenaces externes que puguin aparèixer en aquest àmbit i assegurar la integritat i confidencialitat de la informació, la disponibilitat dels sistemes informàtics i la continuïtat del negoci, CaixaBank manté un seguiment constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions. Aquest seguiment es duu a terme mitjançant revisions planificades i una auditoria contínua (que inclou el seguiment d'indicadors de risc). Addicionalment, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i té un pla estratègic de seguretat de la informació que cerca mantenir l'entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.

D'altra banda, l'Entitat participa en projectes de recerca internacionals vinculats a la ciberseguretat i a la protecció de la privacitat i les dades dels clients davant de les amenaces cibernètiques. Entre d'altres, la participació en aquests projectes facilita la millora contínua de l'entorn de ciberseguretat de l'entitat i la col·laboració amb altres sectors a nivell europeu.

Vegeu l'apartat **Ciberseguretat**

## Sostenibilitat

L'objectiu de descarbonització de l'economia europea a mitjà termini s'està veient acompanyat per un augment de l'activitat regulatòria a tots els nivells i una pressió creixent (tant d'inversors com de reguladors i supervisors) perquè les empreses ajustin les seves estratègies en consonància.

Entre d'altres, destaca la publicació de normatives i recomanacions que cerquen guiar empreses, inversors i supervisors i dotar-los de prou eines per fer una gestió i governança adequades. Com a exemple d'això hi ha l'aprovació de la taxonomia verda la Unió Europea (UE) (amb entrada en vigor el 2022), que estableix un sistema de classificació d'activitats sostenibles. Així mateix, també destaca la recent publicació de la guia del Banc Central Europeu sobre riscos climàtics i mediambientals que posa èmfasi en la divulgació de la informació no financera, la gestió dels riscos climàtics i la descarbonització de la cartera.

Per part seva, la UE ha començat a desplegar mesures per reduir les emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle (GEH) i avançar cap a una economia descarbonitzada. En aquest àmbit, el Pla de recuperació Next Generation UE (NGEU) vol contribuir de manera significativa a la neutralitat climàtica de l'economia europea. Per això la Comissió Europea exigirà als Estats membres que destinin un mínim del 37% dels fons europeus de recuperació a donar suport als objectius climàtics

Aquest compromís ofereix una oportunitat única per donar suport a inversions que accelerin la transició ecològica i ajudin a mitigar el canvi climàtic i a adaptar-s'hi, molt exposats als riscos de transició.

En aquest entorn, CaixaBank considera essencial avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva.

Per això, CaixaBank té una estratègia mediambiental, integrada dins del Pla de Banca Socialment Responsable, i treballa per contribuir a aquesta transició mitjançant la reducció de l'impacte directe de les operacions i el finançament i inversió en projectes sostenibles. Així mateix, CaixaBank està adherida al Compromís Col·lectiu per a l'Acció Climàtica (CCCA), que promouen les Nacions Unides i el sector bancari, adreçat a mobilitzar les capacitats i els recursos del sector financer per facilitar la transició cap a una economia descarbonitzada, en línia amb els objectius de l'Acord de París. Addicionalment, CaixaBank també és signant i està adherida a múltiples iniciatives i grups de treball per abordar la millora de la gestió i el reporting d'informació en aquests àmbits.

D'altra banda, els aspectes socials i de governança també estan rebent més atenció dels d'inversors i conjunt de la societat. En aquest àmbit, CaixaBank mostra un gran compromís amb la millora de la cultura i la inclusió financera per afavorir l'accés als serveis financers al conjunt de la societat, i amb polítiques socials actives que van més enllà de l'activitat financera i que volen ajudar en els problemes socials.

Aquest compromís s'ha fet palès especialment amb la COVID-19, ja que l'entitat ha treballat intensament per mitigar els efectes econòmics i socials de la pandèmia i donar resposta als col·lectius més afectats per la crisi.

En el context de la COVID-19, l'Entitat ha treballat intensament per mitigar els efectes econòmics i socials de la pandèmia i donar resposta als col·lectius més afectats per la crisi



Vegeu l'apartat **Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat**





## Estratègia

El sector bancari ha afrontat el desafiament de la COVID-19 amb importants reptes que ja hi havia. D'una banda, la rendibilitat del sector bancari europeu, des de la crisi financera, es troba sota una enorme pressió, en bona part per l'entorn de tipus d'interès persistentment baixos que afeixuga el marge d'intermediació. De l'altra, la digitalització fa temps que condiona l'entorn en què els bancs desenvolupen la seva activitat, i calen grans inversions en tecnologia per afrontar-la.

En aquest sentit, la COVID-19 ha accentuat aquests condicionants pel seu impacte macroeconòmic i pels canvis (potencialment permanents) en el comportament dels agents, com ara l'augment de la preferència per les interaccions digitals o el del teletreball. Davant d'aquesta realitat, s'ha intensificat la pressió per a una consolidació més sòlida en el sector bancari. Aquestes operacions, a més de permetre guanyar eficiència i rendibilitat, també serveixen per augmentar la capacitat d'inversió en tecnologia i desplegar a fons els nous models de negoci que sorgeixen amb la digitalització. Uns models que es fonamenten en les economies de xarxa, i que requereixen la màxima base de clients possible per desenvolupar, de manera rendible, ecosistemes digitals de serveis financers.

### Fusió

En aquest context, el setembre de 2020, l'entitat va anunciar el projecte de fusió amb Bankia. L'operació, a més d'aportar una gran base de clients, permetrà mantenir una presència geogràfica equilibrada i diversificada. Així mateix, Bankia és una entitat amb una solidesa financera elevada que comparteix amb CaixaBank unes arrels i uns valors fundacionals similars que provenen del seu origen com a caixes d'estalvis. La fusió, a més d'aportar estalvis de costos importants (al voltant de 770 milions d'euros l'any), ofereix un enorme potencial de sinergies d'ingressos (de prop de 290 milions d'euros l'any) per la possibilitat d'oferir als clients actuals de Bankia els pro-

ductes i serveis financers del grup CaixaBank. En definitiva, l'operació originarà una entitat més sòlida, més eficient i més rendible. En conseqüència, generarà més valor per a clients, accionistes, empleats i per al conjunt de la societat.

Després que, fa poc, els accionistes aprovessin l'operació, es preveu que la fusió es materialitzarà durant el primer trimestre de 2021, després d'obtenir les autoritzacions regulatòries i administratives corresponents. Així mateix, es preveu que la integració operativa entre les dues entitats s'executi abans de finals de 2021.

### Prioritats estratègiques

Sota el nou context que marca la pandèmia, i a l'espera de completar la fusió amb Bankia, l'entitat ha considerat adequat mantenir les directrius del Pla Estratègic 2019-2021. L'entitat considera que les cinc línies estratègiques que defineix el Pla continuen plenament vigents, ja que recullen tendències que s'han accelerat amb la COVID-19. No obstant això, sí que s'han redefinit iniciatives i revisat alguns dels objectius que es van fixar inicialment per tal d'adequar-los al nou entorn.

En particular, la consecució de bona part dels objectius financers del Pla (entre els quals hi ha el de rendibilitat) s'endarrerirà més enllà de 2021 per l'impacte de la COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econòmic. Per la mateixa raó, s'han ajustat algunes prioritats de negoci



per reflectir l'empitjorament de l'escenari macroeconòmic. Addicionalment, els canvis arran de la pandèmia (com l'augment de l'ús de les eines digitals i remotes per part de clients i empleats) han portat a una redefinició de prioritats per accelerar encara més la transformació digital de l'entitat i millorar les capacitats del canal digital, així com per incorporar la realitat del teletreball per a una part substancial de l'organització.

La preparació del pròxim pla estratègic s'abordarà quan la integració de les dues entitats estigui més avançada i es tingui més visibilitat sobre el context econòmic.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesContext i  
perspectives per  
al 2021Estat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## Oferir la millor experiència al client

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

Una de les prioritats estratègiques del Grup és oferir la millor experiència de client, és a dir, situar-lo al centre i construir una relació més emocional entre el client i l'Entitat.



### Prioritats estratègiques

- Ser referents
- Relació basada en la proximitat i confiança
- Aposta per la innovació
- Proposta de valor per a cada segment
- Excel·lència en el servei



### Palanques

- Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca
- Continuar transformant la xarxa de distribució per donar més valor al client
- Intensificar el model d'atenció remota digital
- Segmentació i focus en *customer journeys*

### >> PRINCIPALS MÈTRIQES DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

**2019**

>> 86,3

Índex d'experiència (IEX, escala 0-100)

>> 61,7%

Clients digitals

>> 458

Centres Store

**2020**

>> 86,1

IEX (escala 0-100)

>> 67,6%

Clients digitals

>> 548

Centres Store

**Objectiu 2021**

>> \*

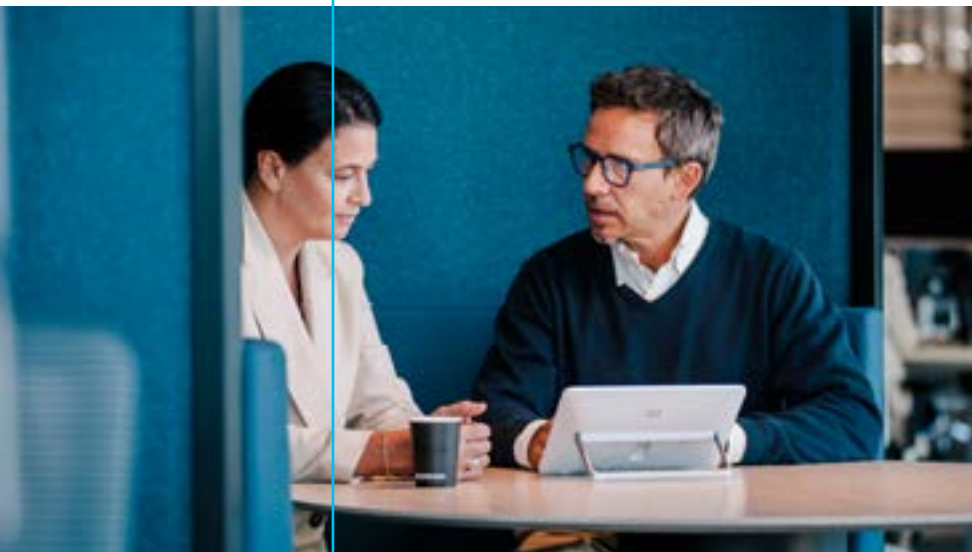
\*Fixació tenint en compte la integració de Bankia.

>> ≈70%

Clients digitals

>> >600

Centres Store



## Solucions a clients

Ser referents, la confiança dels clients es tradueix en quotes de mercat elevades



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Oferir la millor experiència al client



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### >> CAIXABANK ESPANYA

		Variació respecte a 2019 (p.)	
<b>Banca detallista</b>	Crèdits <sup>1</sup>	16,2%	+0,3
	Dipòsits <sup>1</sup>	15,6%	+0,4
<b>Particulars</b>	Domiciliació de pensions <sup>2</sup>	20,1%	+0,1
	Crèdit finalitat habitatge <sup>1</sup>	15,3%	-0,4
<b>Empreses</b>	Crèdits a empreses <sup>1</sup>	16,5%	+1,1
	Penetració autònoms <sup>1</sup>	33,1%	-0,3
<b>Recursos sota gestió</b>	Plans de pensions	26,3%	+0,8
	Fons d'inversió	17,5%	+0,4
<b>Assegurances</b>	Assegurances de vida-estalvi	29,9%	+1,2
	Assegurances vida-risc	21,5%	+2,1
	Assegurances de salut	30,5%	+0,3
<b>Sistema de pagament</b>	Facturació targetes	23,3%	-0,2
	Facturació TPV	26,5%	-1,0

<sup>1</sup> Dades de novembre de 2020.

<sup>2</sup> Dades de setembre de 2020.

### >> BPI

		Variació respecte a 2019 (p.)	
<b>Crèdits<sup>1</sup></b>	10,7%	+0,2	
<b>Crèdit finalitat habitatge<sup>1</sup></b>	12,2%	+0,3	
<b>Dipòsits<sup>1</sup></b>	10,6%	+0,5	
<b>Domiciliació nòmimes<sup>1</sup></b>	9,6%	-0,1	
<b>Fons d'inversió<sup>1</sup></b>	18,8%	-1,2	
<b>Assegurances<sup>1</sup></b>	11,4%	+0,3	



## 30,9%

#1 en penetració clients particulars (Espanya)



## 23,9%

#1 banc principal per a clients particulars (Espanya)



## Resposta a les 4 experiència vitals a través d'una plataforma potent i aliances estratègiques

Tenir fàbriques en propietat i establir acords estratègics amb altres companyies líder en els seus segments permet oferir al client la millor proposta de valor, d'una manera eficient.

### BANCA DIÀRIA

#### >> Dia a Dia

Fer el dia a dia del client més fàcil i estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment que ens necessiti.

#### PRODUCTES

Comptes, pagaments, transferències, rebuts, targetes, donatius, etc

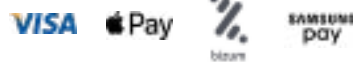


  
**50.893 M€**  
facturació targetes  
52.052 el 2019

  
**438.889**  
punts de venda  
423.767 el 2019

  
**3 M**  
clients de Bizum

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis



### FINANÇAMENT


#### >> Gaudir de la vida

Facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i projectes actuals i de futur.

#### PRODUCTES

Préstecs hipotecaris i personals, préstecs al consum, avals, línies de circulant, microcrèdits, etc



  
**114.969**  
mòbils  
160.000 el 2019

  
**67.747**  
sistemes de seguretat  
>50.000 el 2019

  
**14.785**  
cotxes de renting  
15.000 el 2019

Acords amb fabricants per finançar i distribuir





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ofertir la millor experiència al client



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## ASSEGURANCES I PROTECCIÓ

### >> Dormir tranquil

Ser al costat dels nostres clients per cuidar el que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

#### PRODUCTES

Assegurances de vida i risc, Assegurances de no vida (salut, llar, auto, decessos...), Serveis de protecció de la llar i personals, etc.

 **#1** Assegurances de vida
  **#1** Assegurances de salut



**9.609 M€**

primes  
11.785 el 2019



**4.171**

Prestacions abonades  
3.954 el 2019

## ESTALVI A LLARG TERMINI

### >> Pensar en el futur

Ajudar als nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb total seguretat.

#### PRODUCTES

Assegurances d'estalvi, fons d'inversió, plans de pensions, rendes vitalícies, Unit Linked, carteres gestionades, valors i altres instruments financers

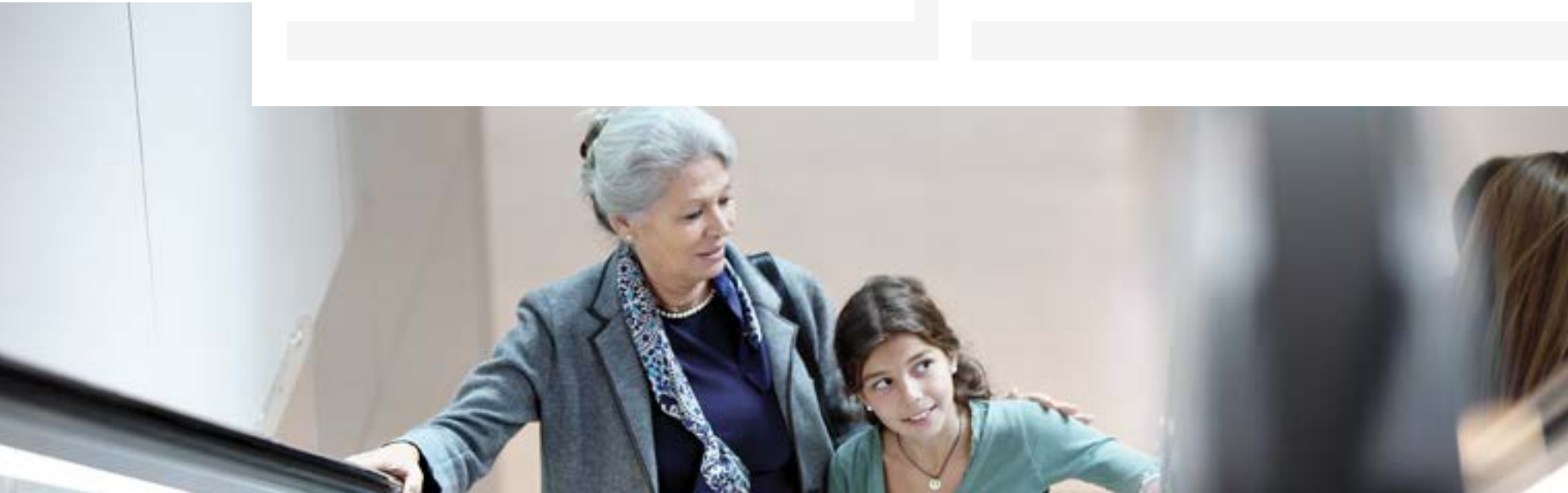
 **#1** Fons d'inversió





**166.003 M€**

assegurances i actius sota gestió  
159.762 el 2019





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ofertir la millor experiència al client



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

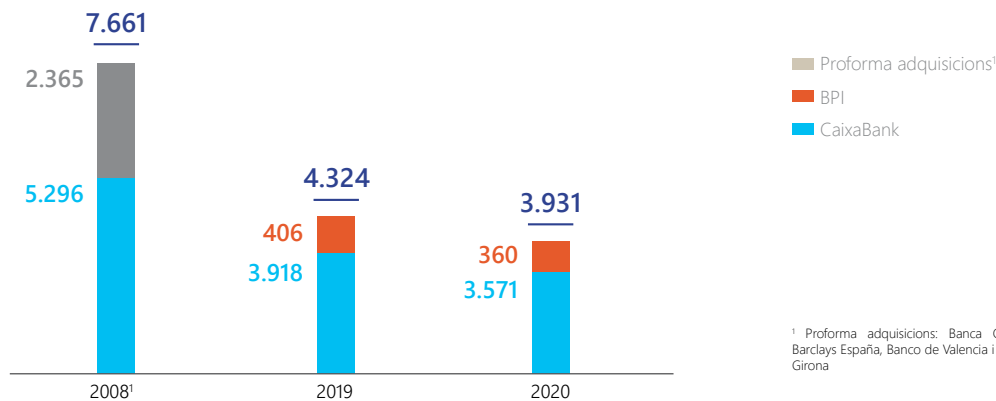
## Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal

El creixement dels canals digitals, especialment del canal mòbil, és un dels canvis principals en el sector financer dels últims anys, però fins i tot així les oficines continuen tenint una importància clau.

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució, durant la qual ha reduït el nombre d'oficines i ha augmentat la seva eficiència apostant per l'especialització, alhora que desenvolupat canals digitals i remots.

### >> REDIMENSIONAMENT DE LA XARXA

Oficines retail, no inclou centres especialitzats



### >> XARXA ESPANYA



3.782

oficines  
(4.112 el 2019)

8.827

caixers  
(9.111 el 2019)

91%

dels ciutadans tenen una oficina al seu municipi  
(91% el 2019)

### >> XARXA A PORTUGAL



421

oficines  
(477 el 2019)

1.456

caixers<sup>1</sup>  
(1.380 el 2019)

<sup>1</sup> El 2020 inclou xarxa externa, així com xarxa pròpia (171 caixers)

## >> A L'AVANTGUARDA DE LA TRANSFORMACIÓ BANCÀRIA

# 2

## centres

### All in One

a València i Barcelona

Experiències innovadores més enllà de l'estrictament bancari, amb atenció especialitzada per a totes les propostes de valor en un mateix espai



# 548

## centres Store

Centres d'assessorament que permeten una organització més eficient i pròxima





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ofrir la millor experiència al client



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

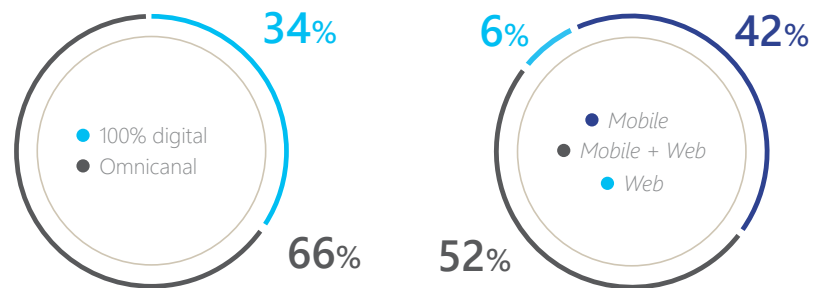
## >> DESENVOLUPAMENT DE LA MILLOR OFERTA DIGITAL

La penetració digital més important

**34,4%** penetració entre clients digitals (Espanya)<sup>1</sup>

El client de CaixaBank és omnicanal (digital i físic)

**+6,9 M** de clients digitals, **67,6%**



**122%**

més marge del client omnicanal respecte al client físic (112% el 2019)



**69%**

més vinculació mitjana del client omnicanal respecte al client físic (71% el 2019)



**≈2,5 M**

de clients es connecten diàriament (+30% el 2019)



BPI Net

**46,7%**

clients digitals



Internet i Mobile Banking

**#2** en penetració de particulars  
**#1** en penetració d'empreses

## CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte. **Now Mobile** és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet signar les transaccions des del mòbil.



Millor **aplicació mòbil** de banca de particulars a Europa Occidental segons Global Finance.

## >> COMERCIALIZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

**51,7%**

Assegurances d'estalvi (38,3% el 2019)

## >> EL CANAL MOBILE CLAU

**109 M**

de compres efectuades amb el mòbil (58% respecte a 2019)

**+2,3 M**

de targetes baixades al telèfon mòbil

Millor **banc digital** en banca de particulars a Espanya 2020 segons Global Finance





**Nou imagin:** de banc només mòbil a comunitat lifestyle per promoure la fidelització dels clients més joves

≈ 3 M

Clients imagin<sup>1</sup>



- > **Productes financers i no financers, incloent-hi continguts digitals i experiències.**
- > **La relació** amb els usuaris no comença amb un compte bancari, sinó amb **el registre com a usuari de la plataforma mitjançant una adreça electrònica i una contrasenya.**
- > Els **continguts digitals** s'organitzen al voltant de cinc grans àrees temàtiques: música (**imaginMusic**), videojocs (**imaginGames**), tendències (**imaginCafè**) i tecnologia (**imaginShop**) i sostenibilitat (**imaginPlanet**).
- > **Tres propostes** de valor diferenciades **en funció de l'edat.**

<sup>1</sup> Inclou 1,8 M de clients de més de 18 anys, 1,1 M de clients menors i usuaris registrats com a no clients. El 2019, els clients de més de 18 anys eren 1,4 M.



### imaginKids (de 0 a 11 anys)

Amb èmfasi en l'educació financera a través de jocs i pensada perquè els pares decideixin quan i com s'utilitza. Ofereix tot el contingut gratuïtament, fins i tot encara que la família no sigui clienta de CaixaBank.



### imaginTeens (per a adolescents de 12 a 17 anys)

Iniciació en la gestió de les finances personals i primeres compres. Orientada perquè els joves la facin servir directament, amb recursos digitals relacionats amb música o gaming.

La modalitat bàsica ofereix una eina gratuïta de gestió de la paga familiar. L'oferta financera contractable d'imaginTeens consisteix en una targeta de prepagament amb funció de control parental activada perquè els pares puguin tenir ple coneixement i control de les operacions que fa el menor.



### imagin (a partir de 18 anys)

Plataforma que inclou serveis financers i no financers, com ara continguts digitals i experiències. Part d'aquesta oferta està disponible per a qualsevol usuari registrat a la plataforma, independentment del seu grau de bancarització. Hi ha tres perfils:

- > Els **usuaris imaginers** poden accedir a una selecció dels continguts digitals i les experiències més destacades que ofereix l'aplicació, i també al servei exclusiu **imagin&Split** per compartir despeses amb els amics.
- > Els **usuaris imaginers reload**, a més de tots els avantatges bàsics, volen tenir una targeta de prepagament **imagin Reload**, amb avantatges exclusius per viatjar a l'estranger (que inclou, per exemple, el reintegrament gratuït en caixers europeus i canvi de divises sense comissió). Es pot contractar sense necessitat de tenir un compte bancari.
- > Els **imaginers infinity** són els usuaris amb compte bancari a imagin. A més de tenir un compte i una targeta sense comissions, tenen accés complet a tot l'univers d'imagin, així com a tota l'oferta de serveis financers.

En tots els casos, imagin manté les característiques que l'han convertit en líder bancari per al públic *millennial*: operativa *mobile only* (els serveis es presten exclusivament a través de l'aplicació, sense oficines i sense web, que compleix només funcions informatives), sense comissions per a l'usuari i amb un llenguatge propi, senzill i clar, adequat especialment per a una comunicació directa amb els joves.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ofereix la millor experiència al client



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



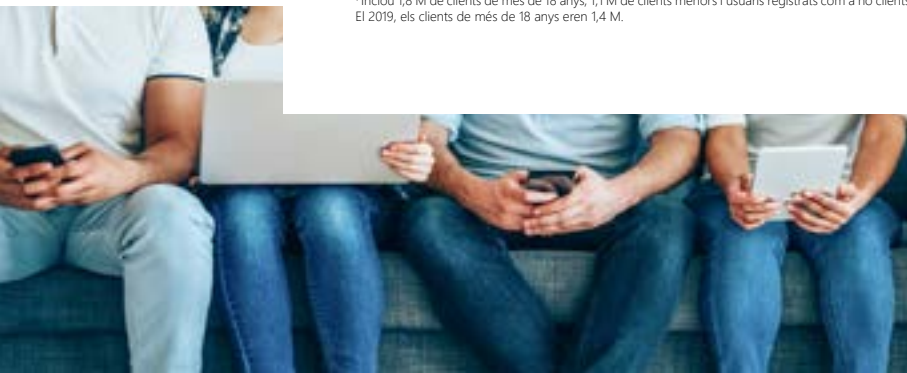
Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



9



**>> MODEL D'INNOVACIÓ OBERTA**

- > Aplicació de metodologies agile i de *design thinking* per identificar al màxim el perfil dels usuaris i adequar el producte a les seves necessitats. S'han dut a terme sessions de cocreació amb més de 200 usuaris reals.
- > Arquitectura tecnològica nova en què, juntament amb l'oferta pròpia, es poden incorporar tecnologies i productes de tercers.
- > Cal destacar la col·laboració d'imagin amb *Plug and Play*, la principal plataforma d'innovació mundial i el *venture capital* més actiu, per identificar propostes disruptives *fintech* d'empresadors de tot el món.


**IMAGIN OBTÉ LA CERTIFICACIÓ B CORP PEL SEU IMPACTE POSITIU EN EL MEDI AMBIENT I A LA SOCIETAT**

imagin ha obtingut la certificació B Corp, que garanteix el compliment dels estàndards més alts d'acompliment social i ambiental, transparència pública i responsabilitat empresarial de la companyia per equilibrar el benefici econòmic amb el propòsit social. Amb aquesta certificació, imagin es converteix en la primera plataforma de serveis financers mobile only que és B Corp.



## inTouch

Servei remot amb gestor personal, creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps reduïda.

**1,4 M**

Clients que utilitzen inTouch  
1,3 el 2019



Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi. El model inTouch és una oportunitat per créixer amb un model d'atenció híbrid que genera eficiències. El nombre de clients del gestor inTouch és de 2,5 vegades el de l'oficina física.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Ofertir la millor  
experiència al client



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## Creació de propostes de valor especialitzades

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un grau més alt d'especialització i personalització i, en conseqüència, la creació de negocis/centres especialitzats on gestors formats en àmbits concrets ofereixen els serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la seva realitat de prop.

### AgroBank

La proposta d'AgroBank es basa en tres eixos:

- > L'oferta de productes i serveis més completa,
- > L'especialització d'oficines i equips
- > I una sèrie d'accions d'impuls al sector.

S'adreça a tots els clients del sector agroalimentari i cobreix totes les baules de la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.



# 343.000

clients



# 888

Oficines Agrobank situades en poblacions on el sector agrari és l'activitat principal o una de les activitats principals



# 27,8%

Quota de Penetració d'autònoms agraris (+11 pb vs. 2019)



# 7.954 M€

de nova producció en finançament a clients del segment



Primera entitat en nombre d'operacions i import en la línia de **Préstecs SAECA – MAPA 2020<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Línia Mapa 2020 (Reial Decret 507/2020, de 5 de maig) per a titulars d'explotacions agràries que subscriuguin avals amb la SAECA (Societat Anònima Estatal de Cauçió Agrària).





La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesOfertir la millor  
experiència al clientEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

1



6



14

## Compromís i impuls del sector

- > **Digitalització el servei de tramitació d'ajudes** de la Política Agrària Comuna per via telemàtica (la fan gabinets externs a les nostres oficines).
- > **Cursos en línia** sobre la poda de la vinya i tractaments fitosanitaris a la vinya, en col·laboració amb la **Plataforma Tecnològica del Vi**.
- > **Presentació del segon estudi del sector agroalimentari, en què s'han tractat temes com:**

La **fortalesa** del sector  
agroalimentari durant la  
crisi del coronavirusCanvi en els patrons  
de consum durant el  
confinament: del restaurant  
a la llarLa **resiliència** de  
les exportacions  
agroalimentàries  
espanyolesLa **digitalització**  
del sector  
agroalimentari

- > **Realització de 6 jornades tècniques AgroBank** en format virtual, amb més de **3.600 assistents**, per tractar els principals subsectors (vi, oli, porcí...).
- > **Càtedra AgroBank**, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, amb l'objectiu de promoure la transmissió de coneixement científic i tècnic entre la institució acadèmica i els professionals del sector.  
  
El 2020 a més dels habituals *Premis a la Transferència del Coneixement en el sector Agroalimentari* i el *Premi a la Millor Tesi Doctoral*, hem creat un nou reconeixement: el *Premi al millor Treball Final de Màster elaborat per una dona*.
- > **Revista AgroBank**: enviaments a més de 65.000 clients per via electrònica.
- > **Premis Emprendedor XXI**, en què tenim un segment Agro que premia la millor start-up que ajudi a solucionar els reptes del sector.
- > Col·laboració amb el programa **Incorpora** per buscar feina a col·lectius desfavorits al sector agroalimentari.
- > Convenis amb **AFAMER i FADEMUR** per impulsar la diversitat i fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural.
- > **Formació de dones** en entorns rurals per accedir als òrgans rectors de cooperatives i participació al congrés de la dona rural a Espanya, amb Cooperatives Agroalimentàries i la Fundació "la Caixa".



*DayOne* és un nou concepte de serveis financers exclusivament creats per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya amb un potencial de creixement alt. L'Entitat té gestors especialitzats i espais físics que funcionen com a *hubs* perquè el talent i el capital es puguin trobar, a Barcelona, Madrid i València. A més, té dos gestors especialitzats a Bilbao i Màlaga. Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajudin a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquests clients, CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa de contactes per tal d'impulsar i promoure l'economia de la innovació a través de tots els seus agents.

D'altra banda, *DayOne* ha dissenyat i promou un programa d'iniciatives enfocades al *networking* a la mida dels emprenedors i inversors.

## >> PREMIS EMPRENEDOR XXI

El 2020, s'ha iniciat la 14a edició dels Premis Emprenedor XXI. Aquesta és una iniciativa que impulsa *dayOne* que té com a objectiu identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de creació recent amb més potencial de creixement. Aquests premis estan coatorgats amb el Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme a Espanya i amb el BPI a Portugal.

### EDICIÓ 2020



**955** empreses  
participants  
d'Espanya i Portugal



**35**  
premis



**0,8 M€**  
en premis (metàl·lic,  
formació internacional i  
visibilitat)



**+480**  
Organitzacions, institucions i  
professionals involucrats en  
comitès i jurats



<sup>1</sup> <https://dayonecaixabank.es/ca/dayone/>

Es premien les millors empreses de cada comunitat autònoma i dues a Portugal; i les 8 empreses que millor i més aportin als 8 reptes següents:



La Nostra  
Identitat



**Linies  
Estratègiques**

Oferir la millor  
experiència al client



Estat d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



9



### CiutatXXI

Solucions per transformar les nostres ciutats en llocs més sostenibles, segurs, connectats i adaptats.



### ViuXXI

Propostes per a la digitalització, nous models de negoci i reactivació del sector hotelier, restauració, oci i turisme.



### BenestarXXI

Millores per a la salut dels ciutadans.



### LlaborXXI

Idees per a la transformació digital i innovació al sector agroalimentari.



### PlanetaXXI

Propostes innovadores enfocades a la sostenibilitat mediambiental i a construir un planeta millor per a les noves generacions.



### BancaXXI

Solucions per crear un nou model de banca més a prop del client.



### JuntsXXI

Cerca d'iniciatives d'Impacte Social.



### DeepTechXXI

Solucions per augmentar la competitivitat i pes de la indústria gràcies a la ciència i la transferència tecnològica.



- > dayOne, amb el suport d'altres àrees de l'entitat, ha organitzat el **primer Investors Day EmprendedorXXI**. L'objectiu de l'esdeveniment és posar en contacte les start-ups guanyadores dels PEXXI amb els principals inversors de l'ecosistema i corporates amb interès en innovació.
- > dayOne ha organitzat el primer **Open Innovation Program**, adreçat a les empreses participants dels PEXXI, i se n'han seleccionat 4 per fer una prova de concepte amb diversos equips de negoci del banc: AgroBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer i CaixaBank Senior.
- > El 2019 va néixer, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprendedora de l'IESE, l'**Observatori DayOne** de Start-ups a Iberia, amb l'objectiu de generar informació i recerca del teixit de *start-ups* a Espanya i Portugal. S'ha publicat el segon informe corresponent a la 13 edició.



## Experiència de client i qualitat

### Model Veu360°

Durant el 2020, el model d'escolta de CaixaBank ha reforçat el seu objectiu d'escoltar la veu de clients i empleats per obtenir informació rellevant i recomanacions que permetin dissenyar accions d'alt impacte que millorin l'experiència d'ambdós.

No obstant això, la situació extraordinària que hem viscut aquest any ha implicat adaptar la nostra manera d'escoltar per poder ser més a prop dels nostres clients i empleats i impulsar accions de millora i canvis de manera més àgil.



#### Radar 360°

S'han fomentat mètodes qualitius per recollir la veu, com a dinàmiques i entrevistes en línia i per telèfon, per tenir més detalls sobre preocupacions i necessitats. També s'ha promogut la immediatesa i la simplicitat, ja que s'han iniciat les enquestes a través del mòbil a partir de l'experiència de visitar una oficina.

#### Coneixement

S'han utilitzat mètodes àgils i eines d'anàlisi d'informació que han permès obtenir insights més ràpidament per adaptar les necessitats de cada segment de negoci.

#### Acció

A partir d'aquesta informació, s'han implementat accions per millorar l'experiència de clients i empleats i s'han accelerat canvis, especialment per potenciar l'accessibilitat als serveis financers.

La Nostra  
Identitat**Linies  
Estratègiques**Ofertir la millor  
experiència al clientEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

El model de VEU360° s'ha desplegat el 2020 a través de tres línies de treball \_\_\_\_\_

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesOfertir la millor  
experiència al clientEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## 01. ESCOLTA CONSTANT DE CLIENTS I EMPLEATS

- > **Touchpoints** – Increment del nombre d'enquestes automatitzades en moments clau d'interacció per a clients i empleats.
- > **Near Real Time** – Inici d'enquestes «immediates», llançades al cap de poc temps que s'hagi viscut una experiència, com la visita a una oficina Store o la resolució d'una avaria tècnica per a empleats.
- > **Dinàmiques d'escolta** – Foment de diverses activitats en línia (tallers, entrevistes, etc.) per obtenir informació qualitativa, cocrear i millorar productes, serveis i processos.
- > **Text Mining** – Implementació d'eines per optimitzar l'anàlisi de la veu.

## 02. ACCIÓ IMMEDIATA

- > **Immersió transversal 360°** – Creació de nous grups de treball transversals i multidisciplinaris o evolució dels que ja hi havia amb metodologies àgils per impulsar accions tenint en compte els insights de la veu de clients i empleats com a palanca de transformació.
- > **Close the loop** (acció amb clients i empleats) – Desplegament del procés per gestionar i donar resposta a les experiències que ens han transmès els clients i empleats a través de les enquestes en diversos moments clau.

## 03. DIVULGACIÓ DE LA VEU A TOTA L'ORGANITZACIÓ

- > **Plataforma VEU360°**
- > **Seguiment d'indicadors de veu** – Publicació dels principals indicadors per poder donar a conèixer el que opinen clients i empleats amb l'objectiu d'accelerar canvis.





## &gt;&gt; MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

# 228.537

**USUARIS CONTACTATS  
EL 2020**

399.480 EL 2019



# 1.317

**MITJANÇANT DINÀMIQUES  
DE VEU I ENTREVISTES**

396 EL 2019



# 120.150

**MITJANÇANT TOUCH  
POINTS**

86.317 EL 2019



# 107.070

**MITJANÇANT  
ENQUESTES**

312.767 EL 2019



## &gt;&gt; CAIXABANK ESPANYA

# 86,1

**ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA  
(IEX) (ESCALA 0-100)**

86,3 EL 2019

 +0,3 punts per sobre del  
repte de 2020 (85,8)


# 34,8%

**CLIENTS  
COMPROMESOS<sup>1</sup>**

35,0% EL 2019



# 28,9%

**NET PROMOTER SCORE  
RETAIL (NPS)<sup>2</sup>**

29,8% EL 2019



# 91,0

**IEX PARTICULARS  
(ESCALA 0-100)**

87,8 EL 2019



# 66,0%

**NPS FINANÇAMENT  
COMPRA ESTRELLA**

71,5% EL 2019



# 55,9%

**NPS FINANÇAMENT  
PRÉSTEC PERSONAL**

59,8% EL 2019



# 54,5%

**NPS DOMICILIACIÓ  
NÒMINA**

48,8% EL 2019



# 89,8

**IEX PREMIER**

89,6 EL 2019



## &gt;&gt; BPI

<sup>1</sup> Percentatge sobre el total de clients enquestats, que valoren de manera simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10.

<sup>2</sup> L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

## Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

CaixaBank continua apostant per millorar la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT, que li permet millorar l'eficiència en costos, diversificar l'*outsourcing*, reduir el *time-to-market*, augmentar la cadència de versions i tenir més resiliència.

El creixement continu d'inversió en tecnologia és clau per a l'estratègia de CaixaBank, ja que garanteix que pugui donar resposta als requeriments dels clients, reforça el seu posicionament i permet adaptabilitat a les necessitats canviants del negoci. Així mateix la robustesa de la infraestructura i l'esforç d'innovació constant garanteixen la disponibilitat de la informació amb garanties completes de seguretat.

En el procés constant de cerca de l'eficiència i el millor servei és imprescindible apostar per tecnologies emergents i pioneres, des del blockchain a la robòtica, passant per la intel·ligència artificial i la computació quàntica.

### >> PRINCIPALS MÈTRIQUES DE SEGUIMENT PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019

2020

Objectiu 2021

&gt;&gt; -5,8%

millora del Time-to-Market de Projectes

&gt;&gt; -11%

millora del Time-to-Market de Projectes

&gt;&gt; -25%

millora del Time-to-Market de Projectes

&gt;&gt; 9,9%

Grau d'adopció del cloud

&gt;&gt; 16,6%

Grau d'adopció del cloud

&gt;&gt; 24%

Grau d'adopció del cloud

&gt;&gt; 20%

persones d'IT treballant en agile

&gt;&gt; 25%

persones d'IT treballant en agile

&gt;&gt; 33%

persones d'IT treballant en agile

# 933 M€

**INVERSIÓ EN TECNOLOGIA I  
DESENVOLUPAMENT EL 2020**

931 M€ EL 2019



## Ciberseguretat

La ciberseguretat és una de les màximes prioritats de CaixaBank, i donades la importància i el nivell d'amenaques que hi ha hagut durant tot el 2020, moltes derivades de la COVID-19, s'han revisat els protocols de seguretat per adequar-los a aquesta situació, monitorant de manera contínua aquestes amenaces per si cal tornar a canviar aquests protocols ràpidament i eficaçment.

Totes les accions s'han alineat amb el Pla Estratègic de seguretat de la informació, que avalua de manera contínua les nostres capacitats davant de les millors pràctiques i benchmarks del sector.

Aquest any, CaixaBank ha incorporat a 10 experts independents que reforcen la nostra estratègia i compliment en seguretat.

Equip altament preparat en un entorn de **multilocalització**

**39**  
Empleats

**+50**  
Certificacions

**24** hores  
**x7** dies  
SOC extern<sup>1</sup>

**60%**  
Externalització

**Model de ciberseguretat**  
avançat certificat



Mantenim anualment certificacions reconegudes i de prestigi, com la certificació ISO 27001, en tots els nostres processos de ciberseguretat, i el CERT, que acredita el nostre equip CyberSOC 24x7 i ens permet cooperar activament amb altres CERT nacionals i internacionals.

**Governance** robust

**Entorn de control:**  
tres línies de defensa

### Política de seguretat de la informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que cal fer en l'àmbit de la seguretat de la informació.

Última actualització: novembre de 2019

La primera línia, **Seguretat de la Informació**, s'encarrega d'implantar les polítiques, identificar i avaluar riscos, identificar debilitats de control i executar els plans d'acció.

La segona línia de defensa, **Responsabilitat de Riscos No Financers**, és la responsable d'emetre una avaluació independent sobre l'acompliment en Seguretat de la Informació.

La tercera línia de defensa, **Responsabilitat d'Auditoria Interna**, supervisa els dos anteriors. El resultat de les revisions d'auditoria interna dels últims 3 anys, amb unes 592 proves, indica una gran maduresa i control: es cobreix un 99% del marc NIST (marc de control de ciberseguretat reconegut).

<sup>1</sup> Security Operations Center.



Una marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



9



16



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



**+ 50 M€**

INVERTITS EN SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ EL 2020

+50 M€ EL 2019



**54%**

0-CLICKERS EN CAMPANYES DE PHISHING

48% EL 2019



**12**

SIMULACRES DE PHISHING PER EMPLEAT

12 EL 2019



**98%**

PROFESSIONALS QUE HAN FET EL CURS DE SEGURETAT EL 2020



**6**

EXERCICIS DE XARXA TEAM A L'ANY

es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents



Framework TIBER-E

9

16

>> DURANT L'EXERCICI 2021, CONTINUAREM INVERTINT I PROMOVENT INICIATIVES QUE AJUDIN A MILLORAR EN AQUESTA MATÈRIA:



**TRAPEZE**

Millora de control de la privacitat de les dades de client en serveis financers per part dels usuaris finals



**CONCORDIA**

Centre de ciberseguretat paneuropeu x-sector



**ENSURESEC**

Millora de la protecció de serveis d'e-commerce



**INFINITECH**

Controls basats en anàlítica de dades per avaluar el risc de seguretat i frau a l'entorn financer



**REWIRE**

Certificació de capacitats per als professionals que es dediquen a la ciberseguretat en l'àmbit financer Europeu

>> TOT AIXÒ FA POSSIBLE QUE CAIXABANK TINGUI ELS PRINCIPALS RECONeixEMENTS I ESTIGUI ENTRE ELS MÉS BEN VALORATS DEL SECTOR:

**Benchmarks**

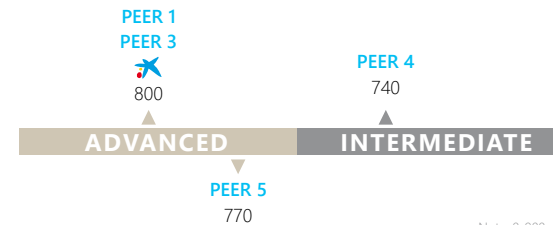
	CNPIC <sup>1</sup>	DJSI <sup>2</sup>
CABK	8,6 (+1,2)	8,5
PEERS	8,2 (+1,0) <sup>3</sup>	8,5

(Tots els valors en base 10)

**Certificacions**



**BITSIGHT<sup>3</sup>**



Nota: 0-900 scale

<sup>1</sup> Informe Ciberresiliència 2020.

<sup>2</sup> Dow Jones Sustainability Index 2020. Seguretat de la informació.

<sup>3</sup> Entitats financeres espanyoles.

## Tecnologia i digitalització

### Infraestructura tecnològica

Aquests últims anys, l'ús cada cop més gran dels canals digitals per part dels clients, així com la digitalització dels processos, ha comportat un augment exponencial del nombre de transaccions.

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. El Grup té dos Centres de processament de dades (CPD) operatius d'elevada qualitat, connectats entre si per donar suport i desenvolupar les activitats del Grup.

Així mateix, es continua apostant per la migració contínua a solucions i processament al núvol, cosa que permet reduir significativament els costos operatius més d'un 50% i ser més àgils en el desenvolupament d'aplicacions.

En aquest sentit, la millora contínua de la infraestructura d'IT permet:

**≈16.000**  
transaccions per segon  
>14.000 EL 2019



**476**  
aplicacions gestionades al núvol intern  
400 EL 2019



A més, el:

**79%**  
incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores  
89% EL 2019



**120.666** | El 2020 milions de **transaccions processades**

**98.963** | El 2019 milions de **transaccions processades**





- La Nostra Identitat
- Línies Estratègiques**  
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua evolucionant el seu model de Big Data per assegurar una fiabilitat i una productivitat més grans en el tractament de les dades.



### >> UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET UNA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ MÉS GRAN



CaixaBank té un únic repositori informacional anomenat *Datapool* amb Govern de la informació i qualitat de la dada; i un increment important en l'ús de la informació i en el seu coneixement.

**82,2%**

INFORMES REGULATORIS GENERATS PARTINT DE **DATAPPOOL**

77,5% EL 2019



**80%**

DE LES ÀREES ESTAN EN PROJECTES DE BIG DATA

93% EL 2019



**1.100 TB**

DE DADES GESTIONADES DIÀRIAMENT

650 TB EL 2019





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Implantació de **noves tecnologies**

CaixaBank continua impulsant la digitalització dels seus processos, iniciada en els últims exercicis, a través de diferents projectes i iniciatives. La transformació digital i el desenvolupament tecnològic constitueixen un pilar estratègic de CaixaBank, que té l'objectiu de millorar l'eficiència i la flexibilitat.

La transformació digital ha de permetre una capacitat més gran per identificar les necessitats dels clients i adaptar-nos-hi, així com una millora dels processos que assegurin un avenç en productivitat i fiabilitat.

Aquests últims anys, CaixaBank ha estat implantant robots i intel·ligència artificial en els seus processos amb l'objectiu d'automatitzar tasques de back-office i millorar els processos administratius en oficines.

A causa de la situació que ha provocat la pandèmia, el 2020 s'han accelerat diversos projectes de *Workplace Experience*. S'ha aconseguit una adaptació total al tele treball gràcies a la corporativització del 92% dels equips amb Windows 10 i Office 366, i s'han dut a terme 30.000 conferències i 1.200 milions de minuts d'àudio al dia per la plataforma Teams.

Així mateix, els diversos assistents virtuals també han experimentat un gran creixement el 2020, especialment durant el confinament, en què es van superar els 2 milions de converses mensuals.

### >> PER A CAIXABANK PER MILLORAR LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

#### Robotics

# 295

**NOMBRE DE CASOS DE ROBOTICS IMPLANTATS**

144 EL 2019

#### Intel·ligència artificial

# 3

**NOMBRE D'ASSISTENTS COGNITIVUS PER ASSISTIR EN PROCESSOS ADMINISTRATIUS**

3 EL 2019

# 89%

**RESPOSTES AUTOMÀTIQUES DE L'ASSISTENT VIRTUAL AMB EMPLEATS - CANAL OFICINA**

81% EL 2019

# 5.034.060

**CONVERSES INICIADES AMB L'ASSISTENT VIRTUAL D'EMPLEATS - CANAL OFICINA**

4.782.790 EL 2019



## >> LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.

# 16,5%

temps dedicat a processos administratius en oficines

# -2,0 p. p.

disminució del temps dedicat a processos administratius a les oficines respecte al 2019



### Aliança amb Salesforce per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

CaixaBank continua potenciant la creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològica. L'acord permet estudiar de quina manera la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients. Amb aquest objectiu, implantarà un CRM d'última generació i s'integrarà en el programa internacional d'R+D Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program, per experimentar noves formes de conèixer els clients de banca i aproximar-s'hi.



### CaixaBank signa un acord amb IBM Serveis per accelerar la seva transformació en cloud computing i impulsar la innovació en serveis financers

CaixaBank i IBM Serveis han arribat a un acord per accelerar la transformació del banc i impulsar solucions digitals innovadors que millorin l'experiència de l'usuari dels serveis financers de l'entitat.

L'acord amplia sis anys més el servei exclusiu que proporciona la *joint venture* tecnològica IT Now.



### CaixaBank desenvolupa el primer model de classificació de riscos de la banca espanyola utilitzant computació quàntica

L'Entitat avança en la seva estratègia de preparació per a la supremacia quàntica i desenvolupa un algoritme de machine learning per classificar els clients segons el risc de crèdit.

Amb la realització d'aquests projectes, CaixaBank es converteix en la primera entitat d'Espanya i una de les primeres del món que incorpora la computació quàntica a la seva activitat d'innovació.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



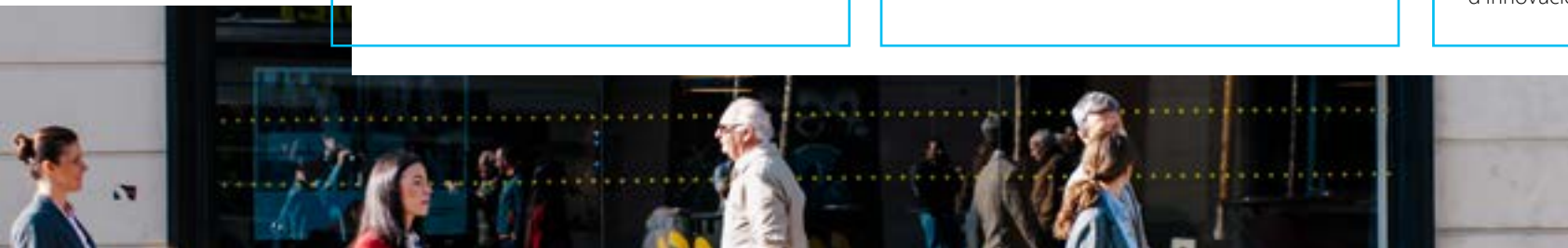
Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



8



# Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu estratègic de reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització es basa en els tres eixos següents:

- > Afavorir el talent, per garantir que pugui desenvolupar el seu potencial en igualtat d'oportunitats, basat en la meritocràcia, la diversitat i l'empowerment.
- > Definir i desplegar la millor proposta de valor millorant l'experiència empleat.
- > Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> PRINCIPALS MÈTRIQES DE SEGUIMENT<sup>1</sup> PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

### 2018

>> 39,9%

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran<sup>2</sup>

>> 73%

Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment

>> 45,9%

% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II

### 2019

>> 41,3%

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran<sup>2</sup>

>> 72%

Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment

>> 47,3%

% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II

### 2020

>> 41,6%

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran<sup>2</sup>

>> 70%

Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment

>> 15,5%

% d'empleats amb mesures de retribució flexible

>> 48,8%

% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II

### Objectiu 2021

>> 43%

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran<sup>2</sup>

>> 75%

Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment

>> 25%

% d'empleats amb mesures de retribució flexible

>> 55%

% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II



<sup>1</sup>Mètriques relatives a CaixaBank, S.A.  
<sup>2</sup> Oficines A i B



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## GRUP CAIXABANK



## CAIXABANK, S.A.



**20,7%** Càrrecs intermedis

**62,5%** Resta d'empleats

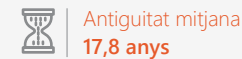


## BPI, S.A.



**13,3%** Càrrecs intermedis

**78,2%** Resta d'empleats



## >> DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA



**30.458**  
Espanya

**11**  
Amèrica del Sud

**19**  
Àsia i Oceania

**4.793**  
Portugal

**7**  
Amèrica del Nord

**36**  
Àfrica

**110**  
Resta d'Europa





Es defineix una proposta de valor per contribuir als objectius del Pla Estratègic 2019-2021, mitjançant sis línies d'actuació que defineixen el full de ruta.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

LÍNIES ESTRATÈGIQUES	PROPOSTA DE VALOR	LÍNIES D'ACTUACIÓ
01. <b>Oferir la millor experiència del client</b>	Acompanyar la <b>transformació del model comercial, reforçant aspectes culturals, estructurals i formatius</b>	Suport al nou model de distribució amb els professionals més preparats i amb l'estructura organitzativa més eficient
02. <b>Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles</b>	<b>Impulsar la digitalització</b> implantant noves formes de treball àgils  Adoptar <b>models organitzatius</b> eficients i amb <b>visió de Grup</b>	Transformació digital implementant formes i sistemes de treball àgils i col·laboratius centrats en els nous comportaments dels clients  Transformació organitzativa mitjançant models organitzatius i de govern corporatiu que simplifiquin l'estructura i millorin l'eficiència amb una visió centrada en el client
03. <b>Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa</b>	Desplegar el <b>Pla de Cultura Corporativa</b> a tot el Grup	Reforçar els comportaments que defineixen com som a CaixaBank i que garantiran l'èxit futur i la millor experiència als nostres empleats
04. <b>Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera</b>	<b>Reestructurar la plantilla</b> i implantar un <b>nou conveni laboral</b>	Contribuir a la rendibilitat i l'eficiència del banc amb nous acords laborals i la flexibilització del marc laboral de cara al futur
05. <b>Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat</b>	Assegurar que <b>tenim l'equip més divers i preparat</b>	Garantir el millor equip professional ajustat al model de lideratge

## Cultura corporativa

La cultura determina com funciona una organització i la manera de ser i fer de les seves persones. El món es mou ràpidament, i per això cal avançar i adaptar-se permanentment per continuar sent una entitat líder. S'han de potenciar aquells aspectes que han portat CaixaBank a l'èxit i adaptar una sèrie de comportaments que assegurin el seu lideratge en un entorn de canvi.

El Pla de Cultura permet desplegar els comportaments de la cultura CaixaBank que s'engloben dins del concepte **Som CaixaBank**.



### >> LES PERSONES, EL PRIMER

- > **Compromesos:** impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.
- > **Pròxims:** escoltem i acompanyem cada persona i aportem solucions a les seves necessitats actuals i futures.
- > **Responsables i exigents:** actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.
- > **Honestos i transparents:** generem confiança sent íntegres, honrats i coherents.



### >> LA COL-LABORACIÓ, LA NOSTRA FORÇA

- > **Col·laboradors:** pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.



### >> L'AGILITAT, LA NOSTRA ACTITUD

- > **Àgils i innovadors:** promovem el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.



Amb l'objectiu d'oferir el millor servei d'atenció al client és essencial avançar en una proposta de valor per als empleats. L'escolta activa i continuada de l'empleat i la difusió de la cultura corporativa ens ajuden a adaptar-nos a un entorn canviant. El 2020, amb l'impacte de la COVID-19, es van redefinir els comportaments associats a cadascun dels atributs de la Cultura CaixaBank.

S'han impulsat **cinc palanques** per transmetre i involucrar tots els professionals en la integració dels comportaments **Som CaixaBank**:

## i. Comunicació

Amb l'objectiu de millorar el coneixement i la conscienciació dels atributs de Cultura, potenciar la participació i generar compromís:

- > Campanya Protagonistes 2020: vídeos en què els nostres companys parlen dels atributs que ens defineixen, expliquen com som a CaixaBank i l'aplicació en el seu dia a dia, i materials de suport per a mànagers.
- > CaixaBank Talks: activitats amb la plantilla de les diverses Direccions Territorials per donar a conèixer el Pla de Cultura i els comportaments que ens identifiquen, en què intervenen ponents externs que tracten temes relacionats amb canvis culturals a les organitzacions.
- > Materials de reforç sobre les noves maneres de treballar: publicació d'infografies amb consells i recomanacions per fomentar la desconexió digital i protocols que permetin adaptar-se a les noves maneres de treballar.
- > Altres accions digitals com un nou Portal de Cultura.

## ii. Formació

- > Tallers presencials als directors d'oficines de banca retail i directors i gerents de serveis centrals, amb l'objectiu d'integrar la cultura dintre del model del Lideratge i del model comercial. S'hi desenvolupen coneixements i habilitats de manera pràctica per al dia a dia a l'oficina.
- > Reformulació i llançament en format en línia de la formació sobre cultura comercial, amb continguts orientats a reforçar el rol del director com a transformador, dinamitzador, motivador de resultats i capacitador.

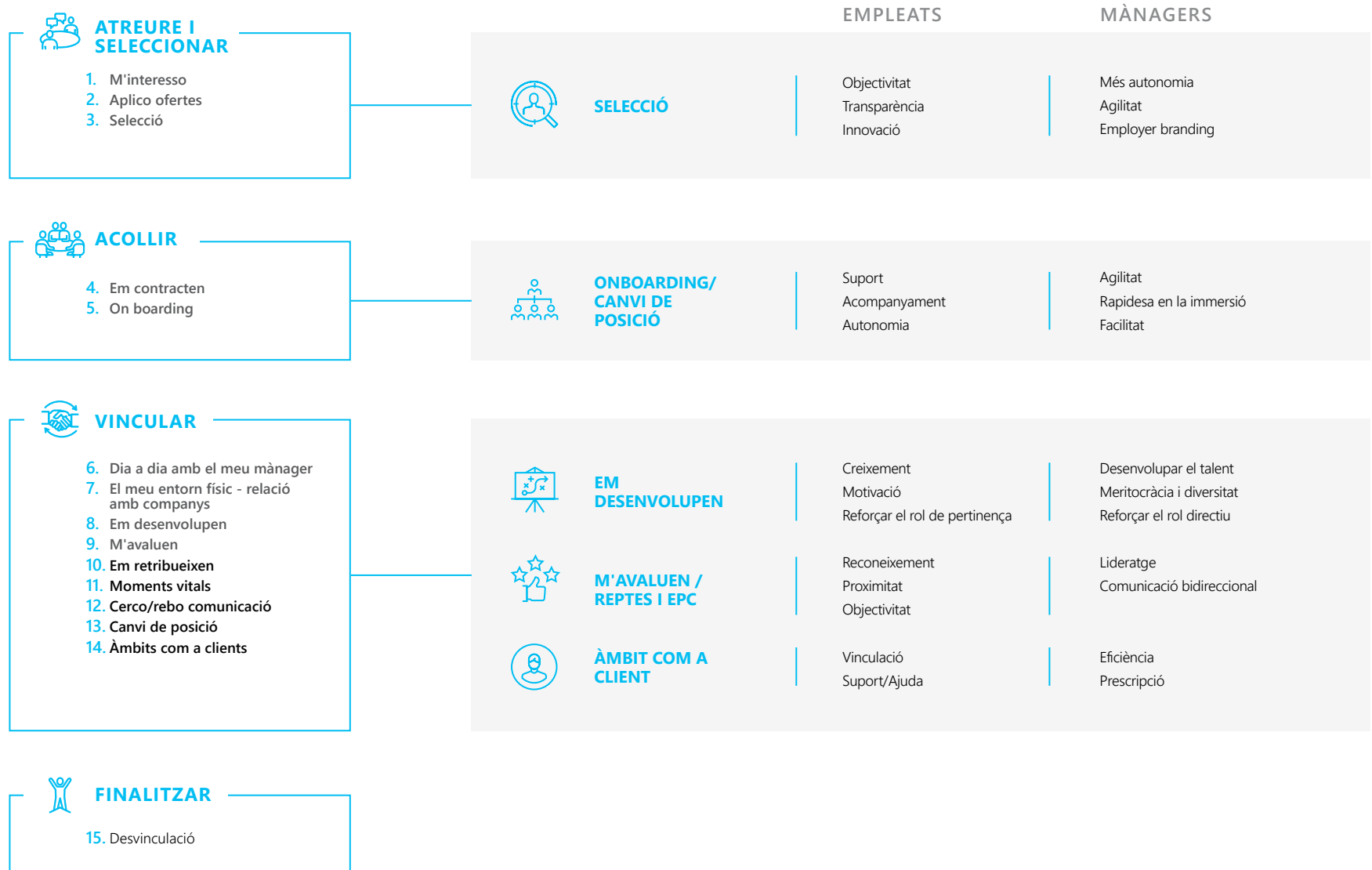
## iii. Escolta activa

L'**escolta activa** ens permet obtenir informació sobre la percepció de la Cultura per part dels professionals i retroalimentar els comportaments i el pla d'acció. El model d'escolta activa també s'ha implantat a les principals empreses del Grup. Els diversos estudis elaborats el 2020 han estat:

- > Llançament de l'Estudi de Compromís, que ens permet analitzar el clima, el compromís i la cultura, així com la seva evolució respecte a estudis previs.
- > Polsos estratègics: a l'abril de 2020 es va fer un pols específic a 2.500 empleats sobre la situació laboral durant l'emergència de la COVID-19, amb l'objectiu de millorar les maneres de treballar. Aquest pols també es va dur a terme a les empreses del Grup a 3.200 persones.
- > Pulsos específics: es fan escoltes a mida en funció de qüestions concretes, com, per exemple, l'adopció de l'Office 365.
- > Incorporació d'escolta en nous *touchpoint*.

## iv. Experiència de l'empleat

El 2020, amb l'objectiu de millorar l'**experiència de l'empleat**, ens hem centrat en els moments del cicle de vida de l'empleat següents:



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent




Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Atreure i Seleccionar

Millorar l'experiència del candidat i del mànager utilitzant la tecnologia de manera predictiva per aconseguir el millor candidat per a cada lloc i, alhora, donant un impuls de marca ocupadora a través d'accions i comunicacions digitals. *Accions dutes a terme:*

- > Adaptació *Career site* intern i creació de l'extern. 
- > Gestió a les Xarxes Socials automatitzada.
- > Creació de *PeopleXperience HUB*, ecosistema disruptiu d'innovació, aprenentatge i talent al voltant de la marca del Grup CaixaBank per captar talent i ser referents en innovació.
- > empremta digital per a CaixaBank com a marca ocupadora.
- > Programes de talent (WonNow, Young Management Program i New Graduates).
- > Implantació SAP *Success Factors Recruiting* per millorar l'experiència del candidat i del mànager.
- > Selecció predictiva mitjançant la millora de la qualitat de la dada.

## Acollir

Implantar una experiència diferencial creant un procés estructurat d'*onboarding* (contractació) amb un acompanyament automatitzat. *Accions dutes a terme:*

- > Creació del *Welcome Pack* i nova figura del tutor.
- > Figura del *Digital Agent* com a dinamitzador.
- > Millora del pack contractual (electrònic) i del lliurament d'equips informàtics.

- > Programes d'onboarding: **CaixaBank First Experience** (durada: 2 anys) per atreure i retenir talent jove; **CaixaBank Executive Experience** per accelerar la «posada en valor» de les incorporacions a l'equip directiu.

## Desenvolupar i Avaluar

Desenvolupar el talent intern, potenciar el reconeixement i el *feedback* recurrent. *Accions dutes a terme:*

- > Pla de formació No directiu, en tres blocs: Obligatoria, Recomanada i Autoformació.
- > Itineraris de proximitat digital per gestionar clients.
- > El 2020 s'han dut a terme unes 16.000 Avaluacions per Competències a la Xarxa d'oficines.
- > Programes de detecció, desenvolupament i acompanyament del talent jove (Early Talent) i el talent predirectiu (Mentoring).
- > Pla de Desenvolupament Directiu, que acompanya la funció des del moment de la incorporació al càrrec i durant la carrera professional, tant amb accions de Coaching com amb programes adequats a les necessitats en cada etapa; a més d'amb una àmplia oferta de Programes d'Autoformació «a la carta».

## Àmbit com a client

Facilitar els tràmits dels empleats quan interaccionen com a clients dels nostres productes i serveis.

El 2020 s'ha dut a terme un Focus Group per detectar àrees de millora i definir el nou model de relació.

## v. Ambaixadors

Persones que ajuden a desplegar la cultura corporativa dins del banc, com els directors d'oficina formats en cultura comercial, que actuen com a dinamitzadors de les diverses accions que es posen en marxa.



<sup>1</sup> [https://caixabankcareers.com/?locale=ca\\_ES](https://caixabankcareers.com/?locale=ca_ES)



Dels objectius del Pla estratègic 2019-2021 i de la cultura corporativa de CaixaBank es deriven les polítiques i principis següents en la gestió de les persones. A l'empara del que estableix el Pla Estratègic 2019-2021, les polítiques i processos tenen vocació corporativa.

CaixaBank fomenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals.

La Nostra  
Identitat**Linies  
Estratègiques**Potenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

**Assegurar que el talent pot desenvolupar el seu potencial basat en la meritocràcia, la diversitat, la transversalitat i l'empowerment.**



**Desplegar la millor proposta de valor per als empleats i renovar-la** (nous entorns i espais, metodologies i aplicacions, sistemes d'avaluació i de reconeixement...) **millorant la seva experiència i fomentant el benestar en un entorn saludable i sostenible.**



**Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració adequant les estructures i els processos a models de treball més àgils i transversals.**



**Evolucionar els canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració.**

Tot això per aconseguir la satisfacció i la motivació de la plantilla en un entorn laboral positiu.

## Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromès a fomentar la diversitat i hi treballa en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa creant equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta exclouent i discriminatòria.

Per fer-ho, té un marc sòlid de polítiques efectives que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la paritat en la contractació, la formació i el desenvolupament professional fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva que es basa en els principis que es recullen al **Manifest de Diversitat**.



El **programa Wengage** fomenta la diversitat de gènere, funcional i generacional. És un programa basat en la meritocràcia i l'accés en igualtat d'oportunitats, i fomenta la participació i la inclusió.

## Diversitat de gènere

A nivell intern, el programa de **diversitat de gènere** persegueix els reptes d'incrementar la representativitat de la dona en posicions directives, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i estereotips de gènere. Les iniciatives principals que s'han implementat són:



### REFORÇAR EL ROL DE LES DONES A L'ENTITAT

- > Programa de **mentoring** femení focalitzat a la Xarxa (108 participants el 2020).
- > II Networking Directives 2020. Trobada per presentar l'evolució del programa Wengage i formular els nous reptes.
- > 1a edició programa en línia AED Lead Mentoring Dones Directives by CaixaBank (amb 60 participants). L'AED (Associació Espanyola de Directius) i CaixaBank impulsen un programa de mentoring per promoure la presència de dones directives a la gran empresa.



### SENSIBILITZAR I INVOLUCRAR TOTHOM

- > Difusió a la intranet corporativa de continguts de la Guia de Comunicació Igualitària.
- > *Gender Test*. Eina interna per analitzar si la nostra comunicació externa és igualitària i sense estereotips.



### CONTRIBUIR DES DELS PROCESSOS DE RECURSOS HUMANS

- > **Nou Pla d'Igualtat de 2020**. Acord amb el 100% de la representació sindical que amplia els compromisos del Pla d'Igualtat de 2011 (protocol de conciliació, assetjament i mediació, parelles de fet i acord de desconnexió digital).
- > Foment del treball en remot. El 2020, a causa de la pandèmia, focus en la millora de la connectivitat dels equips i ús d'eines col·laboratives com el Teams i l'Office365.
- > Disseny del Gender Journey. Anàlisi de l'experiència de l'empleat amb focus en el gènere i desenvolupament d'un pla d'acció.



### VISUALITZAR LA DIVERSITAT

- > Trobada ThinkTank amb els agents d'igualtat i equips de les Direccions Territorials.
- > Comunicació i difusió de la diversitat a tota la plantilla a través del Canal de notícies Diversitat a la intranet corporativa.



<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/ca/persones/diversitatigualltat-opportunitats/manifest-diversitat.html>

A nivell extern, es vol contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat. Se centren els esforços en tres àmbits:



### LIDERATGE I EMPRENEDORIA

- > Organització de la 4a edició del Premi Dona Empresària i col·laboració amb el premi internacional IWEC de suport a les dones emprenedores.
- > Comunitat Dona Empresària CaixaBank. Nova xarxa de LinkedIn que reuneix les guanyadores regionals i nacionals de les quatre edicions del Premi Dona Empresària CaixaBank.
- > Global Mentoring Walk a Madrid i Mallorca, amb més de 300 participants, en què CaixaBank és el patrocinador principal a Espanya en aquesta iniciativa que impulsa Vital Voices.
- > Premi Dona Professional Autònoma, per guardonar la trajectòria de treballadores per compte propi a Espanya.



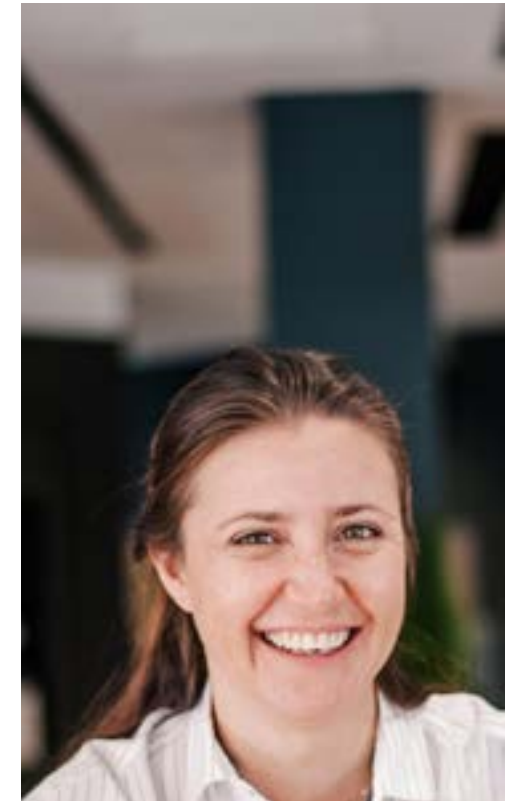
### INNOVACIÓ I EDUCACIÓ

- > CaixaBank Talks: més de deu xerrades en directe sobre temes d'innovació amb perspectiva de gènere.
- > Visibilitzar i potenciar les carreres de STEM entre la població femenina. CaixaBank, juntament amb Microsoft, ha concedit els **Premis WONNOW** a l'excel·lència acadèmica de dones en carreres de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques). El 2020 se n'ha celebrat la 3a edició amb un premi en metàl·lic i 10 beques CaixaBank.



### ESPORT

- > Suport a l'esport femení a través dels patrocinis a les seleccions espanyoles femenines de futbol i de bàsquet i d'altres esdeveniments esportius.



El 2020 s'han elaborat 219 continguts vinculats a la Diversitat i els Recursos Humans a les Xarxes Socials corporatives, amb un abast de 44 milions d'impressions.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## ADHESIONS A PRINCIPIS NACIONALS I INTERNACIONALS DE FOMENT DE LA DIVERSITAT

### XÀRTER DE LA DIVERSITAT



Codi de compromís que promou a nivell europeu la Fundació Diversitat.

### OBJECTIU GENDER EQUALITY



Adhesió a la nova iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

### EJE&CON



Adhesió al Codi de bones pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa.

### ONU WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



Adhesió a la Iniciativa que promou l'ONU.

### MÉS DONES, MILLORS EMPRESES



Iniciativa que vol afavorir una participació equilibrada de dones i homes en la presa de decisions de l'àmbit empresarial i econòmic.

**CaixaBank ha obtingut la puntuació més alta del món a l'índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg el 2021, un selectiu que integren les companyies més compromeses amb la igualtat de gènere en l'àmbit internacional, d'acord amb les dades de Bloomberg.**

## RECONeixEMENTS

### BLOOMBERG



### EWOB



Per la gestió en matèria de diversitat, CaixaBank forma part, per tercer any consecutiu, de l'índex **Bloomberg Gender Equality Index 2021**, segell de reconeixement a nivell mundial de l'esforç en transparència i per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial. També és dins del nou índex de Diversitat de Gènere de l'associació European Women on Boards (EWoB), que ha analitzat la representació femenina en els llocs de lideratge a les empreses de l'indicador borsari Stoxx Europe 600.

### CERTIFICAT EFR



Certificació EFR renovada per desè any consecutiu. Som la **1a entitat financera espanyola a aconseguir el nivell d'excel·lència A a la certificació EFR.**

### DISTINTIU IGUALTAT A L'EMPRESA



Distintiu que atorga l'Institut de la Dona per a la igualtat d'oportunitats, corresponent a l'any 2018.

### VI PREMIS INTERNACIONALS A LA GESTIÓ DE LA DIVERSITAT 2020



La Fundació Diversitat ha guardonat CaixaBank per primera vegada amb el Premi Internacional a la Gestió de la Diversitat, a la categoria de gran empresa.

### CAIXABANK ASSET MANAGEMENT



CaixaBank Asset Management, gestora del grup CaixaBank, reconeguda com a Líder europeu en gestió de la diversitat, segons Citywire.

## >> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES

### Nre. d'empleats distribuïts per sexes

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	16.302	16.091	12.397	12.271	2.123	2.005
Dones	19.434	19.343	15.175	15.133	2.717	2.617
<b>Total</b>	<b>35.736</b>	<b>35.434</b>	<b>27.572</b>	<b>27.404</b>	<b>4.840</b>	<b>4.622</b>

### Nre. d'empleats per tipologia de contracte i sexe

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	16.020	15.963	30	27	252	101
Dones	19.101	19.206	23	21	310	116
<b>Total</b>	<b>35.121</b>	<b>35.169</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>562</b>	<b>217</b>

### Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	615	333	222	190	117	26
Dones	510	307	209	163	127	30
<b>Total</b>	<b>1.125</b>	<b>640</b>	<b>431</b>	<b>353</b>	<b>244</b>	<b>56</b>

### Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	52	43	36	24	2	4
Dones	40	45	24	24	7	2
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

La rotació no desitjada és del 0,25 %, calculada com a acomiadaments totals (sense incloure-hi el pla de reestructuració ni les desvinculacions voluntàries) sobre la plantilla mitjana. A més, a CaixaBank S.A. hi ha hagut un total de 208 sortides per Desvinculació Voluntària Incentivada (DVI), amb motiu de l'acord assolit el passat 31 de gener del 2020.

### Remuneracions mitjanes per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	65.857	66.591	70.318	71.343	41.431	40.876
Dones	53.076	54.285	57.564	58.919	30.542	30.352
<b>Total</b>	<b>58.902</b>	<b>59.864</b>	<b>63.294</b>	<b>64.471</b>	<b>35.310</b>	<b>34.918</b>

### Remuneracions mitjanes per categoria professional i sexe el 2020

	Directius	Càrrecs intermedis	Resta d'empleats
Homes	105.478	74.807	50.884
Dones	87.683	66.703	46.161
<b>Total</b>	<b>98.509</b>	<b>70.601</b>	<b>48.100</b>

### Remuneració mitjana dels Consellers per sexe – CaixaBank, S.A.<sup>1</sup> (en milers d'euros)

	2019	2020
Homes	289	308
Dones	146	175
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>261</b>

<sup>1</sup> No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.

La comparativa de remuneracions calculada com la mitjana de dones menys la mitjana d'homes sobre la mitjana de remuneració d'homes és del 18% (19% el 2019).

### Bretxa salarial

	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2019	1,69%	0,63%	5,30%
2020	1,77%	0,64%	5,55%

La bretxa salarial de gènere es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa antiguitat a l'empresa i que fan la mateixa funció o ocupen la mateixa posició i disposen del mateix nivell. Això permet comparar feines similars.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura del Grup



Informe de  
Verificació Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## Diversitat funcional

El programa de **diversitat funcional** es basa en el respecte cap a les persones, les seves diferències i capacitats, l'accés en igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

### PRINCIPIS



No discriminació



Inclusió



Reconeixement  
de les capacitats,  
mèrits i habilitats



Lluita contra els  
estereotips, els  
prejudicis



Foment d'actituds  
receptives



Accessibilitat

### COMPROMISOS A LA FEINA I SELECCIÓ DE PERSONES

Millorar anualment la **presència de persones amb discapacitat** a l'Entitat

**Fomentar l'ocupació de persones amb discapacitat** legalment reconeguda

**Promoure la inclusió** i la incorporació de la plantilla amb diversitat funcional

El 2020, CaixaBank i el 100% de la representació sindical dels empleats han signat la **nova Política inclusiva de les persones amb discapacitat**. Els seus principis i compromisos estan orientats al respecte cap a les persones amb diversitat funcional i a afavorir-ne la integració a l'Entitat en les mateixes condicions que la resta de la plantilla, i establir una sèrie de beneficis socials.



Alguns dels beneficis o mesures que s'han implantat són: l'adaptació del lloc de treball, l'ampliació d'un dia de permís retribuït per atendre qualsevol necessitat mèdica i servei gratuït d'assessorament per a tràmits legals.

A nivell intern, es presenten els objectius i les iniciatives implementades principals següents:



### DESENVOLUPAMENT DEL TALENT I FOMENT D'OPORTUNITATS PROFESSIONALS DE LES PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

- > Fomentar la contractació externa. Identificant borses de treball mitjançant un **acord de col·laboració amb Incorpora**.
- > Contractació de serveis a Centres Especials d'Ocupació (CEO) per fomentar la inclusió laboral i el desenvolupament professional de les persones amb diversitat funcional.



### SENSIBILITZACIÓ A TOTA L'ORGANITZACIÓ EN TERMES D'INCLUSIÓ I DIVERSITAT

- > Formació per sensibilitzar mànagers i empleats.
- > Disponibilitat d'un espai propi a PeopleNow per a la comunicació del programa Wengage enfocat en la diversitat funcional.

A nivell extern, es basa en la comunitat fomentant la contractació i inclusió laboral de persones amb diversitat funcional, i en generar un impacte social a curt i llarg termini. Algunes de les iniciatives que s'han dut a terme són:



### SERVEI ADAPTAT ALS NOSTRES CLIENTS AMB DISCAPACITAT FUNCIONAL.



### COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT MITJANÇANT EL VOLUNTARIAT CORPORATIU.



Vegeu l'apartat **Banca pròxima i accessible**



**IMPULS A L'ESPORT ADAPTAT I PARALÍMPIC** AMB EL PATROCINI BÀSQUET EN CADIRA DE RODES. EL 2020, ES VAN SIGNAR UN NOU ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB LA FEDDF (FEDERACIÓ ESPANYOLA D'ESPORTS DE PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA) I UN ACORD ENTRE CAIXABANK I EL COMITÈ PARALÍMPIC ESPANYOL PER DONAR SUPORT ALS ESPORTISTES PARALÍMPICS DURANT EL SEU CAMÍ FINS ALS JOCS DE TÒQUIO 2021 (#INCONFORMISTESDEL'ESPORT).



**362**  
treballadors amb  
discapacitat el 2020  
(343 el 2019)

## Diversitat generacional

El programa de **diversitat generacional** parteix del diagnòstic de situació en l'Entitat, en què s'analitza l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Davant de l'envelliment de la població en general i de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversitat generacional serà un factor clau per gestionar a la nostra Organització. Caldrà potenciar sinergies entre generacions i tractar les necessitats i expectatives diferents de cada etapa vital.

Els objectius són:

- > Integrar la diversitat generacional dins de l'estratègia corporativa i l'experiència de l'empleat.
- > Anticipar-nos a la problemàtica derivada de l'envelliment de la plantilla.
- > Identificar accions que millorin la convivència de les diverses generacions a l'organització.
- > Aprofitar el coneixement de cada generació per potenciar i acompanyar l'estratègia de l'Entitat.



El 2020 s'ha dut a terme un procés de recollida d'informació amb un taller de visioning amb persones clau a l'Entitat, i s'han organitzat Focus Groups per conèixer la veu de cada generació.

Paral·lelament, l'Entitat:

- > Col·labora amb l'Observatori Generació & Talent, el 2020 destaca la:
  - > Participació en el Diagnòstic de la diversitat generacional.
  - > Participació en l'Estudi de lideratge intergeneracional II.
- > Participa en grups de treball amb altres empreses per impulsar el valor del talent sènior: Lab Talent Sènior amb la Fundació Adecco – Fundació Seres.
- > Participa en el Teamwork EFR Talent Sènior. Grup que lidera la Fundació Másfamilia amb l'objectiu anticipar-se i aprofitar tota la potencialitat del talent sènior.



La Nostra  
Identitat



**Linies  
Estratègiques**

Potenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativa



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## >> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES

### Nre. d'empleats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	1.946	1.655	1.498	1.308	225	146
30-39 anys	7.789	6.500	5.912	4.799	1.009	822
40-49 anys	20.155	20.657	16.236	16.755	2.461	2.405
50-59 anys	5.572	6.384	3.851	4.453	1.004	1.157
>59 anys	274	238	75	89	141	92
<b>Total</b>	<b>35.736</b>	<b>35.434</b>	<b>27.572</b>	<b>27.404</b>	<b>4.840</b>	<b>4.622</b>

### Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	8	5	5	3	3	2
30-39 anys	18	27	10	15	3	1
40-49 anys	49	39	33	21	3	3
50-59 anys	15	14	11	7	0	
>59 anys	2	3	1	2	0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

### Nre. d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i edat

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	1.477	1.464	5	5	464	186
30-39 anys	7.687	6.463	14	13	88	24
40-49 anys	20.131	20.641	19	12	5	4
50-59 anys	5.555	6.370	12	12	5	2
>59 anys	271	231	3	6	0	1
<b>Total</b>	<b>35.121</b>	<b>35.169</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>562</b>	<b>217</b>

### Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	25.878	28.311	25.990	28.319	17.580	19.231
30-39 anys	45.412	45.318	49.229	48.940	24.512	24.450
40-49 anys	61.731	61.718	66.196	66.202	34.520	33.073
50-59 anys	77.111	74.856	85.048	82.822	47.360	46.340
>59 anys	92.300	107.597	148.917	174.332	68.524	57.429
<b>Total</b>	<b>58.902</b>	<b>59.864</b>	<b>63.294</b>	<b>64.471</b>	<b>35.310</b>	<b>34.918</b>



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Desenvolupament professional i compensació

### Desenvolupament del potencial

CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats que permeten una visió integral (avaluació d'acompliment i de competències). El 2020 s'ha mantingut el procés de Feedback Directiu per a membres de l'Alta Direcció (que no pertanyen al Comitè de Direcció) amb avaluacions per part dels seus equips, col·laterals i altres col·laboradors de diverses àrees.

El 2020 s'ha estès el model d'Avaluació per Competències a set companyies del Grup.

**99,1%**  
de posicions directives  
cobertes internament  
el 2020

(99,3% el 2019) CaixaBank, S.A.

### Directius i predirectius

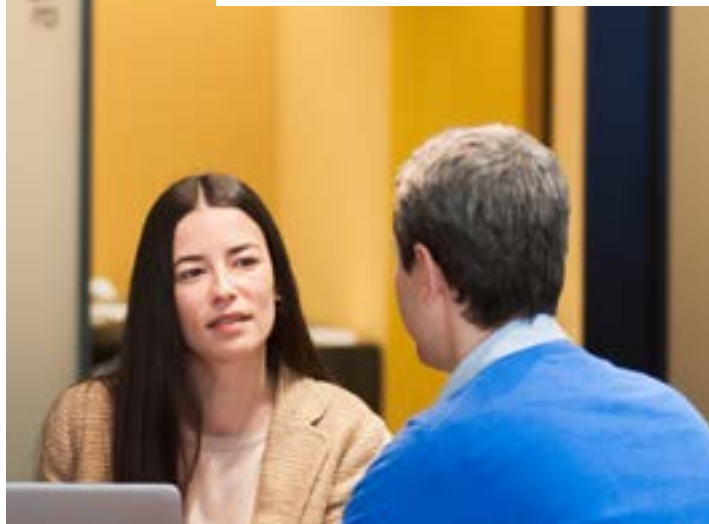
L'Entitat fomenta els programes de desenvolupament professional tant a nivell directiu com a nivell predirectiu. Destaquen:

- > **Programa de Desenvolupament Directiu** enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat que reforça el model de Lideratge Transformador, els principis del qual són:
  - > Estar al servei dels col·laboradors acompanyant-los per assolir els resultats.
  - > Potenciar la innovació i la creativitat com a palanques de canvi.
  - > Impulsar el creixement personal i professional dels col·laboradors.
  - > Ser referents ètics davant dels nostres grups d'interès.
- > **Programa predirectiu Progressa**, adreçat a professionals de diferents àrees i Direccions Territorials (Directors d'oficina, Gerents de Serveis Centrals i Directors de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou sessions de coaching.

La formació directiva té en compte dues etapes (incorporació i consolidació), i una tercera per als col·lectius d'alt potencial. També proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació en el càrrec en què s'incorpora el concepte de «Certificació» a través d'Universitats i Escoles de negocis. El 2020, els programes s'han adaptat al format digital per continuar amb l'activitat.

**L'Associació Espanyola de Coaching Executiu i Organitzatiu ha guardonat CaixaBank als Premis AECOP de Cultura de Coaching a l'Empresa el 2020**, com a referent pel que fa a les accions vinculades al coaching executiu. Suposa un reconeixement a una gran tasca en l'àmbit de cultura interna de coaching executiu, una eina per la qual CaixaBank aposta des de fa 10 anys com a palanca de canvi i transformació.

- > **Incorporació:** formació adreçada al desenvolupament d'un lideratge centrat en un mateix i a establir bases del negoci. Es planteja per a professionals que accedeixen a noves funcions directives. Els programes principals són: PROA (Direcció Àrea de Negoci), GPS (Serveis Centrals), Programa Leadership Certificat C1 i processos d'assignació de coaching de transició.





La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

> **Consolidació** (entre 3 i 5 anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Els programes principals són: Leadership Certificate C2 (Senior Management), programes relacionats amb la transformació en l'era digital (IMD), autoformació en línia (*Lideratge positiu en temps de crisi i incertesa i Salut Executiva*), i sessions de coaching de consolidació i mentoring.

> **Desenvolupament de l'alt potencial:** aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir al desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial i impulsar-lo. Programa TOP 200.

Com a novetat, el 2020, cal destacar el CaixaBank Talks Desenvolupament Directiu, que s'inicia amb un nou format Live que permet ampliar el nombre de participants.

El 2020, a les empreses del Grup s'han dut a terme els programes de desenvolupament directiu següents:

- > *Leadership Right Now*, enfocat a un aprenentatge per gestionar la situació actual i millorar la capacitat d'adaptació.
- > *Blended Leadership*, que presenta els avantatges de liderar en remot i el desenvolupament d'habilitats de lideratge en un entorn incert.

#### Talent jove (Talent programs)

CaixaBank té Talent Programs per identificar i desenvolupar el talent d'una manera precoç i, així, anticipar necessitats futures. Els programes dels quals disposa CaixaBank per atraure talent extern són:

> Young Management Program (YMP): orientat a identificar i formar futurs líders amb un disseny temporal de quatre anys en formació i aplicació de projectes.

> WonNow: adreçat a dones que han estat les millors alumnes de graus de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) d'universitats espanyoles, que ocuparan posicions estratègiques durant sis mesos.

> New Graduates per a Serveis Centrals: per identificar el talent per a posicions crítiques que no es poden cobrir internament i per a posicions estratègiques digitals. Programa rotacional de dos anys amb pla de carrera i amb possibilitat d'incorporació a posicions estructurals. Per a aquest col·lectiu, el 2020 s'ha desenvolupat el programa *Developing Skills* (ESADE) en format virtual.

S'ha posat en marxa un ecosistema d'atracció del talent transformador sota la marca PeopleXHub. Deu companyies del Grup ja en formen part. Per crear posicionament, hi ha 24 *partnerships* establertes amb escoles i amb més de 1.500 persones interessades a formar part de la comunitat.

**5.387**  
participants en  
els programes de  
desenvolupament directiu

(Inclou nivell predirectiu a CaixaBank, S.A.)



## Formació **contínua**

CaixaBank Campus és el model pedagògic sota el qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat. Fomenta una cultura d'aprenentatge continu en què la figura

del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, és un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

CaixaBank Campus



### 01

#### Normativa

El que m'exigeix el Regulador

> **Formació obligatòria** que exigeix el regulador: de curta durada, així com certificacions en LCI (Llei de Crèdit Immobiliari), IDD (Insurance Distribution Directive) i MiFID.

A LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.

## 18.710

professionals estan certificats en MiFID II

## 6.557

professionals amb una certificació per sobre de la MiFID II

## 18.066

empleats estan certificats en LCI

### 02

#### Recomanada

El que em suggereix CaixaBank

> **Formació recomanada** de l'empresa als empleats segons la seva funció i el segment al qual pertanyen i dona resposta als reptes i necessitats del negoci. Programa de cultura comercial, programa de proximitat digital i itineràries de Transformació en l'era digital. Aquests últims s'estructuren en quatre blocs: Entorn digital, Habilitats Digitals, Data Academy i Metodologies àgils de treball.

### 03

#### Autoaprenentatge

El que jo decideixo

> **Autoformació** que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats: Acadèmia virtual d'anglès (Education First), Postgrau de Riscos, formacions en Metodologies Agile, etc.

Els impulsors (persones i eines) de l'aprenentatge a CaixaBank són:

> **Virtuala**: plataforma d'aprenentatge en línia que s'ha redissenyat per incorporar-hi noves funcionalitats digitals i millorar l'experiència de l'empleat.

> **Formadors interns**: comunitat d'aprenentatge formada per 2.481 empleats (1.958 el 2019).

> **Change Makers**: com a nou motor de la transformació a CaixaBank, element clau per al canvi cultural i la transformació digital.



**2.609.008**  
hores de formació de 2020  
3.587.700 el 2019



**73,3**  
hores de formació per empleat  
98 el 2019



**14,9 M€**  
d'inversió total en formació  
16,7 M€ el 2019



**417€**  
inversió en formació per empleat  
456€ el 2019



**97%**  
de la formació en línia  
94% el 2019

## Compensació adequada i meritocràtica

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2019 l'última actualització de la Política General de Remuneració de CaixaBank, que detalla les característiques principals de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- > Una remuneració fixa basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total, que també considera els diversos beneficis socials, i que regulen el Conveni Col·lectiu i els diversos acords laborals interns.
- > Una remuneració variable en forma de bonus o incentius vinculats a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

Els principis de la Política general de remuneració són aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pretén principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

## Compensa+

Com a complement als components retributius que ja s'han comentat, el 2020 s'ha implementat un **Pla Retribució Flexible** (Compensa+) que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. Els productes que ofereix l'Entitat en aquesta primera fase d'implantació amb un màxim conjunt del 30% del seu salari anual brut són: l'assegurança de salut de familiars, targetes de transport, un servei de jardí d'infants i una assegurança d'estalvi a la jubilació.

Per arrencar Compensa+ es van fer dues proves pilot, i des del mes d'octubre ja està disponible per a tota la plantilla. Al tancament de 2020, un total de 4.255 empleats havien subscrit 1 o més productes dins del Pla.

## >> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES

### Nombre d'empleats per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	5.571	5.236	4.905	4.605	411	395
Càrrecs intermedis	7.000	6.803	5.852	5.666	647	613
Resta d'empleats	23.165	23.395	16.815	17.133	3.782	3.614
<b>Total</b>	<b>35.736</b>	<b>35.434</b>	<b>27.572</b>	<b>27.404</b>	<b>4.840</b>	<b>4.622</b>

### Nombre total d'hores de formació per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	703.195	420.840	685.150	396.889	11.882	17.211
Càrrecs intermedis	847.140	471.116	779.749	415.270	48.415	39.860
Resta d'empleats	2.037.365	1.717.051	1.706.423	1.410.476	229.107	177.085
<b>Total</b>	<b>3.587.700</b>	<b>2.609.007</b>	<b>3.171.322</b>	<b>2.222.635</b>	<b>289.404</b>	<b>234.157</b>

### Remuneracions mitjanes per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	97.444	98.509	95.513	97.530	95.839	91.080
Càrrecs intermedis	69.375	70.601	72.022	73.639	43.650	42.493
Resta d'empleats	46.497	48.100	50.927	52.554	27.361	27.539
<b>Total</b>	<b>58.902</b>	<b>59.864</b>	<b>63.294</b>	<b>64.471</b>	<b>35.310</b>	<b>34.918</b>

### Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	5.556	5.224	13	11	2	1
Càrrecs intermedis	6.995	6.796	3	2	2	5
Resta d'empleats	22.573	23.149	37	35	555	211
<b>Total</b>	<b>35.124</b>	<b>35.169</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>559</b>	<b>217</b>

### Nre. d'acomiadaments per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	15	8	14	5	0	
Càrrecs intermedis	11	12	6	6	1	1
Resta d'empleats	66	68	40	37	8	5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

## Experiència de l'empleat

### Entorn laboral

Per a CaixaBank és essencial disposar d'un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos. Per fer-ho, és important l'escolta activa, prestar atenció a les seves opinions i, partint d'aquesta escolta, elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència d'empleat i la qualitat de servei oferta de forma periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels empleats mitjançant estudis interns (Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei), així com també amb monitors externs com, per exemple, l'Índex Mesurament d'Experiència de l'Empleat (IMEX) o MercoTalento, un dels monitors d'avaluació reputacional de referència al món basat en metodologia multistakeholder.

- > A l'abril es va fer un pols específic a 2.500 empleats sobre la situació laboral durant la COVID-19 amb l'objectiu de millorar les maneres de treballar en l'entorn canviant.
- > El juny es va fer l'**Estudi de Compromís**, adreçat a la totalitat de la plantilla. La participació va ser del 70% i el TF (Total favorable) va ser del 71% (75% a l'Estudi dut a terme el 2018). En essència, el moment d'excepcionalitat associat a la pandèmia va condicionar els resultats, ja que a la Xarxa Territorial es van obtenir uns resultats inferiors als de l'Estudi de Compromís anterior.
- > L'Estudi de Compromís també s'ha dut a terme a les empreses del Grup següents:
 

> CaixaBank Payments & Consumer	> CaixaBank Business Intelligence
> CaixaBank Equipment Finance	> CaixaBank Operational Services
> Promocaixa	> CaixaBank Facilities Management
> Telefónica Consumer Finance	> Servei de Prevenció Mancomunat
> CaixaBank Asset Management	> MicroBank
- > De manera puntual, també es fan polsos específics per fer escoltes a mida en funció de qüestions concretes, com, per exemple, l'adopció de l'Office365, etc.

### Models de treball més àgils i transversals

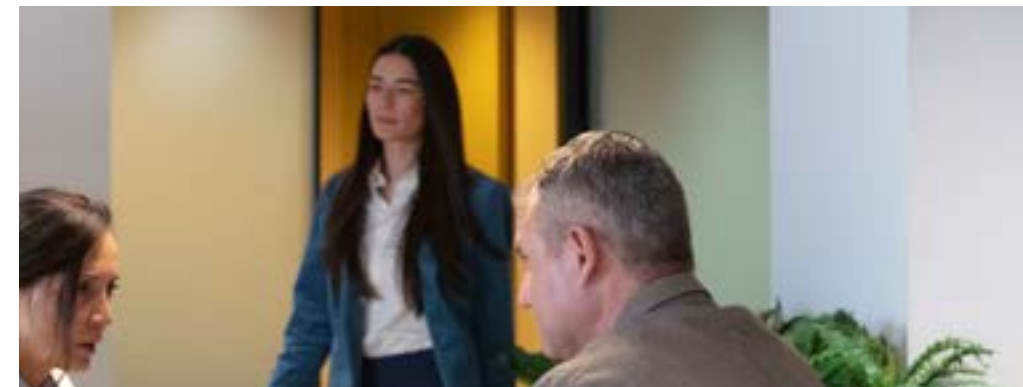
CaixaBank aposta per una estructura àgil i col·laborativa. Per aquest motiu, ha desenvolupat un projecte que cerca la simplificació del nombre de nivells organitzatius que ha de permetre la millora del *time-to-market*, la reducció dels temps de reacció i decisió i, alhora, cerca millorar el compromís dels empleats i la possibilitat de desenvolupar el talent intern, així com l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

Durant el 2020 hem continuat amb l'evolució dels processos de Recursos Humans cap al núvol (solució SuccessFactors) implementant les funcionalitats de portal extern de Career site, processos de selecció de personal intern i extern, els processos d'onboarding, crossboarding i offboarding i, finalment, també les funcionalitats de mentoring i coaching interns.

En l'àmbit de Grup, s'ha evolucionat i racionalitzat el model corporatiu amb l'objectiu de millorar-ne el control, la governança i l'eficiència mitjançant la creació de serveis compartits.

El 2019, es va iniciar el projecte HR Business Partner, que ha evolucionat el 2020 i ha arribat a donar servei a totes les àrees dels Serveis Corporatius. Cal destacar les accions dutes a terme com a enllaç durant la pandèmia (en el procés de retorn presencial als edificis dels Serveis Centrals) i el seguiment del registre horari, entre d'altres.

La transició cap a models de treball més àgils s'emmarca en el projecte de transformació àgil que persegueix l'acceleració i l'adopció de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb focus en el client i trencant sitges mitjançant el treball col·laboratiu.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte de les normes laborals i dels drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Així mateix, la plantilla de la resta d'empreses del Grup CaixaBank ubicades en altres països també està coberta per algun conveni col·lectiu.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert al conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi i es fan acords laborals específics amb la Representació Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casuístiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió Permanent Paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que són aplicables a tots els empleats del sector.

CaixaBank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diverses forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada quatre anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat.

El 30 de setembre de 2020 es va signar l'acord de Conveni Col·lectiu de Caixes 2019-2023 (de 5 anys de durada) i es va publicar al BOE el 3 de desembre, amb efecte a partir del dia 4 de desembre de 2020, que permet aplanar algunes inèrcies importants de costos no relacionats amb l'acompliment (com la revisió salarial, els triennis i el plus de conveni) i afrontar millor un període d'una complexitat enorme. El conveni col·lectiu també regula específicament matèries com el teletreball o la desconnexió digital.

## Pla d'igualtat

Per garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i a altres entitats del Grup hi ha diversos plans d'igualtat que comparteixen l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir a l'equitat de gènere, i incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla.

Cal destacar, les condicions següents, **que milloren les que recullen el Conveni Col·lectiu i l'Estatut dels Treballadors: els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat<sup>1</sup>**, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc., les reduccions de jornada per fer-se càrrec de fills de fins a 12 anys o fills amb minusvalideses i les excedències per fer-se càrrec de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis.

Al gener 2020, a CaixaBank, S.A. es va signar amb tots els sindicats el Pla d'Igualtat, que inclou els annexos de Protocol de Conciliació, el Protocol de Prevenció d'assetjaments i mediació i el Protocol de parelles de fet, i que conté millores substancials pel que fa a:

- > Objectiu de representativitat de la dona en posicions directives.
- > Conciliació: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en deu dies progressivament al llarg de tres anys per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. Addicionalment s'estén la flexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives i es permet la reducció de jornada dijous a la tarda fins que el fill té 12 anys. Finalment, es permet el gaudi de les vacances fins al 31/01 per motius de conciliació.



La Nostra  
Identitat



**Línies  
Estratègiques**

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



# 2.344

**EMPLEATS  
ACOLLITS A  
PERMISOS  
RETRIBUÏTS**

2.555 EL 2019



# 1.080

**REDUCCIONS  
DE JORNADA**

1.691 EL 2019



# 769

**EXCEDÈNCIES**

555 EL 2019



Dades de CaixaBank, S.A.

<sup>1</sup> Vegeu-ne els detalls a les pàgines següents.



A continuació es mostren les condicions principals que milloren les recollides al Conveni i a l'Estatut dels treballadors en matèria de permisos de maternitat i paternitat:

## >> EN L'ÀMBIT DE PERMISOS RETRIBUÏTS I REDUCCIONS DE JORNADA

### LEGISLACIÓ

### MILLORES CAIXABANK (AL PROTOCOL DE CONCILIACIÓ DE CAIXABANK)

- |     |   |  |
|-----|---|--|
| 01. | <b>Article 48 de l'Estatut dels Treballadors</b>  | <b>10 dies naturals de permís retribuït addicional</b> , i <b>14 dies naturals per part múltiple</b> o naixement de fill o filla a amb <b>discapacitat</b> .   |
|     | Suspensió de 16 setmanes tant per a la mare biològica com per a l'altre progenitor.                                 |  |
| 02. | <b>Article 37 de l'Estatut dels Treballadors</b>  | <p>&gt; Persones que tinguin al seu càrrec directe un menor de fins a 12 anys podran sol·licitar una <b>reducció de jornada exclusiva els dijous d'hivern a la tarda</b> (que suposi una <b>reducció inferior a 1/8 de la jornada</b>).</p> <p>&gt; Es permet per al col·lectiu amb <b>fills o filles amb una discapacitat</b> el gaudi d'un <b>permís retribuït</b> els dijous a la tarda fins al tercer aniversari del fill o filla i, en cas que tingui una discapacitat igual o superior al 65%, el permís retribuït és amb <b>caràcter indefinit</b>.</p> |
|     | Accés a una reducció de jornada per atenció d'un menor de 12 anys, sempre que suposi com a mínim 1/8 de la jornada. |  |
| 03. | <b>No s'estableix cap legislació</b>  | <b>Permís retribuït de 30 dies</b> per naixement de fill o filla amb <b>discapacitat igual o superior al 65%</b> , que es pot gaudir dins dels 24 mesos des del naixement.   |
| 04. | <b>No s'estableix cap legislació</b>  | <p>Es tenen en compte dos supòsits sensibles a l'hora de donar <b>preferència</b> en l'<b>elecció de les vacances</b>, per facilitar la conciliació:</p> <p>&gt; Si per sentència de divorci o separació, es tenen assignades unes dates de vacances per fer-se càrrec dels fills o filles menors de 12 anys.</p> <p>&gt; El supòsit de fill o filla amb discapacitat que vagi a Centres Escolars especialitzats quan aquests centres estiguin tancats.</p>  |

La Nostra  
IdentitatLinies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## &gt;&gt; EN L'ÀMBIT DE CONDICIONS ECONÒMIQUES

## LEGISLACIÓ

## MILLORES DE CAIXABANK

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 01. | No s'estableix cap legislació  | Ajuda per fills del 5% del salari fins als 18 o 21 anys del fill o filla.   |
| 02. | Conveni col·lectiu de Caixes i Entitats financeres d'estalvi<br><br>Ajuda de 3.400€/any per a persones amb discapacitat. | Ajuda per a la formació de fills d'empleats:<br>> Prestació anual de 5.150 €/any en el cas de discapacitat >= 33% i < 65% i, en el cas d'una discapacitat, >= 65% serà de 6.300 €/any.  |
| 03. | No s'estableix cap legislació  | Ajudes en préstecs i bestretes:<br>> En el supòsit de naixement, adopció, i acollida, accés a <b>bestretes de fins a 1 anualitat</b> .<br>> Disminucions de jornada per raons de conciliació <b>no</b> impliquen una <b>disminució de la capacitat creditícia</b> . |

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesPotenciar una  
cultura centrada en  
les persones, àgil i  
col·laborativaEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconexió que fomenten la conciliació laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el conveni col·lectiu i es prima sempre la voluntarietat de les persones. Centrant-nos en el que fa referència a la **desconnexió digital**, CaixaBank té un protocol els aspectes més destacats del qual són:



**Dret a no respondre comunicacions** un cop finalitzada la jornada laboral.



**No enviament de comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores** del dia següent, ni durant les vacances, permisos ni caps de setmana.



**No convocar reunions** que finalitzin més enllà de les 18.30 hores.



**Incorporar bones pràctiques per minimitzar reunions i desplaçaments** fomentant l'ús d'eines col·laboratives.

## Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- > Fomentar una cultura preventiva en tots els àmbits de l'organització.
- > Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriguin.
- > Considerar els aspectes preventius en origen.
- > Implantar mesures de millora contínua.
- > Formar i sensibilitzar el personal.
- > Mantenir un sistema de gestió de prevenció de riscos laborals segons els requisits de la norma OHSAS 18001, l'exigència de la qual és superior a la de la norma legal.

CaixaBank, S.A. té comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

- > Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. Estableix els objectius esmentats més amunt i fa un seguiment de les activitats preventives posant un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en d'altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 (des de 2005).
- > Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Defineix les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit per millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització d'accions formatives.

Amb l'objectiu de conscienciar i preparar a la plantilla en matèria de Seguretat i Salut a la feina, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius sobre seguretat a oficines, seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.



## Empresa saludable

El projecte d'empresa saludable reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:



**Té efectes en la productivitat i competitivitat** de les empreses i, per tant, en la seva sostenibilitat



S'aconsegueix una **plantilla més sana, motivada i satisfeta**



**N'augmenta l'orgull** de pertinença i el compromís



**Millora la imatge corporativa**



Afavoreix la **captació i retenció de talent**



**Millora el clima laboral**



**Redueix l'absentisme**

I s'estructura en tres eixos:



**Seguretat.** Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

L'Entitat es proposa aconseguir l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, per la qual cosa s'analitzarà la transició cap a la certificació ISO 45001, una certificació de caràcter voluntari que presenta una exigència superior a la legal i que incorpora el benestar com a concepte global.

En matèria psicosocial, s'ha realitzat un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i defineix plans d'acció per a la disminució de factors estressants.

Prova de la millora contínua en matèria de prevenció, CaixaBank ha implementat un programa de gestió integral de la seguretat i la salut per a la Xarxa Internacional.



**Salut.** Promoció d'estils de vida saludable que equilibrin la vida laboral i la salut com a element clau.

CaixaBank ha condicionat espais físics per fomentar activitats saludables i esportives (vestidors i sala polivalent) i ha potenciat l'apartat de seguretat, salut i benestar laboral a la intranet corporativa (consells mèdics tematitzats) amb l'objectiu de consolidar-se com a Empresa Saludable. Per fer-ho, s'ofereixen programes individualitzats i col·lectius per millorar l'estil de vida i la gestió de la salut a través de la plataforma interna i d'Adeslas Salut i Benestar. També s'ha ampliat el catàleg d'accions esportives i de promoció de la salut, que s'ha fet extensible a les Direccions Territorials. Durant la situació de pandèmia, s'han dut a terme accions de manera virtual.

Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.



**Benestar.** Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla amb beneficis que facilitin el seu dia a dia.

L'Escola de Rendiment Sostenible de Virtaula incorpora continguts que contribueixen a millorar el benestar personal de la plantilla amb formació en salut i nutrició, mindfulness, medi ambient i pensament positiu, entre d'altres.

Amb l'ampliació de mesures per promocionar nous entorns i maneres de treball (remot, agile..) i estudiant fórmules per millorar la transició de la plantilla cap a un envelliment actiu i saludable es podrà aconseguir l'objectiu de tenir una plantilla emocionalment més sana.



El 2020 s'ha obtingut la certificació Protocol Segur COVID-19, amb el procés de verificació previ que van dur a terme consultors externs especialitzats per saber el grau d'implantació de les mesures i la seva posterior avaluació.

Aquesta certificació proporciona confiança respecte a la prevenció de la COVID-19 als nostres centres, contribueix a la reincorporació i retorn a l'activitat de manera segura, i evidencia el control sobre els riscos i la revisió permanent dels protocols d'actuació, d'acord amb els millors estàndards i mesures de seguretat.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

**>> ENTORN LABORAL EN XIFRES****Accidentalitat a la feina**

	2019		2020	
	No greus	Greus	No greus	Greus
Nre. total d'accidents	516	7	280	5
Dels quals:				
Dones	345	2	180	3
Homes	171	5	100	2

	2019	2020
	Índex de freqüència d'accidents	1,77
Dels quals:		
Dones	2,43	1,48
Homes	1,01	0,52

**Absentisme**

	2019	2020
Hores d'absentisme gestionable	1.684.796	1.952.639
Índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)	2,82%	3,4%

Durant el 2020 s'han publicat 710 continguts de Comunicació Interna a Persones i PeopleNow, que han sumat un total de 2.344.556 accessos en tot l'any a CaixaBank.

**Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració**

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- > Difondre i acompanyar els reptes del Pla estratègic i les prioritats de negoci.
- > Transmetre els valors de l'Entitat com a element diferencial.
- > Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.
- > Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.



L'instrument fonamental per a aquesta fita, que fins ara ha estat el portal Persones, passa a una nova dimensió amb **PeopleNow**, el canal de comunicació interna amb utilitats de xarxa social que s'ha desplegat durant el 2020. Es tracta d'una nova eina que suposa una palanca de Transformació Digital i Cultural que potencia la participació dels empleats, permet millorar-ne l'experiència i evolucionar cap a una comunicació participativa, moderna, visual i multiplataforma (mobile-first).

PeopleNow agrupa continguts de negoci, corporatius i socials en un espai intel·ligent i modern en què cada professional té un perfil en el qual desenvolupar la seva marca personal i crear o participar en comunitats segons la seva àrea d'influència, a més de subscriure's a canals informatius segons els seus interessos.

Tot això, permetent una bidireccionalitat que afavoreix una escolta permanent del que passa a l'Entitat.

El 2020 s'ha parat atenció a oferir les eines necessàries als empleats per afrontar la situació derivada de la pandèmia de COVID-19. Hi destaquen les iniciatives següents:

- > Portal Coronavirus, per facilitar l'accés als protocols i mesures. A les filials, s'ha desenvolupat el Flash Legal, amb les novetats juridicolaborals per tenir les normes actualitzades permanentment.
- > #MÉSQUEMAI #SOMSCAIXABANK, per valorar l'esforç que ha fet la plantilla i donar veu als autèntics protagonistes i les seves famílies.
- > Blog: #AMBTUARAMÉSQUEMAI, per difondre continguts a les filials Grup.

El 2020 s'ha intensificat la comunicació a totes les empreses del Grup sobre: Informació de Negoci CaixaBank, Accions de voluntariat, Seguiment i atenció dels empleats, Mesures i recomanacions de seguretat, que arriba a 3.200 empleats de 19 companyies.



# Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

## Evolució resultats i activitat

### Segmentació de negocis

Per a la presentació de la informació financera, el Grup es configura amb els segments de negoci següents:

#### Bancari i Assegurances

- > Recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius del Grup essencialment a Espanya, així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. També inclou els negocis que va comprar CaixaBank al BPI durant el 2018 (assegurances, gestió d'actius i targetes), així com el negoci immobiliari *non-core* romanent (excepte Coral Homes) després de la venda del 80% d'aquest negoci el desembre de 2018.

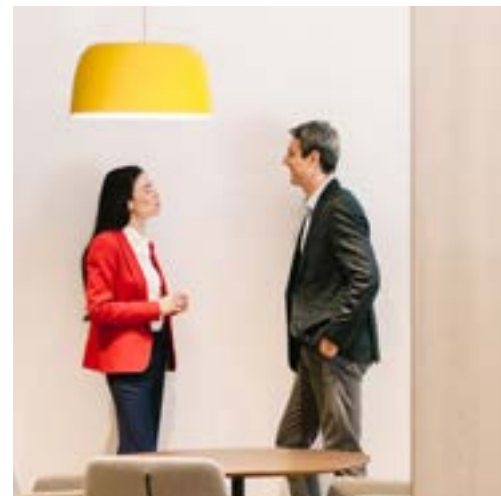
#### Participacions

- > El negoci recull, essencialment, els ingressos per dividends o el mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els resultats d'operacions financeres a l'Ers-te Group Bank, Telefónica, Repsol, el BFA i el BCI i Coral Homes. També inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions significatives en sectors diversos.
- > Inclou la participació al BFA que, després de re-estimar la influència significativa al tancament de 2018, es classifica com a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global i la participació en Repsol, fins a finalitzar la seva venda durant el segon trimestre de 2019.

#### BPI

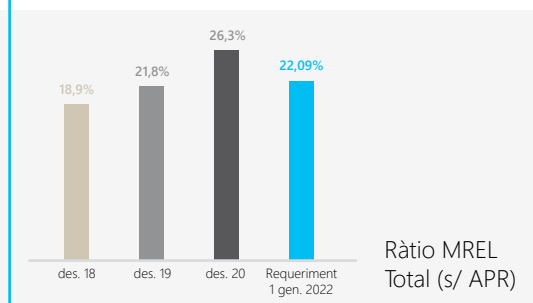
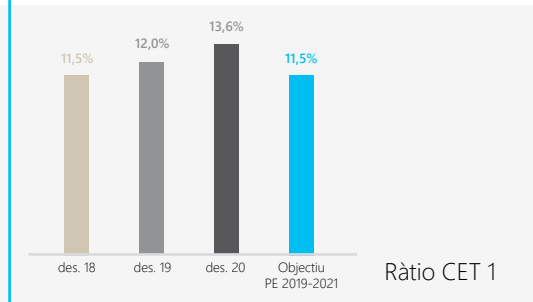
- > Recull els resultats del negoci bancari domèstic del BPI. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la valoració raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i magnituds de balanç associats als actius del BPI assignats al negoci de participacions (essencialment, el BFA i el BCI), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.



### >> MÈTRIQES PRINCIPALS DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021



La consecució de bona part dels objectius financers del Pla (entre els quals hi ha el de rendibilitat) s'endarrerirà més enllà de 2021 per l'impacte de la COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econòmic. Per la mateixa raó, s'han ajustat algunes prioritats de negoci per reflectir l'empitjorament de l'escenari macroeconòmic.

## Resultats

en milions d'euros	2018	2019	2020 (segmentació per negocis)			
			Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
<b>Marge d'interessos</b>	<b>4.907</b>	<b>4.951</b>	<b>4.900</b>	<b>4.533</b>	<b>(78)</b>	<b>444</b>
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	972	588	454	250	186	18
Comissions netes	2.583	2.598	2.576	2.330	0	245
Guanys o pèrdues per actius i passius financers i altres	278	298	238	249	(9)	(2)
Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances	551	556	598	598	0	0
Altres ingressos i despeses d'explotació	(524)	(386)	(356)	(338)	(3)	(15)
<b>Marge brut</b>	<b>8.767</b>	<b>8.605</b>	<b>8.409</b>	<b>7.623</b>	<b>97</b>	<b>690</b>
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.634)	(4.771)	(4.579)	(4.137)	(4)	(439)
Despeses extraordinàries	(24)	(979)	0	0	0	0
<b>Marge d'explotació</b>	<b>4.109</b>	<b>2.855</b>	<b>3.830</b>	<b>3.486</b>	<b>93</b>	<b>252</b>
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(97)	(376)	(1.915)	(1.895)	0	(21)
Altres dotacions de provisions	(470)	(235)	(247)	(228)	0	(19)
Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres	(735)	(167)	(67)	216	(311)	28
<b>Resultat abans d'impostos</b>	<b>2.807</b>	<b>2.077</b>	<b>1.601</b>	<b>1.580</b>	<b>(218)</b>	<b>239</b>
Impost sobre societats	(712)	(369)	(219)	(178)	24	(65)
<b>Resultat després d'impostos</b>	<b>2.095</b>	<b>1.708</b>	<b>1.382</b>	<b>1.402</b>	<b>(194)</b>	<b>174</b>
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	110	3	0	0	0	0
<b>Resultat atribuït al Grup</b>	<b>1.985</b>	<b>1.705</b>	<b>1.381</b>	<b>1.401</b>	<b>(194)</b>	<b>174</b>
Ràtio d'eficiència	53,1%	66,8%	54,5%			
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	52,9%	55,4%	54,5%			
ROE <sup>1</sup>	7,8%	6,4%	5,0%			
ROTE <sup>1</sup>	9,5%	7,7%	6,1%			
ROA	0,5%	0,4%	0,3%			
RORWA	1,3%	1,1%	0,8%			

<sup>1</sup> En el càlcul de la ROTe i la ROE de 2019 s'inclouen els ajustos de valoració en el denominador, i les xifres publicades de períodes anteriors es reexpressen. Així mateix, s'ha modificat la política comptable associada al registre dels compromisos de prestació definida amb els empleats i es reexpressen el patrimoni i les ràtios de períodes anteriors.

La Nostra  
Identitat**Línies  
Estratègiques**Aconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solidesa financeraEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Evolució 2020 respecte a 2019

El **resultat atribuït** se situa en 1.381 milions d'euros el 2020 (-19%), amb una evolució que ha marcat, principalment, el registre d'una provisió extraordinària per anticipar conseqüències futures de la COVID-19 (1.252 milions d'euros bruts).

El **marge brut** se situa en 8.409 milions d'euros. Es mantenen estables els ingressos *core*<sup>1</sup>, que se situen en 8.310 milions d'euros el 2020 (-0,1%) malgrat la dificultat associada al context econòmic. En l'evolució del marge brut (-2,3%) influeixen, essencialment, la reducció del Resultat d'operacions financeres (-20,1%) i del Resultat de participades (-22,8%).

Les **despeses d'administració i amortització recurrents** reflecteixen els estalvis associats a l'acord laboral de 2019 i les prejubilacions de 2020, a més de la intensa gestió de la base de costos i les menors despeses en què s'ha incorregut en el context de la COVID-19. La reducció de la despesa (-4,0%) és clarament inferior a la dels ingressos *core* (-0,1%).

L'evolució de l'epígraf **pèrdues per deteriorament d'actius financers** està marcada pel reforç de provisions per a risc de crèdit, que inclou una provisió extraordinària per anticipar conseqüències futures de la COVID-19, per un import de 1.252 milions d'euros.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** inclou 109 milions d'euros associats a prejubilacions.

Així mateix, en l'evolució interanual de l'epígraf **guanys o pèrdues en baixa d'actius i d'altres** incideix, entre altres aspectes, el registre el 2020 de la plusvàlua per la venda parcial de Comercia (420 milions d'euros), així com la provisió associada a la participació a l'Erste Group Bank (-311 milions d'euros).

### Evolució de 2019 respecte a 2018

El **resultat atribuït** es va situar en 1.705 milions d'euros el 2019, (-14,1%), amb una evolució marcada pel registre de l'acord laboral dut a terme (+20,4% sense aquest efecte).

El **marge brut** es va situar en 8.605 milions d'euros, amb un augment dels ingressos *core*<sup>1</sup>, que es van situar en 8.316 milions d'euros el 2019 (+1,2%). En l'evolució del marge brut (-1,8%) va influir la reducció dels resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació (-48,5%), com a conseqüència de la no atribució de Repsol i el BFA. El marge Brut, sense considerar l'aportació en ambdós exercicis de Repsol i el BFA, creixeria un 3,0%.

Millora de l'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** per menys costos immobiliaris com a conseqüència de la venda d'aquest negoci el 2018.

En l'evolució de l'epígraf **Pèrdues per deteriorament d'actius financers** va incidir, essencialment, l'alliberament extraordinari de provisions el 2018, de 275 milions d'euros aproximadament.

El registre el 2018 de l'operació de recompra del 51% de ServiHabitat, va donar lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros (-152 registrats a **Altres dotacions a provisions** i -52 a Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres).

Així mateix, en l'evolució interanual de l'epígraf **guanys o pèrdues en baixa d'actius i d'altres** va incidir essencialment el registre, el 2018, de -453 milions d'euros derivats de l'acord de venda de Repsol i el resultat derivat del canvi a la classificació comptable de la participació al BFA, per -154 milions d'euros.

<sup>1</sup> Inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores del BPI.

## Marge d'interessos

### Evolució de 2020 respecte a 2019

El 2020, el marge d'interessos puja a 4.900 milions d'euros (-1% respecte a 2019) a causa de:

- > Descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, a causa, en part del canvi d'estructura de la cartera creditícia per l'increment dels préstecs ICO, així com de la reducció dels ingressos procedents del crèdit al consum i del descens de la corba de tipus.
- > Aportació inferior de la cartera de renda fixa per disminució del tipus mitjà com a conseqüència de venciments a tipus elevats a finals del quart trimestre de 2019.
- > Reducció en el cost d'entitats creditícies, afavorides per l'increment de finançament que es va prendre amb el BCE en millors condicions i per les mesures que va establir aquesta entitat a l'octubre de 2019 (en què es va incrementar l'excés sobre el coeficient de caixa no penalitzat amb tipus negatius).
- > Estalvi en els costos del finançament institucional per preu menor a causa del decrement de la corba. I lleu disminució del cost del finançament detallista per descens en el tipus.
- > Millor aportació del negoci assegurador (productes d'estalvi).

### Evolució 2019 vs. 2018

El 2019, el marge d'interessos va pujar a 4.951 milions d'euros (+0,9% respecte a 2018) a causa de:

- > Ingressos del crèdit superiors, principalment per l'increment de volum.
- > Gestió del finançament detallista, que suposa una reducció del cost per la cancel·lació del deute subordinat retail el juny de 2018 i la reducció de 4 punts bàsics en el cost de l'estalvi a venciment.
- > Estalvi en els costos del finançament institucional per preu més baix. Volum superior de la cartera de renda fixa.
- > Millor aportació del negoci assegurador (productes d'estalvi).

Així mateix, en l'evolució va incidir la disminució de la rendibilitat del crèdit i de la cartera de renda fixa.



Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

- > D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos procedents de les mesures de finançament de l'ECB (TLTRO i MRO). De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.
- > Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.
- > Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.
- > Fins al quart trimestre del 2018, les cobertures de tipus d'interès del BPI es registren pel net dins de l'epígraf «resta de passius». A partir del primer trimestre de 2019 s'ha homogeneïtzat el criteri de presentació amb els de la resta del Grup i s'imputen els impactes dins dels epígrafs que recullen els elements coberts. La reclassificació va tenir un impacte positiu en Estalvi a venciment i Resta de Passius i negatiu en Valors representatius de deute i Crèdit a la clientela amb rendiment.
- > Des de 31 de desembre de 2019 es compleixen els criteris de compensació previstos a l'IAS 32 per compensar els derivats de negociació mantinguts a través de les cambres LCH i EUREX. Aquesta compensació va donar lloc a una reducció del saldo de les línies «Resta d'actius» i «Resta de passius» respecte a trimestres anteriors en aquesta data.

en milions d'euros	2020		2019		2018	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %
Intermediaris financers	42.313	0,95%	25.286	0,65%	21.241	0,83%
Cartera de crèdits (a)	223.864	1,99%	213.298	2,24%	208.470	2,27%
Valors representatius de deute	42.616	0,61%	36.184	0,92%	34.723	1,05%
Altres actius amb rendiment	64.954	2,52%	61.643	2,84%	54.174	3,03%
Resta d'actius	58.959	-	67.431	-	65.193	-
<b>Total actius mitjans (b)</b>	<b>432.706</b>	<b>1,56%</b>	<b>403.842</b>	<b>1,75%</b>	<b>383.801</b>	<b>1,81%</b>
Intermediaris financers	52.390	0,39%	36.076	0,67%	43.601	0,45%
Recursos de l'activitat detallista (c)	230.533	0,01%	214.136	0,02 %	199.220	0,04%
Emprèmits institucionals i valors negociables	30.341	0,73%	28.343	0,87%	26.822	0,98%
Passius subordinats	5.547	1,30%	5.400	1,36%	6.346	1,73%
Altres passius amb cost	73.652	1,75%	70.437	2,04%	63.366	2,14%
Resta de passius	40.243	-	49.450	-	44.446	-
<b>Total recursos mitjans (d)</b>	<b>432.706</b>	<b>0,43%</b>	<b>403.842</b>	<b>0,52%</b>	<b>383.801</b>	<b>0,53%</b>
<b>Diferencial de la clientela (a - c)</b>		<b>1,98%</b>		<b>2,22%</b>		<b>2,23%</b>
<b>Diferencial del balanç (b - d)</b>		<b>1,13%</b>		<b>1,23%</b>		<b>1,28%</b>





## Comissions

### Evolució de 2020 respecte a 2019

Els ingressos per comissions se situen en 2.576 milions d'euros, -0,9% respecte a 2019.

- > Les comissions bancàries, valors i altres inclouen els mateixos conceptes que l'exercici anterior. En l'evolució anual (-3,8%), destaca la caiguda de les comissions de mitjans de pagament i la sòlida evolució de les comissions de banca majorista.
- > Les comissions per comercialització d'assegurances disminueixen respecte a 2019 (-4,7%), principalment perquè hi ha hagut menys activitat comercial durant el segon i tercer trimestres.
- > Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV se situen en 546 milions d'euros (+1,4%).
- > Les comissions per gestió de plans de pensions se situen en 235 milions d'euros (+5,9%).
- > Les comissions d'Unit Link i altres se situen en 149 milions d'euros (+19,3%). La seva evolució és perquè, essencialment, s'ha gestionat més volum.

### Evolució 2019 vs. 2018

Els ingressos per comissions es van situar en 2.598 milions d'euros, +0,6% respecte a 2018.

- > Les comissions bancàries, els valors i altres inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió. En l'evolució anual (+0,8 %), destaca el creixement de mitjans de pagaments.
- > Les comissions per comercialització d'assegurances van disminuir respecte al 2018 (-6,6%) amb la influència del calendari de llançament de nous productes.
- > Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV es van situar en 538 milions d'euros (-2,6%). En la seva evolució van incidir, entre d'altres, la reducció del patrimoni mitjà gestionat durant el 2019 a causa de l'evolució negativa dels mercats de finals de 2018.
- > Les comissions per gestió de plans de pensions es van situar en 222 milions d'euros (+2,4%).

en milions d'euros	2020	2019	2018
Comissions bancàries, valors i altres	1.443	1.500	1.488
<i>del qual: recurrents</i>	<i>1.262</i>	<i>1.343</i>	<i>1.329</i>
<i>del qual: banca majorista</i>	<i>181</i>	<i>157</i>	<i>159</i>
Fons d'inversió, carteres i SICAV	546	538	552
Plans de pensions	235	222	217
Comercialització d'assegurances	203	213	227
Unit Link i altres <sup>1</sup>	149	125	99
<b>Comissions netes</b>	<b>2.576</b>	<b>2.598</b>	<b>2.583</b>

<sup>1</sup> Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).

## Ingressos de la cartera de participades

Els resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació disminueixen 118 milions d'euros (-27,9%) respecte a l'exercici anterior, per menors resultats de les participades en el context econòmic actual, excepte SecurCaixa Adeslas, que millora significativament el seu resultat anual, perquè hi ha hagut menys sinistralitat i per altres aspectes singulars en el context de la COVID-19.

El 2019, la seva evolució també va ser negativa: -401 milions d'euros (-48,5%) i va estar marcada per la no atribució del resultat del BFA i Repsol (434 milions d'euros atribuïts el 2018).

Els ingressos per dividendes inclouen, essencialment, el 2020, els dividendes de Telefónica i el BFA, per 100 i 40 milions d'euros, respectivament.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Ingressos per dividendes	147	163	146
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	307	425	826
<b>Ingressos de la cartera de participades</b>	<b>454</b>	<b>588</b>	<b>972</b>

## Resultats d'operacions financeres

El resultat d'operacions financeres se situa en 238 milions d'euros el 2020 (-20,1%). La seva evolució està marcada, en part, per la materialització de plusvàlues superior en actius de renda fixa el 2019.

## Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances

Els ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida i risc se situen en 598 milions d'euros, amb un creixement sòlid del 7,5% respecte a 2019. El 2019 es van situar en 556 milions d'euros, +1,0% durant l'any.



## Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució de l'epígraf Altres ingressos i despeses d'explotació (-7,8%) està marcada, principalment, per un increment de l'ingrés associat a l'últim *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(355)	(345)	(325)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	(22)	1	(147)
Altres	21	(42)	(52)
<b>Altres ingressos i despeses d'explotació</b>	<b>(356)</b>	<b>(386)</b>	<b>(524)</b>

- > Registre de la contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 243 milions d'euros (242 milions d'euros el 2019 i 228 el 2018).
- > Inclou la contribució al Fons Únic de Resolució (FUR) per un import de 111 milions d'euros (103 milions d'euros el 2019 i 97 milions d'euros el 2018).
- > Registre de l'Impost sobre Béns Immobles (16 milions d'euros per a 2020 i 2019 davant dels 48 milions d'euros de 2018).
- > L'evolució de l'epígraf el 2019 (-26,4%) és conseqüència, essencialment, de menys despeses immobiliàries (Impost sobre Béns Immobles i despeses de manteniment i gestió de la cartera d'adjudicats), com a conseqüència de la venda del negoci immobiliari, formalitzada durant el quart trimestre de 2018.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Despeses d'administració i amortització

Les despeses d'administració i amortització recurrents se situen en 4.579 milions d'euros (-4,0%). La seva evolució interanual es veu afectada per:

- > Los despeses de personal disminueixen un 4,6%, cosa que materialitza, entre d'altres, els estalvis associats a l'Acord Laboral de 2019 i les prejubilacions de 2020 (amb efecte en data 1 d'abril de 2020), que compensen l'increment vegetatiu.
- > Disminució del 3,9% de les despeses generals durant l'any. El 2019, la disminució és del 3,5% respecte a 2018, a causa, principalment, de l'aplicació de l'IFRS16.
- > Les amortitzacions disminueixen un 1,0% durant l'any, mentre que el 2019 van incrementar un 34,9%, com a conseqüència, entre d'altres, de l'entrada en vigor de l'IFRS16, que implica l'activació i amortització posterior dels drets d'ús de béns en lloguer, que es compensa, essencialment, amb la reducció de les despeses generals. Sense aquest efecte, el creixement de la despesa per amortització seria de l'1,5% aproximadament.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Marge brut	8.409	8.605	8.767
Despeses de personal	(2.841)	(2.978)	(2.937)
Despeses generals	(1.198)	(1.247)	(1.292)
Amortitzacions	(540)	(546)	(405)
<b>Despeses d'administració i amortització recurrents</b>	<b>(4.579)</b>	<b>(4.771)</b>	<b>(4.634)</b>
Despeses extraordinàries		(979)	(24)

El 2020 no es registren despeses extraordinàries, mentre que el 2019 inclouen l'acord al qual es va arribar amb els representants dels treballadors durant el segon trimestre sobre un pla amb extincions indemnitzades, per un valor de 978 milions d'euros bruts. La major part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost de 2019. El 2018, les despeses extraordinàries estan associades a la integració del BPI.

## Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Les dotacions per insolvències se situen en -1.915 milions d'euros (-376 milions d'euros el 2019). La seva evolució està marcada per la modificació dels escenaris macroeconòmics i la ponderació atorgada a cada escenari utilitzat en l'estimació de la pèrdua esperada per risc de crèdit. Per fer-ho, s'han utilitzat escenaris amb provisions econòmiques internes, amb diversos nivells de severitat, que incorporen els efectes en l'economia de la crisi sanitària motivada per la COVID-19. Com a conseqüència, s'ha constituït una provisió per risc de crèdit de 1.252 milions d'euros el 2020, per tal d'anticipar conseqüències futures associades a la COVID-19.

El 2019 incideixen aspectes singulars, en especial la reversió de provisions associada a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat per un valor de 275 milions d'euros, l'impacte negatiu del recalibratge de models en un entorn de desaceleració macroeconòmica i l'alliberament de provisions després de la revisió de la pèrdua esperada associada als ajustos per risc de crèdit efectuats en adquirir el BPI, per un valor de 179 milions d'euros.

Altres dotacions recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius. En la seva evolució incideix, essencialment, el registre de 109 milions d'euros associats a les prejubilacions de 2020. El 2019 recull el registre de dotacions per contingències legals amb criteris conservadors.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Dotacions per a insolvències	(1.915)	(376)	(97)
Altres dotacions a provisions	(247)	(235)	(470)
<b>Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions</b>	<b>(2.162)</b>	<b>(611)</b>	<b>(567)</b>



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Aconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solidesa financera



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Guanyos o pèrdues en la baixa d'actius i altres



Guanyos o pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, principalment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. L'evolució interanual (-59,8%) està marcada, essencialment, pels esdeveniments extraordinaris següents:

El 2020, destaquen:

- > El registre de la plusvàlua de 420 milions d'euros derivat de la venda parcial de la participació a Comercia.
- > S'ha registrat una provisió, per un import de 311 milions d'euros, associada a l'Erste Group Bank, a causa de l'impacte de la COVID-19 a l'entorn econòmic, així com l'allargament de l'escenari de tipus d'interès baixos.

En l'evolució de 2019 respecte a 2018, cal remarcar que aquest últim exercici incloïa:

- > Els resultats immobiliaris recullen el deteriorament del 49% de la participació que mantenia a ServiHabitat en aquell moment per adequar-ne el valor en llibres al nou valor raonable (-52 milions d'euros). A més, inclou la formalització de la venda del negoci immobiliari (inclosos despeses, impostos i altres costos) per un import de -60 milions d'euros.
- > Altres guanyos o pèrdues inclou el resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participació a Repsol (-453 milions d'euros) i el canvi de classificació comptable de la participació al BFA (-154 milions d'euros), així com el benefici per la venda del negoci d'adquirença del BPI (+58 milions d'euros).

en milions d'euros	2020	2019	2018
Resultats immobiliaris	(134)	(84)	(117)
Altres	67	(83)	(618)
<b>Guanyos o pèrdues en baixa d'actius i altres</b>	<b>(67)</b>	<b>(167)</b>	<b>(735)</b>



La Nostra  
Identitat



**Línies  
Estratègiques**

Aconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solidesa financera



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Balanç i activitat

El total actiu se situa en 451.520 milions d'euros a 31 de desembre de 2020 (+15,4% durant l'any).

El 2019, en relació amb el Patrimoni Net, el canvi de criteri comptable sobre els compromisos de prestació definida va implicar la reexpressió de les xifres comparatives de períodes anteriors.

L'assignació de capital al BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit al BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
Total actiu	386.546	391.414	451.520	410.690	3.267	37.564
Total passiu	362.182	366.263	426.242	389.083	2.565	34.595
Patrimoni Net	24.364	25.151	25.278	21.607	702	2.969
Patrimoni net assignat	-	100%	100 %	85,5%	2,8%	11,7%

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesAconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
sòlidesa financeraEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



## Crèdit a la clientela

El crèdit brut a la clientela de gestió se situa en 243.924 milions d'euros (+7,3%). En l'evolució anual per segments destaca:

- > El crèdit per a l'adquisició d'habitatge (-3,3% durant l'any) continua marcat pel despallanquejament de les famílies.
- > El crèdit a particulars – altres finalitats disminueix un 2,2% durant l'any, fruit de la caiguda del crèdit al consum, del 3,8%, per la disminució de l'activitat econòmica després de les contínues restriccions de mobilitat.
- > El finançament a empreses creix durant l'any un 16,6% com a resposta a la demanda de crèdit en un context en què les empreses van anticipar, després de l'inici de la crisi sanitària, les seves necessitats de liquiditat per als trimestres posteriors.
- > El crèdit al sector públic incrementa un 43,2% durant l'any, per la influència d'operacions singulars en un entorn de liquiditat elevada.

en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentació per negocis)		
			Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Crèdits a particulars	127.046	124.334	120.648	106.941	13.708
<i>Adquisició d'habitatge</i>	91.642	88.475	85.575	73.586	11.989
<i>Altres finalitats</i>	35.404	35.859	35.074	33.355	1.719
Crèdit a empreses	85.817	91.308	106.425	96.331	10.094
<i>Sectors productius expromotors</i>	79.515	85.245	100.705	90.767	9.938
<i>Promotors</i>	6.302	6.063	5.720	5.564	156
Sector públic	11.830	11.764	16.850	15.005	1.845
<b>Crèdit a la clientela, brut</b>	<b>224.693</b>	<b>227.406</b>	<b>243.924</b>	<b>218.277</b>	<b>25.647</b>
Fons per a insolvències	(5.728)	(4.704)	-5.620	-5.105	-515
<b>Crèdit a la clientela, net</b>	<b>218.965</b>	<b>222.702</b>	<b>238.303</b>	<b>213.172</b>	<b>25.131</b>
Riscos contingents	14.588	16.856	16.871	15.254	1.616

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesAconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solidesa financeraEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Vegeu més informació  
sobre finançament  
amb garantia pública  
implementada en el marc  
de la COVID-19



## Recursos de clients

Els recursos de clients pugen a 415.408 milions d'euros, +8,1% el 2020.

Els recursos en balanç pugen a 303.650 milions d'euros (+9,5%).

- > Creixement de l'estalvi a la vista fins als 220.325 milions d'euros (+16,2%). En la seva evolució incideix la fortalesa de la franquícia en un context en què famílies i empreses han gestionat les seves necessitats de liquiditat.
- > L'estalvi a termini se situa en 21.909 milions d'euros. La seva evolució continua marcada per la disminució de dipòsits en la renovació de venciments en un entorn de tipus d'interès negatiu.
- > Increment dels passius per contractes d'assegurances<sup>2</sup> (+3,3% durant l'any), principalment per les subscripcions netes positives d'Unit Link.

Els actius sota gestió creixen fins als 106.643 milions d'euros. La seva evolució anual (+4,2%) està marcada per la caiguda dels mercats durant la primera part de 2020, i per la seva progressiva recuperació posterior durant l'any, en especial durant l'últim trimestre. També cal destacar les subscripcions netes positives.

- > El patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV se situa en 71.315 milions d'euros (+4,0% durant l'any).
- > Els plans de pensions arriben als 35.328 milions d'euros (+4,7% durant l'any).

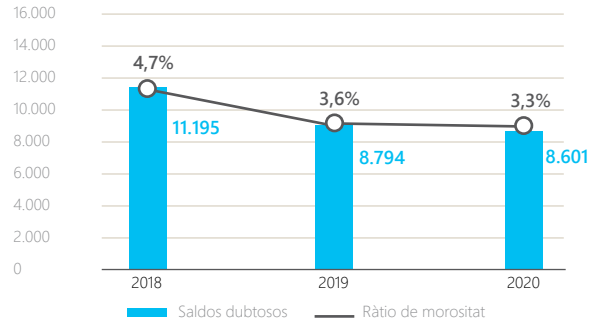
Altres comptes inclou principalment recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances del qual: BPI	
Recursos de l'activitat de clients	204.980	218.532	242.234	216.432	25.802
<i>Estalvi a la vista</i>	174.256	189.552	220.325	202.980	17.344
<i>Estalvi a termini<sup>1</sup></i>	30.724	28.980	21.909	13.451	8.458
Passius per contractes d'assegurances <sup>2</sup>	53.450	57.446	59.360	59.360	
Cessió temporal d'actius i d'altres	2.060	1.294	2.057	2.044	13
<b>Recursos en balanç</b>	<b>260.490</b>	<b>277.272</b>	<b>303.650</b>	<b>277.835</b>	<b>25.815</b>
Fons d'inversió, carteres i SICAV	64.542	68.584	71.315	65.852	5.463
Plans de pensions	29.409	33.732	35.328	35.328	
<b>Actius sota gestió</b>	<b>93.951</b>	<b>102.316</b>	<b>106.643</b>	<b>101.180</b>	<b>5.463</b>
<b>Altres comptes</b>	<b>5.108</b>	<b>4.698</b>	<b>5.115</b>	<b>3.778</b>	<b>1.336</b>
<b>Total recursos de clients</b>	<b>359.549</b>	<b>384.286</b>	<b>415.408</b>	<b>382.794</b>	<b>32.614</b>

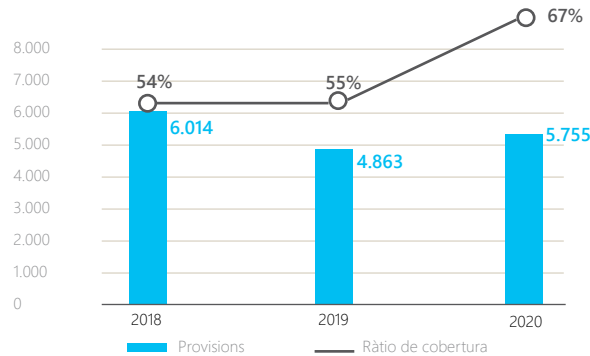
<sup>1</sup> Inclou emprèstits retail per un import de 1.436 milions d'euros a 31 de desembre de 2020 (1.625 milions d'euros el 2019).

<sup>2</sup> No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, excepte els Unit enllaç i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).

## >> MOROSITAT



## >> COBERTURA



## Qualitat de l'actiu

Els **saldos dubtosos** disminueixen 193 milions d'euros durant l'any, malgrat l'alentiment a l'activitat de recuperació durant l'inici de la crisi sanitària. La ràtio de mora se situa en el 3,3% (-30 punts bàsics durant l'any). Cal destacar la reducció, durant l'últim trimestre, per un import de 477 milions d'euros, amb caiguda en tots els segments de risc, com a conseqüència de l'activitat de recuperació, a la qual s'afegeix l'impacte de vendes de cartera.

Els **fons per a insolvències**, a 31 de desembre de 2020, se situa en 5.755 milions d'euros. La seva evolució està marcada per la creació del fons assignat a la COVID-19, que puja a 1.252 milions d'euros. En l'evolució de 2019 i 2018 influeixen els ajustos del valor de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivat de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspassos a fallits.

La ràtio de cobertura incrementa fins al 67% (+12 punts percentuals respecte a 2019).

en %	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentació per negocis)	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
	Grup	Grup	Grup		
Crèdits a particulars	4,7%	4,4%	4,5%		
<i>Adquisició d'habitatge</i>	3,8%	3,4%	3,5%		
<i>Altres finalitats</i>	7,2%	6,7%	6,9%		
Crèdit a empreses	5,4%	3,2%	2,7%		
<i>Sectors productius expromotors</i>	4,7%	2,9%	2,4%		
<i>Promotors</i>	14,3%	8,0%	6,7%		
Sector públic	0,4%	0,3%	0,1%		
<b>Ràtio de morositat (crèdits + avals)</b>	<b>4,7%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,3 %</b>
<b>Ràtio de cobertura de la morositat</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>	<b>67%</b>	<b>65%</b>	<b>88%</b>



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Vegeu més informació sobre moratòries en el marc de de la COVID-19



## Liquiditat i estructura de finançament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns graus de liquiditat que permetin satisfer sobradament els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, i mantenir-se, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.

En la Nota 3.12 «Risc de liquiditat» de la memòria d'aquests comptes anuals es descriuen els principis estratègics i l'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament de l'Entitat.

Els actius líquids totals se situen en 114.451 milions d'euros a 31 de desembre de 2020, amb un creixement de 25.024 milions d'euros durant l'any, a causa, principalment, de la generació i aportació de col·laterals a la pòlissa del BCE i a l'aportació neta de liquiditat pel gap comercial.

en milions d'euros i en %	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Actius líquids totals	79.530	89.427	114.451
<i>Del qual: saldo disponible en pòlissa no HQLA</i>	22.437	34.410	19.084
<i>Del qual: HQLA</i>	57.093	55.017	95.367
Finançament institucional	29.453	32.716	35.010
<i>Loan to deposits</i>	105%	100%	97%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	196%	186%	276%
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	117%	129%	145%

La Liquidity Coverage Ratio del Grup (LCR)<sup>1</sup>, a 31 de desembre de 2020, és del 276%, molt per sobre del mínim requerit, el 100%.

La Net Stable Funding Ratio (NSFR)<sup>2</sup> se situa en el 145% a 31 de desembre de 2020, per sobre del mínim regulatori del 100% que es requereix a partir del juny de 2021.

El saldo disposat de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2020 se situa en 49.725 milions d'euros, corresponents al TLTRO III. El saldo disposat ha incrementat 36.791 milions durant l'any per la devolució anticipada de 3.909 milions d'euros del TLTRO II i per la disposició de 40.700 milions d'euros del TLTRO III.

CaixaBank manté una estructura de finançament detallista sòlida, amb una ràtio loan to deposits del 97%, mentre que el finançament institucional puja a 35.010 milions d'euros, diversificat per instruments, inversors i venciments. La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. puja a 8.222 milions d'euros al tancament de desembre de 2020.

El febrer de 2021 s'ha efectuat una emissió d'un bo verd de 1.000 M€ de deute senior non preferred a 8 anys, amb una rendibilitat anual del 0,50%, equivalent a un midswap de +90 punts bàsics.

<sup>1</sup> Mitjana dels últims 12 mesos.

<sup>2</sup> A partir del 30 de juny de 2019, s'apliquen els criteris regulatoris que estableix el Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, que entra en vigor al juny de 2021.

## >> INFORMACIÓ SOBRE LES EMISSIONS EFECTUADES EL 2020

en milions d'euros	Import	Venciment	Cost <sup>3</sup>	Demanda	Emissor
Deute Senior <i>preferred</i>	1.000	5 anys	0,434% ( <i>midswap</i> +0,58%)	2.100	CaixaBank
Deute Senior <i>preferred</i> <sup>4</sup>	1.000	6 anys	0,835% ( <i>midswap</i> +1,17%)	3.000	CaixaBank
Additional Tier 1	750	Perpetu	6,006% ( <i>midswap</i> +6,346%)	4.100	CaixaBank
Deute Senior <i>non preferred</i> <sup>5</sup>	1.000	6 anys	0,429% ( <i>midswap</i> +0,85%)	4.000	CaixaBank

<sup>3</sup> Correspon a la yield de l'emissió

<sup>4</sup> Bo Social COVID-19

<sup>5</sup> Bo verd

## Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31/12/20	31/12/19	31/12/18
<i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i>	13,6 %	12,0%	11,5%
<i>Tier 1</i>	15,7 %	13,5%	13,0%
Capital total	18,1 %	15,7%	15,3%
MREL	26,3 %	21,8%	18,9%
Actius ponderats per risc (APR)	144.073	147.880	145.942
<i>Leverage ratio</i>	5,6 %	5,9%	5,5%

La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** se situa en el 13,6%. L'evolució anual de +161 punts bàsics recull +32 punts bàsics per l'impacte extraordinari de la reducció del dividend amb càrrec a l'exercici 2019 com una de les mesures que ha adoptat el Consell d'Administració arran de la COVID-19, així com +55 punts bàsics per l'aplicació de l'ajust transitori de la normativa IFRS 9<sup>1</sup>. La resta de l'evolució acumulada s'explica per +99 punts bàsics de variació orgànica, -15 punts bàsics per la previsió de dividends de l'any i -10 punts bàsics per l'evolució dels mercats i altres, que inclou l'impacte de la venda parcial de Comercia, la provisió sobre la participació a l'Erste Group Bank i l'entrada en vigor del nou tractament del software<sup>2</sup>.

La ràtio CET1 sense aplicació del període transitori de l'IFRS 9 se situa en el 13,1%.

Després dels nous aspectes regulatoris i supervisors arran de l'escenari de COVID-19, el Consell d'Administració va acordar reduir a l'11,5% l'objectiu de la ràtio de solvència CET1.

La ràtio **Tier 1** arriba al 15,7%. El mes d'octubre es va fer una nova emissió de 750 milions d'instruments d'AT1. Després d'aquesta emissió, el Grup cobreix totalment el bucket d'AT1, tant en termes de requeriments de Pilar I (1,5%) com la part corresponent dels requeriments del P2R (0,28%).

La ràtio de **Capital Total** se situa en el 18,1% i el **nivell de palanquejament (leverage ratio)** se situa en el 5,6%.

En relació amb el requeriment del MREL, la nova directiva de recuperació i resolució (BRRD2), que ha entrat en vigor al desembre, estableix com a data límit per complir amb els requeriments del MREL l'1 de gener de 2024, amb un requeriment intermedi que cal haver complert l'1 de gener de 2022. Així mateix, determina que els requeriments del MREL Total i Subordinat s'han d'expressar en percentatge tant dels APR com de l'exposició de la ràtio de palanquejament (LRE, per les seves sigles en anglès). El Grup CaixaBank

ha d'aconseguir, a partir de l'1 de gener de 2024, un volum mínim de fons propis i passius admissibles<sup>3</sup>, MREL Total del 22,95% dels APR. En relació amb el requeriment intermedi, el SRB ha determinat que, des de l'1 de gener de 2022, CaixaBank ha d'aconseguir un requeriment del MREL Total del 22,09% dels APR. Així mateix, des de l'1 de gener de 2022, CaixaBank ha de complir amb un requeriment del MREL Total de 6,09% de la LRE. Al desembre, CaixaBank té una ràtio sobre els APR del 26,3% i del 9,4% sobre la LRE. Ja ha arribat al nivell exigít per a 2024. A nivell subordinat, excloent-en el deute Senior preferred i altres passius pari passu, la ràtio del MREL arriba al 22,7% dels APR i el 8,1% de la LRE, còmodament per sobre dels requeriments regulatoris del 16,26% dels APR i del 6,09% de la LRE. Durant el quart trimestre s'ha efectuat una emissió de 1.000 milions de deute senior non preferred que fa millorar les ràtios del MREL.

D'altra banda, CaixaBank està subjecte a requisits mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre arriba al 15,1%.

A més, el BPI també compleix els seus requisits mínims de capital. Les ràtios de capital de la companyia a nivell subconsolidat són: CET1 del 13,9%, Tier 1 del 15,4% i Capital Total del 17,1%.

Les decisions del Banc Central Europeu i del supervisor nacional, incloent-hi les mesures adoptades arran de la crisi sanitària de la COVID-19, exigeixen al Grup que mantingui, durant el 2020, uns requeriments de capital d'un 8,10% per al CET1, un 9,88% per al Tier 1 i un 12,26% per al Capital Total. A 31 de desembre, CaixaBank té un marge de 554 punts bàsics, és a dir, 7.985 milions d'euros, fins al trigger MDA del Grup.

Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les referides en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Aconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solvència financera



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

<sup>1</sup> Al març, CaixaBank es va acollir a les disposicions transitòries de la normativa de l'IFRS 9, que permet que, als seus càlculs de solvència, es mitigui, en part, la proclivitat associada al model de provisions sota la normativa IFRS 9 durant el període transitori establert.

<sup>2</sup> La Comissió Europea ha aprovat, a desembre, l'RTS sobre el tractament del software per a calcular el CET1.

<sup>3</sup> Els passius elegibles inclouen el deute senior non preferred, el deute senior preferred i altres passius pari passu a aquesta, a criteri de la Junta Única de Resolució.



## Dades més rellevants del Grup CaixaBank

en milions d'euros i en %	Gener – Desembre			Variació	
	2020	2019	2018	2020-19	2019-18
<b>Resultats</b>					
Marge d'interessos	4.900	4.951	4.907	(1,0%)	0,9%
Comissions netes	2.576	2.598	2.583	(0,9%)	0,6%
Marge brut	8.409	8.605	8.767	(2,3%)	(1,8%)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.579)	(4.771)	(4.634)	(4,0 %)	2,9%
Marge d'explotació	3.830	2.855	4.109	34,2%	(30,5%)
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	3.830	3.834	4.133	(0,1 %)	(7,2%)
Resultat atribuït al Grup	1.381	1.705	1.985	(19,0%)	(14,1%)
<b>Indicadors de rendibilitat (últims 12 mesos)</b>					
Ràtio d'eficiència	54,5%	66,8%	53,1%	(12,3)	13,7
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	54,5%	55,4%	52,9%	(0,9)	2,5
ROE	5,0%	6,4%	7,8%	(1,4)	(1,4)
ROTE	6,1 %	7,7%	9,5%	(1,6)	(1,8)
ROA	0,3%	0,4%	0,5%	(0,1)	(0,1)
RORWA	0,8%	1,1%	1,3%	(0,3)	(0,2)

La Nostra  
Identitat**Línies  
Estratègiques**Aconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
solidesa financeraEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020





## &gt;&gt; ALTRES INDICADORS

La Nostra  
IdentitatLinies  
EstratègiquesAconseguir una  
rendibilitat atractiva  
mantenint la  
sòlidesa financeraEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

	Desembre 2020	Desembre de 2019	Desembre de 2018	Variació 2020-2019	Variació 2019-2018
<b>Balanç i activitat</b>					
Actiu Total	451.520	391.414	386.546	15,4 %	1,3%
Patrimoni Net	25.278	25.151	24.364	0,5%	3,2%
Recursos de clients	415.408	384.286	359.549	8,1%	6,9%
Crèdit a la clientela, brut	243.924	227.406	224.693	7,3%	1,2%
<b>Gestió del risc</b>					
Dubtosos	8.601	8.794	11.195	(193)	(2.401)
Ràtio de morositat	3,3%	3,6%	4,7%	(0,3)	(1,1)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,75%	0,15%	0,04%	0,60	0,11
Provisions per a insolvències	5.755	4.863	6.014	892	(1.151)
Cobertura de la morositat	67%	55%	54%	12	1
Adjudicats nets disponibles per a la venda <sup>1</sup>	930	958	740	(28)	218
Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda	42%	39%	39%	3	-
<b>Liquiditat</b>					
Actius líquids totals	114.451	89.427	79.530	25.024	9.897
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	248%	186%	196%	62	(10)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	145%	129%	117%	16	12
Loan to deposits	97%	100%	105%	(3)	(5)
<b>Solvència</b>					
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,6 %	12,0%	11,5%	1,6	0,5
Tier 1	15,7 %	13,5%	13,0%	2,2	0,5
Capital total	18,1 %	15,7%	15,3%	2,4	0,4
MREL	26,3 %	21,8%	18,9%	4,5	2,9
Actius ponderats per risc (APR)	144.059	147.880	145.942	(3.821)	1.938
Leverage Ratio	5,6 %	5,9%	5,5%	(0,3)	0,4
<b>Ràtios borsàries<sup>1</sup></b>					
Valor teòric comptable (€/acció)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,49	3,36	-	0,13
Benefici net atribuït per acció (€/acció) (12 mesos)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
PER (Preu/Beneficis; vegades)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,69
P/ VC tangible (valor cotització s/ valor comptable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)

<sup>1</sup> Exposició a Espanya.

## Ratings de crèdit

	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva
 <sup>1</sup> <b>S&amp;P Global Ratings</b>	<b>BBB+</b>	<b>A-2</b>	<b>estable</b>
 <sup>2</sup> <b>FitchRatings</b>	<b>BBB+</b>	<b>F2</b>	<b>negativa</b>
 <sup>3</sup> <b>MOODY'S</b>	<b>Baa1</b>	<b>P-2</b>	<b>estable</b>
 <sup>4</sup> <b>BBB's</b>	<b>A</b>	<b>R-1 (low)</b>	<b>estable</b>

Data de l'última confirmació:

<sup>1</sup> A 23 de setembre de 2020

<sup>2</sup> A 22 de setembre de 2020

<sup>3</sup> A 29 de setembre de 2020

<sup>4</sup> A 30 de març de 2020

## Política de dividends

El 15 d'abril de 2020 es van abonar 0,07 euros per acció. Aquest és el total de remuneració a l'accionista efectuat amb càrrec a l'exercici 2019, fet que suposa un pay-out del 24,6%.

El Consell d'Administració ha acordat proposar a la propera Junta General Ordinària d'Accionistes que es distribueixi un dividend en efectiu de 0,0268 euros bruts per acció<sup>1</sup>, amb càrrec als beneficis de l'exercici 2020<sup>2</sup>, que s'abonarà durant el segon trimestre. L'aprovació d'aquest dividend per part de la Junta General d'Accionistes, si escau, així com les condicions específiques del pagament, que, en qualsevol cas, estarà subjecte a l'execució de la fusió amb Bankia, es comunicaran quan

correspongui al mercat. Amb el pagament d'aquest dividend, l'import de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2020 serà equivalent al 15% sobre el resultat consolidat proforma de CaixaBank i Bankia ajustat, en línia amb la recomanació del Banc Central Europeu. El dividend s'abonarà a totes les accions en circulació en el moment del pagament. Així mateix, s'ha acordat deixar sense vigència la política de dividends anterior i fer-ne pública una de nova quan escaigui, que acordarà el nou Consell després de revisar i aprovar el pressupost de 2021, després de la fusió prevista amb Bankia.

<sup>1</sup> Assumeix distribució sobre el total d'accions postfusió.

<sup>2</sup> Import màxim distribuïble 15 % del resultat del Grup CaixaBank més Bankia, ajustat pel pagament de cupons d'instruments AT1 de les dues entitats, les reclassificacions d'OCI contra P&L i l'amortització d'intangibles amb impacte neutre en solvència.



## Ser referents en **gestió responsable i compromís amb la societat**

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser la referència del sector en banca socialment responsable mitjançant el reforç de la gestió responsable del negoci (amb èmfasi en la transparència amb els clients) i assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu.

### >> PRINCIPALS MÈTRIQES DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

#### 2019

>> Inclusió a DJSI per **8è any consecutiu**

>> Emissió del **primer bo social** per **1.000 M€** amb l'objectiu de reduir la pobresa i crear ocupació

>> **725 M€ de nova concessió** MicroBank el 2019

#### 2020

>> Inclusió a DJSI per **9è any consecutiu**

>> Emesos **3.000 M€ en bons ODS**

>> **1.625 M€ de nova concessió** MicroBank el 2019-2020 acumulat

#### Objectiu 2021

>> Mantenir la inclusió en el DJSI

>> Emissió d'**1.500 M€ de bons ODS**

>> **≈2.181 M€ de nova concessió** MicroBank (2019-2021)



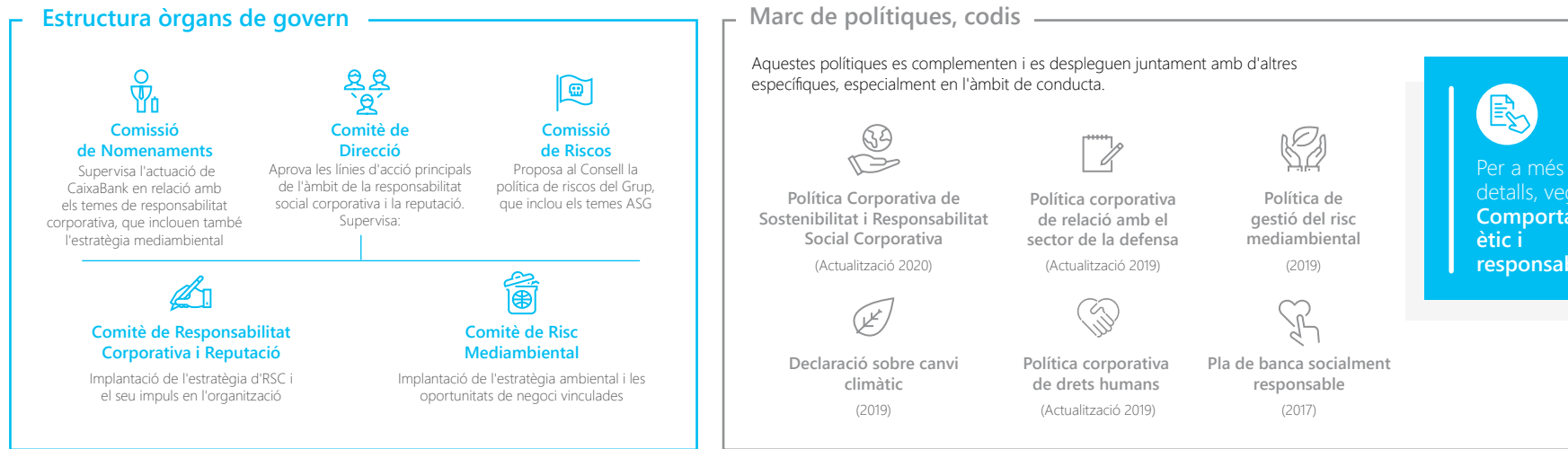
## Governança de la Responsabilitat Corporativa

### >> EL COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA ES BASA EN UN MARC DE GOVERNANÇA SÒLID

#### MISSIÓ I VALORS >> PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

##### CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Aprova la política i estratègia de Sostenibilitat i RSC i supervisa la seva implantació



La **Política Corporativa de Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, que va aprovar el Consell d'Administració i el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

A través de la Política, CaixaBank assumeix com a directrius per a la gestió i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuació íntegra, responsable i sostenible; la qualitat màxima en el servei i l'eficiència econòmica; l'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovació permanent, que contribueixi tant com sigui possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat envers el medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per als accionistes i els inversors, les necessitats i les aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.

La Política té vocació de Grup i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup





La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



PLA DE DIFUSIÓ

PLA DE DIÀLEG

En aquest marc, el **Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank** (que va aprovar el Consell d'Administració el 2017), basat en els criteris ASG (Ambient, Societat i Governança), té 5 eixos que funcionen com a guia i contribueixen a centrar-se en les prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable.

>> PRIORITATS 2019-2021

<p><b>INTEGRITAT, TRANSPARÈNCIA I DIVERSITAT</b></p>	>> Impuls iniciatives de <b>transparència amb clients</b>	>> Reforçar l' <b>actitud íntegra</b>	>> Mantenir el <b>suport a la difusió</b> en temes de diversitat i <b>consolidar programa Wengage</b>
<p><b>GOVERNANÇA</b></p>	>> Consolidar la <b>governança de la responsabilitat corporativa amb visió de Grup</b>	>> <b>Mesurar producció</b> amb impacte social o <b>ambiental positiu</b> i incorporar criteris ASG al negoci i mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu	>> Consolidar la gestió, mesurament i seguiment del <b>risc reputacional</b>
<p><b>MEDI AMBIENT</b></p>	>> Impulsar la <b>producció verd</b> i emetre <b>bons sostenibles</b>	>> Avançar en el <b>mesurament i gestió del risc mediambiental i climàtic</b>	>> Implantar el <b>pla de Gestió Ambiental i Energètica</b> i renovar les certificacions
<p><b>INCLUSIÓ FINANCERA</b></p>	>> Impulsar la <b>inversió amb impacte social</b>	>> Reforçar i desenvolupar el <b>pla de Cultura Financera</b>	>> Mantenir el posicionament en <b>proximitat i reforçar accessibilitat</b>
<p><b>ACCIÓ SOCIAL I VOLUNTARIAT</b></p>	>> Mantenir la promoció de l'Obra Social Descentralitzada, amb <b>focus a la capil·laritat</b>	>> Consolidar el <b>pla de Voluntariat Corporatiu</b>	>> Estrènyer la <b>col·laboració amb programes de "la Caixa"</b>

## Adhesions i aliances

Per a CaixaBank, és fonamental formar part de la xarxa d'aliances i iniciatives que es teixeixen a escala global, nacional i local. CaixaBank aporta la seva visió com a banc compromès amb la societat des de la seva creació el 1904, contribueix a la divulgació i la conscienciació sobre aquests principis i valors i s'exigeix en tot moment incorporar en la seva actuació els estàndards més alts de gestió que n'emanen.

### >> TRANSVERSALS ASG



Organisme encarregat de promoure els principis de les Nacions Unides (2012).



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'*Spanish National Advisory Board* (2019).



Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està present al patronat i al Consell Assessor (2011).



Principis de Banca Responsable. Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).



Volen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).



Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).



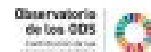
La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009), la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019), en són signants.



Organisme de les Nacions Unides que promou el turisme responsable i accessible per a tots (2019).



VidaCaixa és signatària del PSI per desenvolupar i ampliar les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica (2020).



Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. Creat per "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).



Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista a Europa. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).

### ODS 17



Un programa reeixit de desenvolupament sostenible exigeix aliances entre els governs, el sector privat i la societat civil. Aquestes aliances inclusives construïdes sobre principis i valors, una visió compartida i metes comparatives que col·loquen les persones i el planeta al centre són necessàries a nivell global, regional, nacional i local.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## >> AMBIENTAL



Compromís d'avaluació de riscos ASG\* en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2019).



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Iniciativa de la Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb més nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle (2018).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses amb una energia 100% renovable (2016).



Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració públicoprivada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).



Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en el sector dels agronegocis (2016).

## >> SOCIAL



Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més importants del món.



Institució de finançament a llarg termini de la Unió Europea, els accionistes de la qual són els seus Estats membres (2013).



La seva missió principal és donar suport a les microempreses i a les petites i mitjanes empreses europees (pimes) per ajudar-les a accedir al finançament (2018).



La seva missió és promoure la cohesió i enfortir la integració social a Europa finançant projectes amb un fort component social. (2008).



Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.



Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera que promouen el Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població (2010).

## >> GOVERNANÇA



El promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració de les empreses i als llocs de direcció executiva (2020).



Compromís públic d'alinear les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).



## Índexs i ratings de sostenibilitat

Ampli reconeixement per part dels índexs i agències de ratings de sostenibilitat principals.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



CaixaBank		Pitjor << Escala >> Millor	Destacats
<b>85</b>	Puntuació en sostenibilitat		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; DJSI World, DJSI Europe.</li> <li>&gt; Inclòs ininterrompudament des de 2012. Última actualització: novembre de 2020.</li> <li>&gt; 7è banc de 25 inclòs al DJSI World.</li> <li>&gt; Analista SAM ESG / S&amp;P Global.</li> </ul>
<b>AA</b> (Líder)	Rating ASG		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Primera inclusió el 2015. Última actualització: novembre de 2020.</li> <li>&gt; Analista MSCI ESG.</li> <li>&gt; Líder a les categories de Desenvolupament de Capital Humà i Finançament amb Impacte Ambiental.</li> </ul>
<b>4.4</b>	Rating ASG		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX.</li> <li>&gt; Primera inclusió el 2011. Última actualització: juny de 2020.</li> <li>&gt; Rating global (4,4), per sobre del sector (2,9) i també per a totes les dimensions: ambiental (5 respecte a 2,8 sector), social (4,3 respecte a 2,3 sector) i governança (4,1 respecte a 3,3 sector).</li> <li>&gt; Analista Evalueserve.</li> </ul>
<b>Risc mitjà</b> (22,6)	Rating risc ASG		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; STOXX Global ESG.</li> <li>&gt; Primera inclusió el 2013. Última actualització: maig de 2020.</li> <li>&gt; Situat en la posició 41 entre 389 bancs. Exposició significativament per sota de la mitjana sectorial i dels comparables a Espanya (Banco Santander i BBVA).</li> <li>&gt; Analista Sustainalytics.</li> </ul>
<b>A-</b> (Lideratge)	Rating canvi climàtic		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analista Bureau Veritas.</li> <li>&gt; Primera inclusió el 2012. Última actualització: desembre de 2020.</li> <li>&gt; Puntuació per sobre de la mitjana europea de CDP (C) i també per sobre de la mitjana del sector financer (B).</li> <li>&gt; Categoria Leadership.</li> </ul>



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Pitjor << Escala >> Millor

Destacats

<p><b>C</b></p> <p>Categoria: <b>Prime</b> Transparència: <b>Molt alt</b> Decile rank: <b>#1</b></p>	<p>Rating corporatiu ASG</p> <p>Nivell de transparència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analista ISS ESG.</li> <li>&gt; Primera inclusió el 2013. Última actualització: maig de 2020.</li> <li>&gt; CaixaBank se situa dins del 10% superior del sector (Financials/Public &amp; Regional Banks, que inclou 277 companyies).</li> </ul>
<p><b>1/2</b></p>	<p>Puntuació ASG</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analista ISS.</li> <li>&gt; Actualització mensual, última informació disponible: gener de 2021.</li> <li>&gt; Qualificació «1» en ambiental i social i «2» en governança.</li> </ul>
<p><b>54</b> (Robust)</p>	<p>Índex de sostenibilitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; ETHIBEL Sustainability Index Europe; Euronext Eurozone 120 i Europe 120.</li> <li>&gt; Analista VigeoEiris.</li> <li>&gt; Primera inclusió el 2013. Última actualització: desembre de 2020.</li> <li>&gt; Categoria global Robust per sobre de la mitjana del sector. Categoria Avançada en estratègia mediambiental i algunes àrees de recursos humans.</li> </ul>

Altres reconeixements



Sustainability Yearbook 2020

- > Inclòs al Sustainability Yearbook 2020 per novè any consecutiu.
- > Categoria de bronze a SAM per quart any consecutiu.



The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

- > Posició 80 en el rànquing global.
- > Rating: AA+





## >> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

L'índex Dow Jones Sustainability Index (DJSI) s'impulsa com un projecte de millora continuada de les organitzacions. Per a CaixaBank, la inclusió en el DJSI és una mètrica de primer nivell del Pla estratègic.

En l'exercici 2020, CaixaBank se situa entre els 10 primers bancs de l'índex. Ha experimentat una millora destacada en les dimensions de *Governance* i Mediambiental. En els àmbits següents, CaixaBank obté puntuacions molt per sobre de la mitjana: gestió de riscos, estratègia fiscal, protecció de la privacitat, desenvolupament del capital humà.

# +18 p.


**GRAN PUJADA EN  
FINANCES SOSTENIBLES**



## CAIXABANK, INCLÒSA A DJSI 2020<sup>1</sup>

**7è** Banc (de 25)  
a DJSI World

**2n** Banc (de 10)  
en DSJI Europa

	CaixaBank el 2020 			
	Puntuació	Millora respecte a 2019	Mitjana bancs DJSI World	Millor en bancs DJSI World
Puntuació global	85	+4 p.	83	89
Dimensió econòmica	80	+4 p.	78	86
Dimensió mediambiental	90	+4 p.	92	99
Dimensió social	89	-1 p.	87	93

<sup>1</sup> 3.517 empreses elegibles (307 seleccionades) i 254 bancs elegibles (25 seleccionats).



- La Nostra Identitat
- Linies Estratègiques**  
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Reputació

### Índex global de reputació (IGR)

CaixaBank ha desenvolupat un sistema continuat de mesurament i anàlisi de la reputació de l'Entitat, a través d'aspectes qualitius i quantitius, que permet fer el seguiment i la gestió de la reputació corporativa, i comunica el seu estat i la seva evolució als Òrgans de Govern de manera periòdica.

### >> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ

1

#### ENS PERMET RESPONDRE A:

- Com ens perceben?
- Quins aspectes es poden convertir en un risc per a CaixaBank per la seva percepció negativa?

3

#### ENS PORTA A:

- Diagnosticar** problemes de reputació
- Fixar objectius** en aquest àmbit
- Mesurar l'evolució** de l'Entitat
- Establir **comparatives**

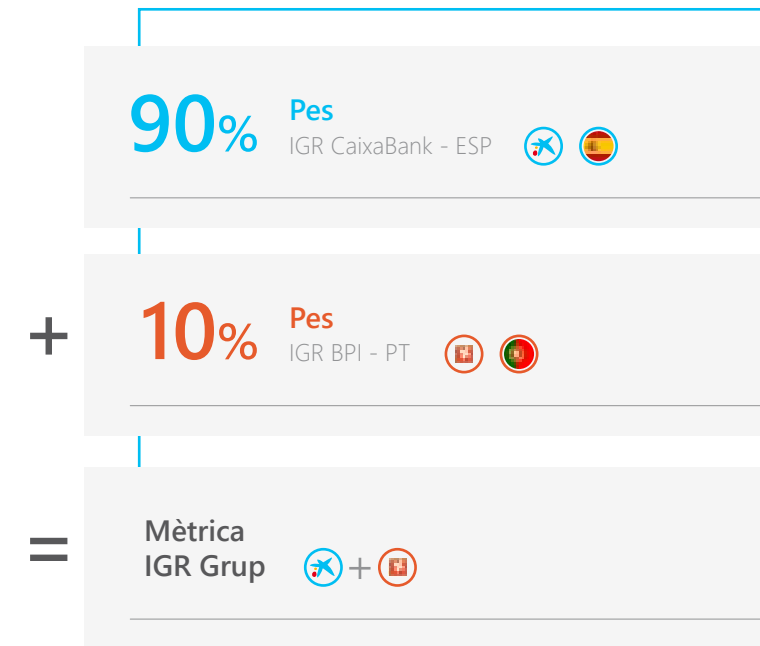
2

#### ES BASA EN:



L'IGR és una mètrica del Pla Estratègic que integra les percepcions dels diversos stakeholders sobre l'Entitat en una escala 0-1.000 i es considera com una *best practice* pel seu enfocament *multistakeholder*. L'IGR, conjuntament amb l'Estudi de Materialitat, permet captar la sensibilitat dels diferents grups d'interès sobre diferents aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i la seva sostenibilitat futures.

De cara a millorar el mesurament de la reputació, s'ha augmentat la freqüència de les enquestes de reputació a clients i accionistes. S'ha passat d'enquestes anuals a trimestrals. Això permetrà tenir més informació i més actualitzada sobre la percepció dels stakeholders més rellevants per a CaixaBank.





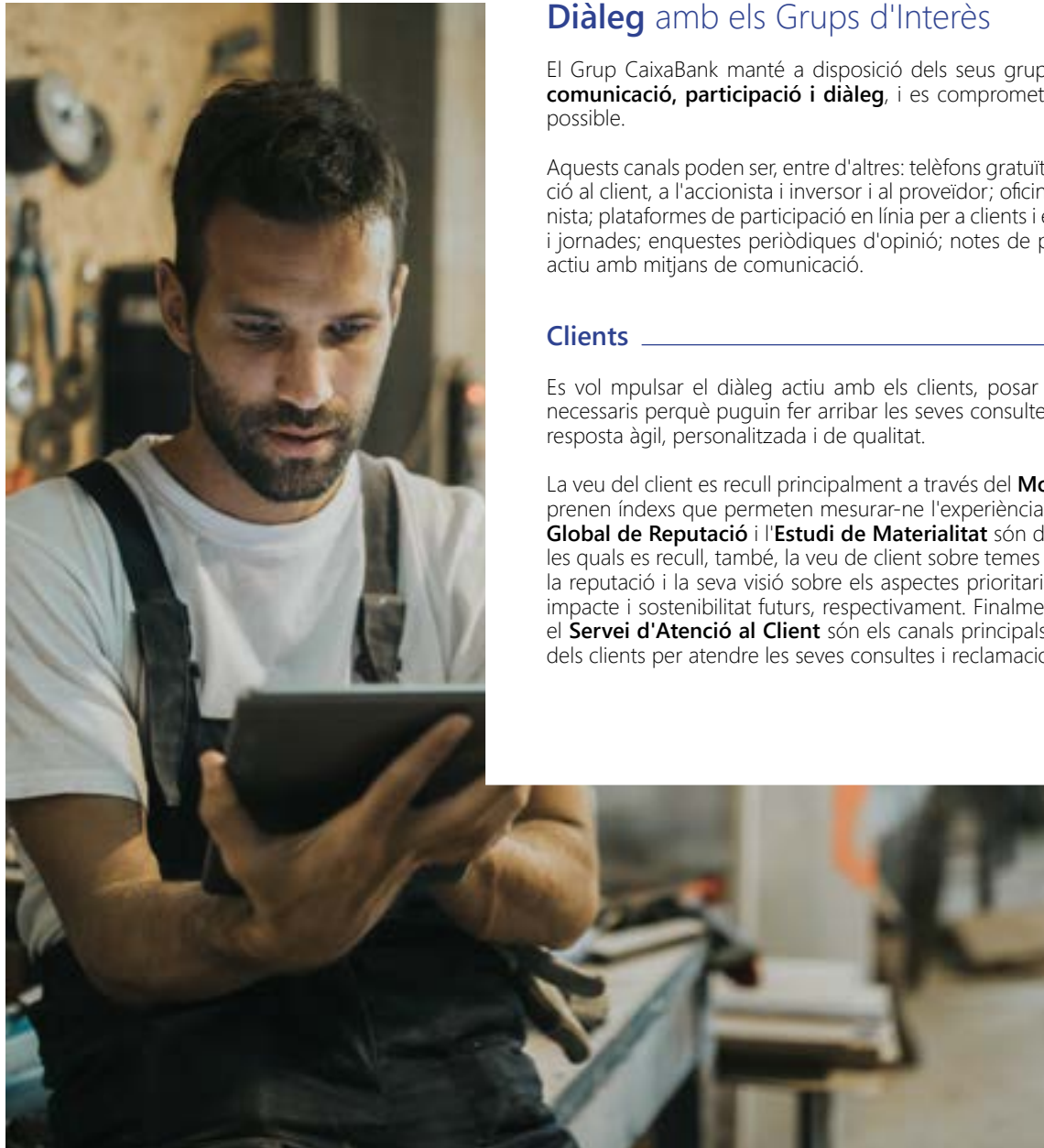
### Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

El Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) contribueix a complir les polítiques responsables (Drets Humans, Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa i Defensa, entre d'altres) i a gestionar el risc reputacional, ja que presta suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius (Riscos i Compliance). El SARR analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte a la reputació de l'Entitat. Per a l'anàlisi s'utilitzen eines externes de proveïdors d'anàlisi de risc reputacional.

Periòdicament, es s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, i s'eleva al Comitè, per sancionar-los, els temes per als quals considera que cal una decisió a més alt nivell. Durant el 2020, s'han elevat 6 operacions al Comitè per sancionar-les.

El 2020, s'han resolt 279 consultes (310 el 2019), el 37% de les quals han estat relacionades amb el sector Defensa i, la resta, amb altres polítiques responsables o amb clients i operacions amb impacte reputacional potencial.



La Nostra  
Identitat**Linies  
Estratègiques**Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Diàleg amb els Grups d'Interès

El Grup CaixaBank manté a disposició dels seus grups d'interès diversos **canals de comunicació, participació i diàleg**, i es compromet a donar-los la màxima difusió possible.

Aquests canals poden ser, entre d'altres: telèfons gratuïts i bústies electròniques d'atenció al client, a l'accionista i inversor i al proveïdor; oficines d'atenció al client i a l'accionista; plataformes de participació en línia per a clients i empleats i empleades; trobades i jornades; enquestes periòdiques d'opinió; notes de premsa i altres canals de diàleg actiu amb mitjans de comunicació.

### Clients

Es vol impulsar el diàleg actiu amb els clients, posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.

La veu del client es recull principalment a través del **Model VEU360°**, del qual es desprenen índexs que permeten mesurar-ne l'experiència i la qualitat del servei. L'**Índex Global de Reputació** i l'**Estudi de Materialitat** són dues eines de diàleg a través de les quals es recull, també, la veu de client sobre temes específics, la seva percepció de la reputació i la seva visió sobre els aspectes prioritaris per a CaixaBank pel que fa a impacte i sostenibilitat futurs, respectivament. Finalment el **Contact Center Clients** i el **Servei d'Atenció al Client** són els canals principals que l'Entitat posa a disposició dels clients per atendre les seves consultes i reclamacions.



Per a més detalls, vegeu  
l'apartat  
**Model de VEU360°**



Per a més detalls,  
vegeu l'apartat  
**Materialitat**



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Contact centers clients

Durant l'any 2020, el Contact Center Clients (CCC) ha consolidat el seu model de visió global 360º del client, i ha potenciat la interacció amb les diverses àrees de negoci per fer-los arribar la veu del client i anticipar qualsevol canvi, amb l'objectiu de millorar l'atenció i l'experiència que els oferim.

A partir del mes de març, el context sanitari va fer que calgués revisar procediments i la gestió dels serveis per adaptar-nos a un increment de més d'un 30% de gestió no presencial sobre la volumetria prevista en alguns mesos.

El servei del CCC gestiona consultes, peticions, suggeriments i insatisfaccions de clients i no clients que arriben per canal telefònic, per canals escrits (xat, WhatsApp, correu electrònic i carta) i també les interaccions a través de xarxes socials (Twitter i comentaris de les aplicacions). La unificació de la majoria dels telèfons d'assistència en un telèfon únic (900 404 090), té l'objectiu de facilitar als clients i no clients comunicar-se amb el Grup.

Des de 2019 s'està treballant per incorporar la intel·ligència artificial de bots per fer més eficient la gestió de trucades. Un 75% de les trucades que es reben a través del telèfon únic es deriven correctament al servei corresponent utilitzant la tecnologia

Addicionalment, els clients usuaris de banca digital CaixaBank Now tenen a la seva disposició un assistent virtual (Neo) a través del qual s'han dut a terme, el 2020, 5.087.191 interaccions, un 98,6% de les quals es resolen sense derivació a agent gràcies a l'estructura Cognitive.

La qualitat del servei del CCC s'avalua de manera continuada a través d'auditories, tant de manera interna com amb empreses externes, per garantir la correcta atenció i resolució amb l'objectiu d'aconseguir els estàndards de qualitat i excel·lència que marca CaixaBank.

En els serveis de Contact Center específics del BPI i de Consumer Finance, el 2020 s'han gestionat 1.035.254 i 1.321.413 interaccions, respectivament.

&gt;4 M

d'interaccions en CCC durant el 2020

+23%

d'interaccions respecte a 2019

### >> DETALL DELS CONTACTES EL 2020

2%, 61.328

Xarxes socials

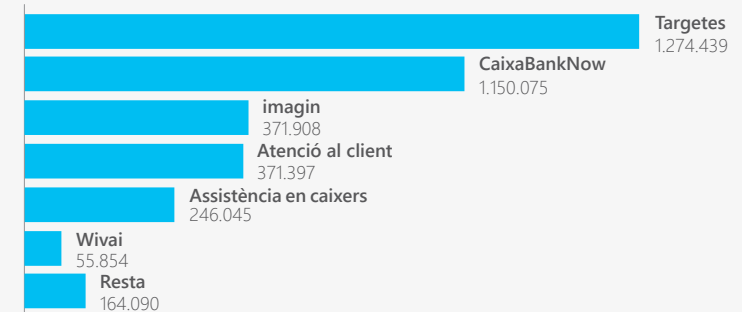
9%, 383.674

Escrit (carta, correu electrònic)

89%,  
3.633.808

Telèfon

### >> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC







La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Servei d'Atenció al Client (SAC)

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pràctiques bancàries.

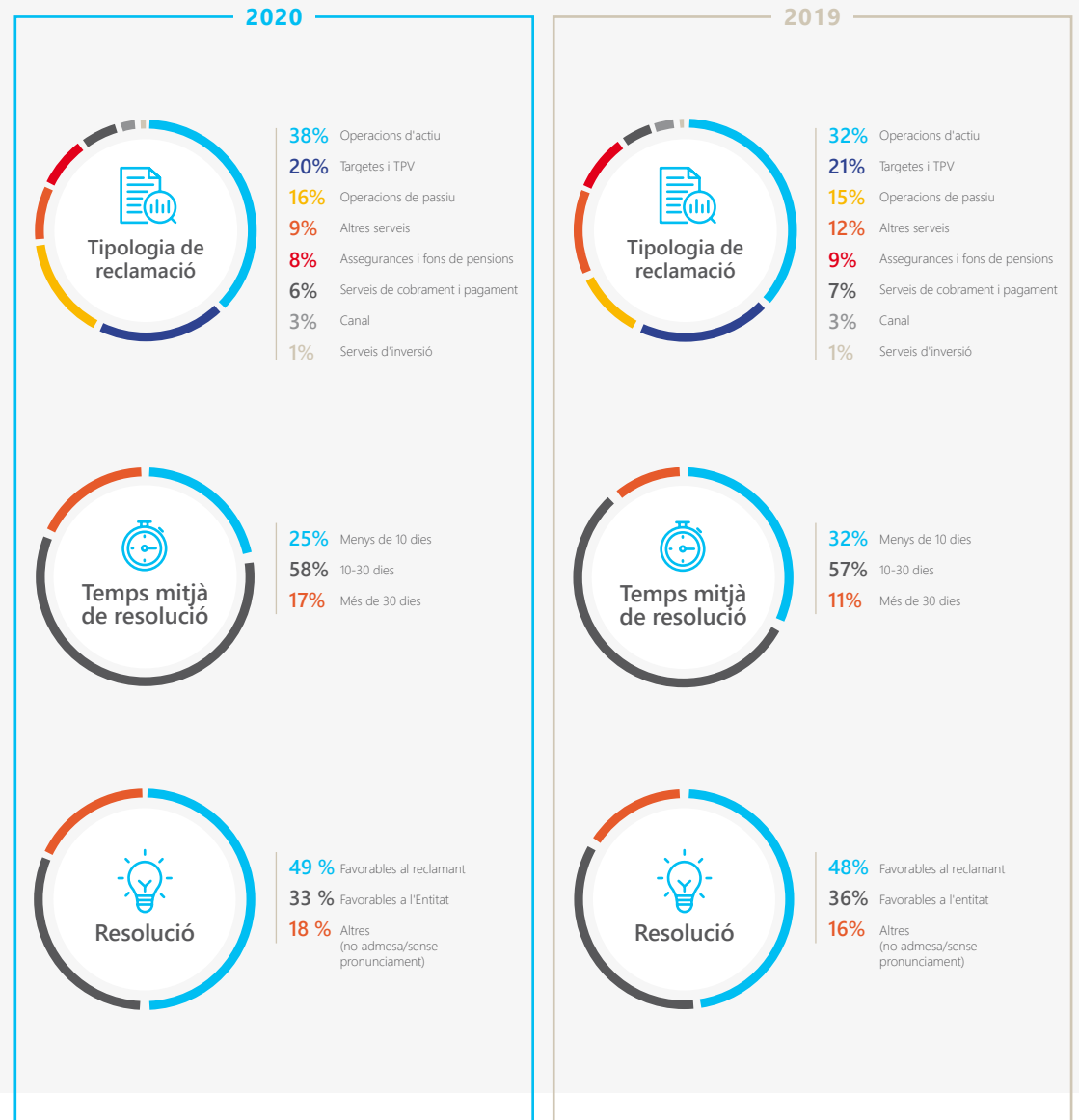
Reclamacions rebudes <sup>1</sup>	2020	2019
Servei d'Atenció al Client	119.361	75.766
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	1.598	1.322
Banc d'Espanya	1.350	1.116
Comissió Nacional del Mercat de Valors	82	85
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	166	121

L'any 2020 s'ha registrat un increment del 57,6% en les reclamacions rebudes al SAC. En gran mesura, aquest increment té el seu origen en factors conjunturals com nous pronunciaments judicials del Tribunal Suprem (Sentències sobre usura o despeses hipotecàries), la prescripció de les accions civils per aplicació de la reforma del Codi Civil de 2015 o, en menor mesura, la COVID-19 (moratòries legals i sectorials, finançaments amb garantia pública) que han provocat un augment de reclamacions, sobretot relacionades amb les hipoteques.

El 2020, el BPI ha implementat una nova Política de Tractament de Queixes i Reclamacions (s'exclouen d'aquest canal les insatisfaccions), el total de reclamacions ha pujat a 5.181 (3.967 el 2019), amb un 22% de reclamacions concluses a favor del client (14% el 2019).

<sup>1</sup> Més informació a la Nota 42.2. «Serveis d'atenció al client», dels comptes anuals consolidats adjunts. Les reclamacions que es detallen aquí no recullen les que ha rebut Credifimo (266 el 2020 i 1 alta al Banc d'Espanya), amb un 10% de resolució favorable per al client.

## >> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Accionistes i inversors

A CaixaBank es treballa per correspondre a la confiança que accionistes i inversors hi han dipositat i, sempre que sigui possible, atendre les seves necessitats i expectatives. Per això, s'intenta oferir eines i canals per facilitar-ne la implicació i comunicació amb el Grup, així com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

És clau oferir informació clara, completa i veraç als mercats i accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del negoci, i afavorir la **participació informada a les Juntes Generals d'Accionistes**.

A través del Servei d'**Atenció a l'Accionista i el Servei d'Atenció a Inversors Institucionals i Analistes**, d'acord amb la Política d'Informació, Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assesors de Vot, s'ofereix atenció personalitzada.

CaixaBank, **millor atenció a l'accionista per cotitzada 2019** als V Premis Rankia

CaixaBank desenvolupa diverses iniciatives de **formació i informació als accionistes** i se'n recull la veu, també, a través d'**enquestes anuals d'opinió** (Índex Global de Reputació i Estudi de Materialitat, entre d'altres). La informació als accionistes s'estructura a través de la Newsletter mensual i correus electrònics d'esdeveniments corporatius (amb abast de més de 200.000 accionistes), alertes SMS o altres materials de subscripció disponibles al web corporatiu.

## Accionistes

### Juntes Generals d'Accionistes de 2020 (JGA2020)

Com a conseqüència de l'evolució de la situació de risc per a la salut derivada de la propagació de la COVID-19, i de les limitacions de mobilitat i la impossibilitat de celebrar reunions amb assistència de múltiples persones, la JGA2020 es va celebrar de manera exclusivament telemàtica a través d'una plataforma habilitada al web corporatiu de CaixaBank.



66,3%

Quòrum sobre el capital social amb un

95,9%

d'aprovació mitjana a la Junta General d'Accionistes del 22 de maig de 2020



70,3%

Quòrum sobre el capital social amb un

99,6%

d'aprovació mitjana a la Junta General Extraordinària d'Accionistes del 3 de desembre de 2020

### Comitè Consultiu d'Accionistes

Òrgan consultiu no vinculant creat per conèixer de primera mà la valoració que en fan els membres sobre les iniciatives dirigides a la base accionarial i contribuir a la millora continuada de la comunicació i la transparència.



12

Membres



3

Reunions



3

Trobades

2.315

Assistents

### Servei d'atenció a l'accionista

(telèfon, correu electrònic i videotrucada)



1.437

Contactes

1.600 el 2019



2020



Informe de Gestió Consolidat



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Programa Aula

És el programa de formació sobre economia i finances adreçat a la base accionarial.



**12**  
Cursos per a accionistes

**6.084**  
Assistents



**+18.000**  
Accionistes han participat en el programa des que es va llançar el 2010

## Inversors

**Campanyes itinerants i conferències amb inversors institucionals**



**> 520**  
reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres

**Trobades amb analistes**  
(financers i sostenibilitat)



**348**  
informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, incloent-hi els sectorials amb anàlisi sobre CaixaBank



## Proveïdors – Compres Corporatives

CaixaBank té una funció de compres corporatives organitzada i especialitzada per categories (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting) amb visió i gestió transversal de totes les compres del Grup<sup>1</sup>. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de forma responsable i sostenible els béns i els serveis necessaris dins el termini, en la quantitat i amb la qualitat requerits, al cost total més baix i amb el risc mínim per al nostre negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social, per la qual cosa ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

Durant el 2020, el BPI s'ha adherit als Principis de Compres de CaixaBank i al Codi de Conducta de Proveïdors.

### >> PRINCIPIS DE COMPRES

Estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors, que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els nostres valors.

#### 01. Eficiència

Optimitzar els impactes derivats de les compres posant èmfasi en la qualitat, el servei, els costos, la seguretat del subministrament, la sostenibilitat i la innovació.

#### 02. Sostenibilitat

Difondre els factors ètics, socials i mediambientals a la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu.

#### 03. Integritat i transparència

Garantir la igualtat d'oportunitats aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. **Mostrar un rebuig absolut envers qualsevol forma, directa o indirecta, de corrupció.**

#### 04. Compliment

Formalitzar, per mitjà d'un contracte que cerqui l'equilibri just entre els drets de CaixaBank i del proveïdor, les condicions de la compra per assegurar que ambdues parts el compleixen dins del termini establert de la manera pertinent.

#### 05. Proximitat i seguiment

Implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors i fomentar el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.



<sup>1</sup> Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model de gestió de compres.

- La Nostra Identitat
- Línies Estratègiques
- Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### Codi de Conducta de Proveïdors i Política de compres

**1** El **Codi de Conducta de Proveïdors** vol difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

**2** En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic, les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

La **política de compres** estableix els criteris que cal seguir en els processos de selecció i negociació amb proveïdors.

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Codigo\\_de\\_Conducta\\_Proveedo](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Codigo_de_Conducta_Proveedo)

<sup>2</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios\\_de\\_Compras\\_CAT.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_CAT.pdf)

### >> PROCÉS DE COMPRES



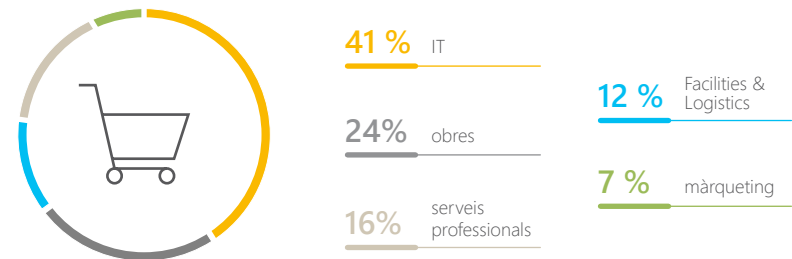
El 2020 s'ha implantat una nova eina de gestió integral del cicle proveïdor, negociació i gestió contractual.

### >> INDICADORS DE COMPRES CORPORATIVES<sup>1</sup>

	2020	2019
Nombre de proveïdors de gestió	2.393	3.006
Volum facturat (M€)	2.120	2.183
Proveïdors homologats nou procediment	688	584
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	21,0	22,5
Volum negociat a través de negociació electrònica (M€)	642	574
Processos negociats amb negociació electrònica	540	n.d.
% volum de gestió corresponent a proveïdors locals - Espanya	97%	95%

<sup>1</sup> Tots els indicadors fan referència a la gestió de Compres Corporatives. No s'hi incorporen el BPI, BuildingCenter i el Grup VidaCaixa. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals el 2020 sigui superior a 30.000 €. Se n'han exclòs els organismes oficials i les comunitats de propietaris.

### >> % DE PROCESSOS NEGOCIATS PER CATEGORIA DE COMPRES







# 5,4 M€

## DE VOLUM ADJUDICAT ALS CEE (CENTRES ESPECIALS DE TREBALL)

4,6 M€ EL 2019



El 2019 es va posar en marxa el Pla d'auditories a proveïdors, que, mitjançant un procés de validació in situ, pretén recopilar dades per tal que CaixaBank tingui la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació in situ també volem millorar contínuament la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

El 2020 s'han fet 16 auditories, que han inclòs totes les categories de compres (Facilities & Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting). S'han definit mesures correctores.

A més, la gestió de processos de compres a través de negociació electrònica mostra l'esforç de CaixaBank per garantir la traçabilitat i la integritat en el procés de contractació. La negociació electrònica comença amb l'homologació de tots els proveïdors que participen en el procés i garanteix que la informació serà homogènia a tots els participants i la selecció es basarà en criteris objectius.

Des de 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre i homologació en matèria de responsabilitat social corporativa: certificació OHSAS18001/ISO45000 i certificació o auditoria social SA8000/BSCI/Responsible Business Alliance.

Adicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula específica de Drets Humans.

## 1.226

proveïdors amb certificació ISO14001  
(858 el 2019)



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques

Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societat



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una de les seves prioritats estratègiques. Des de CaixaBank s'entén la inclusió des de la perspectiva següent:

- > Canalitzar fons cap a accions concretes per contribuir de manera directa als ODS.
- > Productes i serveis per a col·lectius vulnerables. Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge.
- > Accés als serveis financers a través de microfinances i del banc social MicroBank.
- > Presència a la major part dels municipis del país a través d'una àmplia xarxa d'oficines.
- > Adopció de mesures d'accessibilitat física i tecnològica per a col·lectius amb dificultats físiques o cognitives.
- > Contribució a millorar la cultura financera.



Des de l'inici del Pla Estratègic 2019-21, CaixaBank ha emès, dins del seu **Marc d'emissió de bons lligats als ODS**<sup>1</sup> (agost de 2019), dos bons socials, els fons dels quals es destinen exclusivament a operacions noves de finançament o refinançament que contribueixen a lluitar contra la pobresa, al treball digne i a crear llocs de treball. El context d'emergència sanitària derivat de la COVID-19, s'ha accentuat la necessitat de treballar en aquesta línia i donar suport als col·lectius vulnerables i focalitzar els esforços a les regions més afectades per tal de contribuir a construir una societat més igualitària.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## BO SOCIAL

Setembre 2019

1.000

M€

>> **Es financen préstecs per lluitar contra la pobresa**, pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desfavorides d'Espanya. Els fons es destinaran a actius concedits durant els tres últims anys previs a l'emissió i, un 25%, a finançament nou (concedit l'any de l'emissió o posteriorment).



**Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya**

i amb una suma d'ingressos disponibles igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i en vehicles, i sense garanties ni col·laterals.



**Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles**

de les regions amb menor PIB per càpita o amb més taxa de desocupació.



Menció de bo social de l'any (bancs) a **Environmental Finance**

A l'octubre de 2020 es va publicar el **PRIMER INFORME DE SEGUIMENT**<sup>1,2</sup>:



160.945 crèdits concedits



147.868 a famílies



13.077 a autònoms i petites empreses



87%

dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en el seu benestar i els ha ajudat a aconseguir els seus objectius



1.480 M€ de contribució al PIB espanyol



8.207 llocs de treball creats

<sup>2</sup> Impactes calculats a través d'enquestes utilitzant el model input-output, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

## BO SOCIAL COVID-19

Juliol de 2020

1.000

M€



**El 100% dels fons s'assignaran al finançament atorgat el 2020, originat al Reial Decret Llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID-19**, amb la finalitat de mitigar els impactes econòmics i socials derivats de la pandèmia. Es finançaran préstecs a emprenedors, microempreses i pimes a les regions més desfavorides d'Espanya.



<sup>1</sup> A través de l'enllaç següent es pot accedir a la informació detallada del Marc d'emissió, l'Informe de seguiment del Bo Social i les presentacions de cadascuna de les emissions: <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html>



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



## Resposta al context de la COVID-19

L'aposta clara per la inclusió financera s'ha traduït, el 2020, en la posada en marxa d'àmplies i decidides mesures per fer front a la crisi de COVID-19.

**>13.000 M€**

de producció de crèdits amb garanties estatals en el marc de la COVID-19

**388.641**

moratòries concedides a Espanya per 11.097 M€

**108.612**

moratòries concedides a Portugal per 6.127 M€

**>4.700**

arrendataris beneficiats per la condonació de lloguers d'immobles propis



Vegeu més detalls sobre aquestes mesures

## >> MONITOR DE DESIGUALTAT



El 2020, CaixaBank Research i la Universitat Pompeu Fabra han impulsat el Monitor de Desigualtat, un projecte pioner en l'àmbit internacional que té com a objectiu seguir en temps real l'evolució de la desigualtat i el paper de l'estat del benestar a Espanya amb de tècniques de big data.

El Monitor de Desigualtat vol divulgar l'impacte que està tenint la crisi de la COVID-19 a les llars espanyoles i, especialment, en els col·lectius més vulnerables de la societat, així com contribuir al debat sobre l'efectivitat dels mecanismes de protecció del sector públic.

## Compte Social

CaixaBank té en un catàleg de productes el Compte Social; es tracta d'un paquet de serveis bancaris essencials gratuïts per a col·lectius vulnerables. S'ofereix a les persones que perceben l'Ingrés Mínim Vital (IMV) o les rendes mínimes d'inserció de les Comunitats Autònomes i altres persones que compleixen uns requisits estipulats. El 2020 s'ha efectuat una alta automàtica de Compte Social a tots els clients perceptors de de l'IMV (25.912 altes automàtiques).

**125.878**

Comptes socials a 31 de desembre de 2020

**+50%**

Respecte a 2019

**62.377**Comptes socials oberts el 2020  
17.622 el 2019

1



10

<sup>1</sup> <https://inequality-tracker.caixabankresearch.com/ca/>



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank manté una **política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge** que s'estructura en dos eixos:

- i. D'una banda, l'atenció precoç i especialitzada per als clients amb dificultats,
- ii. i, de l'altra, l'impuls de programes d'habitatge social.

L'Entitat està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la re-estructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió.

CaixaBank té un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des de 2013 té habilitat un Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), un servei telefònic gratuït per als clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

El Grup CaixaBank té un programa d'habitatge social amb impacte a tot el territori espanyol destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Els destinataris del lloguer social són persones que no han pogut fer front als seus deutes i han tingut una execució hipotecària o una dació en pagament o els que, en algun moment, han tingut un lloguer amb el Grup CaixaBank i tenen dificultats per fer front a les rendes. Per a totes aquestes persones, s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, amb especial consideració a: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat, unitats familiars amb algun membre en situació dependència o malaltia que l'incapaciti oficialment de manera temporal o permanent per fer una activitat laboral i unitats familiars en què hi hagi una víctima de violència de gènere o persones d'edat avançada.

A més, aquest any el Grup CaixaBank ha tingut una consideració especial amb els llogaters que, com a conseqüència de la COVID-19, han perdut la feina, han estat o estan en ERTO i treballadors autònoms o professionals que han tancat el negoci o han tingut una reducció de la facturació d'un 40%. A totes les persones afectades per la pandèmia que ho van sol·licitar, se'ls va condonar el 100% del lloguer dels immobles durant els mesos d'abril, maig i juny i el 50% el juliol.

Així mateix, es van prorrogar automàticament tots els contractes d'arrendament amb venciment fins a l'1 d'octubre de 2020 per un període d'1 any, sense perjudici del que establís la llei en cada moment.



4.786

Contractes beneficiaris de les mesures de suport relacionades amb la crisi de la COVID-19

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el Fons Social d'Habitatges del Govern i ha signat acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva disposició un total de 2.629 habitatges.

El 2020, llançament d'un **nou model de gestió mitjançant la col·laboració d'un Orientador Social** amb les famílies, que actuarà d'interlocutor amb els arrendataris, ajudarà a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de "la Caixa") i acompanyament social de la unitat familiar.



14.455

Habitatges del **programa de lloguer social** (inclou 1.325 contractes del programa centralitzat de l'Obra Social "la Caixa")



7.568

habitatges sense subvenció

4.335  
Lloguer inferior a 285 €

2.534  
Lloguer entre 285 i 428 €

699  
Lloguer superior a 428 €



5.562

habitatges amb subvenció

4.087  
Amb subvenció  
50% inferior a la renda

1.475  
Amb subvenció  
50% superior a la renda





MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera a través de microcrèdits. MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials satisfent necessitats que el sistema creditici tradicional no cobreix suficientment, amb la generació dels recursos necessaris perquè el projecte pugui continuar creixent al ritme que requereix la demanda i seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària. D'aquesta manera, es materialitza un model de banca social que facilita l'accés al crèdit a través de serveis financers de qualitat, amb els objectius següents:



**La creació de llocs de treball** mitjançant la posada en marxa o ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.



**La inclusió financera**, afavorint l'accés igualitari al crèdit, especialment de les persones que no tenen garanties, així com l'accés als serveis bancaris de nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.



**El foment de l'activitat productiva**, concedint suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia, que fomenta l'inici i la consolidació de negocis.



**La generació d'impacte social i mediambiental**, donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.



**El desenvolupament personal i familiar**, donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats a través dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals.



**La contribució directa, indirecta i induïda** a l'economia espanyola pel que fa a l'**impacte al PIB** i en la **generació d'ocupació**.

## MICROBANK EL 2020

**900 M€**  
concedits el 2020

725 M€ el 2019

**105.378**  
microcrèdits concedits i altres préstecs amb impacte social

99.328 el 2019

**8.737**  
llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits

20.174 el 2019

**5.416**  
nous negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits

9.002 el 2019

**1.832 M€**  
saldo viu en cartera a 31 de desembre de 2020  
+15,7% respecte a 2019

**0,33%**  
ROA

2,3% el 2019

**6,04%**  
acumulat de fallits sobre capital concedit vençut

5,4% a 31 de desembre de 2019





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent

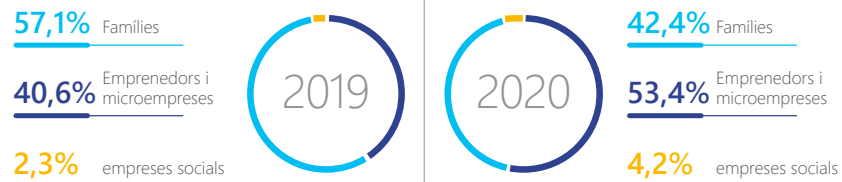


Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

### Què és un microcrèdit?

Els microcrèdits són préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real, adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.

### Distribució dels clients de MicroBank



### Suport institucional

El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank.



FONS EUROPEU D'INVERSIONS (FEI)  
2008 inici de la col·laboració



BANC DE DESENVOLUPAMENT DEL CONSELL D'EUROPA (CEB)  
2008 inici de la col·laboració



BANC EUROPEU D'INVERSORS (BEI)  
MicroBank es va convertir el 2013 en el primer banc europeu a rebre finançament per concedir microcrèdits





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Microcrèdit negocis

**S'adreça a:** emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

### Característiques principals:

- > Préstec amb garantia personal a tipus fix.
- > El Microcrèdit Negocis es concedeix partint de la confiança en el sol·licitant i en el seu projecte empresarial, i sense garantia real.
- > El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència opcional de 6 mesos.

2019

16.812

operacions

204 M€

import de les operacions

12.110 €

import mitjà

2020

32.331

operacions (inclouen línies específiques per la COVID-19)

374 M€

import de les operacions

11.571 €

import mitjà



## #PRÉSTEC NEGOCIS FEI-COVID-19



S'ha posat a disposició d'emprenedors i microempreses una **nova línia específica per atendre les necessitats de circulant** derivades de la crisi: Préstec Negocis FEI-COVID-19. Aquesta línia s'ha dut a terme gràcies al subprograma de la Comissió Europea COSME COVID-19, i ofereix:

Una línia de préstecs de

» **310 M€**

per als negocis que tinguin problemes de liquiditat i que no puguin accedir a una línia ICO o necessitin complementar-la.

L'import màxim del préstec és de 50.000 € i permet sol·licitar una carència de capital de fins a 12 mesos.

**3.424**

préstecs atorgats amb un volum de

**54 M€**

MicroBank i el FEI han acordat prorrogar la vigència d'aquest producte fins al 30 de juny de 2021.



Una peça essencial són les 302 entitats actives, amb què s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten avaluar millor les operacions perquè coneixen els clients, donen suport tècnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribució dels productes i serveis de MicroBank.



136

ajuntaments



80

organitzacions sense ànim de lucre



44

altres AP



7

universitats i escoles de negocis



35

cambres de comerç



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Microcrèdit famílies

**S'adreça a:** persones amb ingressos limitats, de fins a 19.300 euros/any<sup>1</sup>, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

El criteri d'ingressos es revisa periòdicament per tal de mantenir sempre l'atenció en els col·lectius que continuen tenint més dificultats d'accés al crèdit. Moltes vegades s'assumeix l'impacte que les decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement, el perfil de risc de la cartera i la generació de resultats.

### Característiques principals:

- > Préstec personal a tipus fix.
- > El Microcrèdit Familiar es concedeix sense garantia real.
- > El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència de fins a 12 mesos.

2019

79.789

operacions

422 M€

import de les operacions

5.172 €

import mitjà

2020

67.764

operacions

373 M€

import de les operacions

5.497 €

import mitjà



## #MICROCRÈDIT FAMILIAR

S'ha ampliat l'accés als microcrèdits familiars a titulars amb ingressos conjunts inferiors a

» **19.300 €** (anteriorment 17.200 €)

Aquesta xifra correspon al resultat d'aplicar 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

## #ICO LLOGUERS

Nova línia de finançament per a clients i no clients en situació de vulnerabilitat que no puguin fer front al pagament del lloguer del seu habitatge habitual.

» **2.110 llars**

s'han beneficiat de la mesura

**+7,6 M€**

d'import total concedit

## PROJECTE CONFIANÇA



MicroBank va signar el 2016 un conveni de col·laboració amb l'Associació Projecte Confianza per tal de contribuir a la inclusió social i financera de persones en situació de vulnerabilitat extrema.

En aquest exercici 2020 s'han concedit 133 préstecs per un import conjunt d'uns 354.000 euros, adreçats a persones en situació de vulnerabilitat extrema que prèviament han rebut suport a través de dinàmiques de grup destinades a comentar l'autoestima i dignitat dels seus membres.

Cada any MicroBank fa estudi per tal de mesurar l'impacte del seu finançament en la millora del benestar de les famílies, el desenvolupament econòmic i la contribució a tota la societat en general.



<sup>1</sup> Per determinar el nivell de renda, s'ha tingut en compte el llindar de pobresa de l'INE per a una família amb dos fills i l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

<sup>2</sup> [https://www.microbank.com/impacto-social\\_ca.html](https://www.microbank.com/impacto-social_ca.html)



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



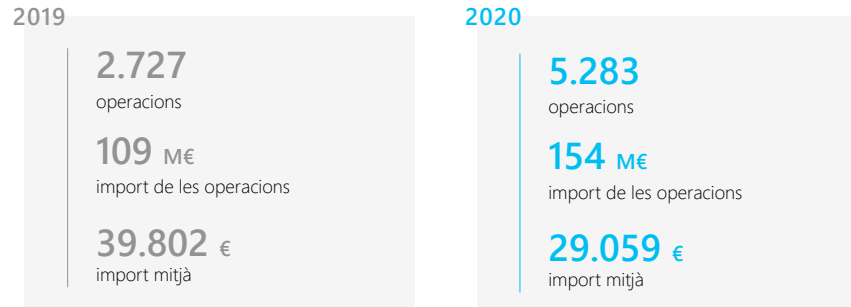
Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Altres finançaments amb impacte social

Préstecs adreçats a projectes que generen un impacte social positiu en la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.



Destaquen:

### >> PRÉSTEC INNOVACIÓ

#### Característiques diferencials:

- > **Import:** fins a 50.000 euros.
- > **Finalitat:** inici o ampliació de projectes empresarials de caràcter innovador.
- > **Termini:** el període màxim de devolució és de 7 anys, amb una carència de 24 mesos.

### >> PRÉSTEC EASI EMPRESA SOCIAL

#### Característiques diferencials:

- > **Import:** fins a 500.000 euros.
- > **Finalitat:** finançament per a la constitució i desenvolupament d'empreses socials. Es consideren empreses socials aquelles que estan especialitzades en la inserció laboral, així com les que desenvolupen la seva activitat en sectors com la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la discapacitat i a la dependència, la lluita contra la pobresa, l'exclusió social, la interculturalitat i la cohesió social.
- > **Termini:** fins a 10 anys (amb carència opcional de capital de fins a 12 mesos).

### >> PRÉSTEC EDUCACIÓ

**S'adreça a:** estudiants que vulguin finançar les despeses que es deriven de la realització d'un màster o estudis de postgrau. Són productes creats específicament per a cadascuna d'aquestes finalitats i tenen característiques adaptades a cadascuna.

- > **Finalitat:** cobreixen el cost d'inscripció i les despeses de manutenció.

### >> PRÉSTEC SALUT

**S'adreça a:** préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones amb alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar-ne la qualitat de vida i autonomia personal.

#### Característiques diferencials:

- > **Import:** fins a 25.000 euros.
- > **Finalitat:** despeses derivades del tractament d'aquestes persones.
- > **Termini:** fins a 6 anys.



3



9



La Nostra  
Identitat**Línies  
Estratègiques**Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Banca pròxima i accessible

CaixaBank entén la inclusió financera també com una banca pròxima i accessible i manté inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

### Proximitat

CaixaBank aposta per mantenir i flexibilitzar la xarxa d'oficines en poblacions amb menys de 10.000 habitants per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusió financera. Així mateix, té la intenció de no abandonar aquells municipis en què és l'única entitat bancària.



**100 %**  
Poblacions  
espanyoles >  
10.000 habitants  
amb presència  
de CaixaBank

(100% el 2019)



**94%**  
Poblacions  
espanyoles > 5.000  
habitants  
amb presència  
de CaixaBank

(94% el 2019)



**215**  
poblacions  
espanyoles  
CaixaBank  
és l'única  
entitat bancària

(229 el 2019)



**91%**  
ciutadans  
(a Espanya)  
tenen  
una oficina al  
municipi

(91% el 2019)



**83 %**  
Poblacions  
portugueses  
>10.000 habitants  
amb presència BPI

(85% el 2019)

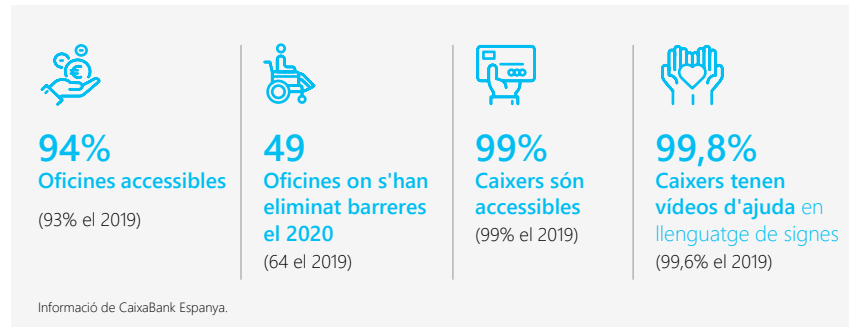
La reducció del nombre d'oficines en què CaixaBank és l'única entitat bancària és conseqüència de la implantació del model Ofibus. Es tracta d'una ofimóvil tematitzada que atén diverses poblacions segons una ruta establerta. Així, CaixaBank cobreix un 33% de la població espanyola en municipis petits (menys de 5.000 habitants).





## Accessibilitat

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè el nombre més gran possible de persones puguin fer servir aquests canals. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat. CaixaBank basa el seu model d'accessibilitat en el Projecte APSIS4all, un projecte de la Unió Europea que té com a objectiu establir un estàndard d'interoperabilitat sigui quin sigui el dispositiu que s'utilitzi.



## >> ACCESSIBILITAT ALS CAIXERS

Els caixers de CaixaBank són accessibles per a:

- > **Persones amb mobilitat reduïda:** persones amb mobilitat reduïda: la pantalla se situa a una altura i inclinació que en faciliten la visió. La posició del teclat numèric en facilita l'ús, i el Sistema Contactless facilita l'operativa per a persones amb dificultat mobilitat a les extremitats superiors.
- > **Persones amb dificultat visual i auditiva:** té una entrada Jack d'àudio per poder seguir les instruccions del caixer, i un sistema de guia de veu. Totes les boques de les unitats i els teclats (numèric i alfabètic) també estan en llenguatge braille. A més tenen un operatiu especial amb contrast de pantalla i simplificació de l'operativa, i un avatar que ajuda a través del llenguatge de signes.
- > **Persones grans:** el Menú Fàcil presenta botons més grans per a les operacions habituals dels clients.



## >> ACCESSIBILITAT DIGITAL (PORTAL WEB I APLICACIÓ CAIXABANK NOW)

La pàgina web comercial de CaixaBank compleix amb el nivell d'accessibilitat AA de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI (únic portal dels principals bancs competidors espanyols acreditat amb aquest nivell). Aquest protocol d'accessibilitat es té en compte en tots els nous continguts del portal comercial de CaixaBank per continuar garantint el millor servei a tots els usuaris a l'entorn digital.

CaixaBank Now, en la versió web i mòbil, té en compte, entre d'altres:


- > Possibilitat d'augmentar la mida del text al web i permetre la lectura a través de programa lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (JAWS).
- > S'ha validat el contrast de colors perquè siguin accessibles i permetin una lectura correcta a les persones amb visibilitat reduïda.
- > S'han proporcionat mètodes de signatura i autenticació diferents adaptats a les discapacitats dels nostres clients.
- > L'aplicació està dissenyada seguint els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen els sistemes operatius IOS i Android actualment. S'inclou a la definició el disseny de navegació amb VoiceOver (IOS) i TalkBack (Android), de manera que les nostres aplicacions permeten la locució de tota la informació i accions de pantalla.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesSer referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Cultura financera

CaixaBank és conscient de la importància de reforçar el coneixement financer de la població perquè les persones puguin prendre les millors decisions i, així, augmentar-ne el benestar. Per a això s'han desenvolupat diverses iniciatives que tenen com a objectiu reforçar el coneixement financer societat en general i, particularment, dels col·lectius més vulnerables.

En el context excepcional de 2020, com a conseqüència de la crisi de la COVID-19, hem fet un esforç especial per arribar a tots els col·lectius malgrat la impossibilitat de dur a terme les activitats presencials tradicionals.

 Plataforma única que integra iniciatives de cultura financera i conscienciació social amb formats innovadors en mitjans i xarxes socials. Durant tot l'any es duen a terme accions de sensibilització en xarxes socials amb formats innovadors.

### > mucho por hacer

Llançament del programa **#moltperfer**, de continguts digitals d'educació financera basat en un contingut emocional que connecta amb els conceptes financers vitals de la societat: emprenedoria, jubilació, inversió.

**67 M**

**impressions**  
nombre d'impactes  
en mitjans digitals

**8,3 M**

**visualitzacions**  
dels continguts audiovisuals



### > Nous continguts per a Accionistes.

**3**

**Aulatalks –  
Cursos per a accionistes**  
amb 30.668 visualitzacions

**12**

**Cursos per a accionistes**  
amb 6.084 assistents



Aquest any també s'ha publicat un **nou còmic Operació Junta**, en què s'explica la Junta d'Accionistes

### > Realització de **tallers de finances bàsiques** en format presencial i webinar adreçats a diferents col·lectius i fets per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank:

Persones amb discapacitat intel·lectual

**112**

**tallers**  
i 1.191 assistents

Joves

**866**

**tallers**  
i 12.667 assistents

Adults en risc d'exclusió

**213**

**tallers**  
i 3.048 assistents

Xerrades d'educació financera

**162**

**tallers**  
i 2.020 assistents

### > CaixaBank Research ha fet:

**82**

**conferències**  
efectuades

**690**

**articles**  
publicats

**4.603**

**seguidors** de  
**@CbK\_Research**  
a Twitter

**+123%**

**increment d'usuaris**  
al web de CABK  
Research

### > Trobades **CaixaBank Talks** sobre la jubilació, protecció per a autònoms, protecció i estalvi per a empresaris i herències.

**32**

**conferències**  
efectuades

**5.007**

**assistents**

### > **Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social Corporativa** amb l'IESE Business School. Generació i divulgació de continguts sobre tendències en l'àmbit de responsabilitat corporativa adreçats al sector empresarial: mesurament de l'impacte social, empreses socialment responsables davant de la COVID-19, smart cities i reputació corporativa.

**9.380**

**visualitzacions**  
dels webinars

**4**

**quaderns**  
publicats

**4**

**webinars**  
emesos

Des de 2018, CaixaBank forma part del Programa d'Estímul d'Educació financera de la Fundació Funcas.



<sup>1</sup> <https://www.caixabank.cat/particular/cultura-financera.html#>

## Inversió socialment responsable

CaixaBank està compromesa amb la inversió sostenible, entesa com la que no només ofereix rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promou una gestió coherent amb la creació de valor per a tota la societat.

La iniciativa **Principis d'Inversió Responsable (PRI)** és una xarxa internacional d'inversors que treballen junts per portar a la pràctica sis Principis per a la Inversió Responsable. El seu objectiu és difondre les implicacions dels factors ambientals, socials i de governança corporativa (ASG) per als inversors i oferir suport als signants perquè incorporin aquestes consideracions en els seus processos d'inversió i decisió. Aplicant aquests principis, els signants contribueixen al desenvolupament d'un sistema financer global més sostenible. PRI gaudeix del suport de les Nacions Unides.

### Els sis principis d'ISR

Principi 1:	Les entitats adherides als principis accepten incorporar les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.
Principi 2:	Les entitats es comprometen a actuar com a propietaris actius i incorporar les qüestions ASG a les seves polítiques d'inversió (per exemple, sent actius a les juntes de les empreses en què inverteixin).
Principi 3:	Els inversors exigiran a les entitats en què inverteixin que publiquin la informació apropiada sobre les qüestions ASG.
Principi 4:	Els inversors es comprometen a promoure l'acceptació i l'aplicació dels principis d'ISR entre la comunitat inversora.
Principi 5:	Les entitats es comprometen a col·laborar entre si per millorar l'eficàcia de l'aplicació dels principis.
Principi 6:	Les entitats s'obliguen a informar sobre els progressos que obtinguin en l'aplicació dels principis.

»» VidaCaixa i CaixaBank Asset Management revaliden la seva qualificació A+ per la seva gestió destacada en Estratègia i Bon Govern.

»» BPI Gestão de Ativos es va adherir al PRI el 2019, i el 2020 ha aconseguit la valoració més elevada (A+) en estratègia i governança.

Com ens aproximem a la ISR? \_\_\_\_\_

### 1) Integrant criteris ASG en la construcció de la cartera d'inversions

Integració	Incloure criteris ASG en l'anàlisi i la presa de decisions encaminades a millorar la gestió dels riscos i la rendibilitat.
Seguiment	Disposar d'informació completa en les matèries ASG de les companyies, en col·laboració amb partners, per assegurar la transparència en la gestió i la possibilitat d'establir criteris i filtres d'inversió.

Impacte	Línies concretes d'actuació per tal de maximitzar la rendibilitat amb específics d'impacte social o mediambiental.
---------	--

### 2) Millorar el posicionament ASG de les empreses en cartera i les gestores de fons de tercers

Compromís – Engagement	Diàlegs i accions amb empreses en cartera i gestores de fons de tercers per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.
------------------------	--

Proxy voting	Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjançant el vot en juntes d'accionistes.
--------------	---

La implementació dels requeriments normatius derivats del Pla de Finances Sostenibles de la Comissió Europea ha concentrat els esforços de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management i també de CaixaBank, i ho continuarà fent el 2021, i fomentarà, al seu torn, avenços importants en el paper del Grup com a agent de canvi.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Entitat líder en el sector assegurador a Espanya

**9.609 M€**

**PRIMES I  
APORTACIONS  
COMERCIALIZADES**  
11.785 M€ EL 2019



**96.467 M€**

**RECURSOS GESTIONATS  
DE CLIENTS**  
93.011 M€ EL 2019



**4.171 M€**

**PRESTACIONS  
ABONADES**  
3.954 EL 2019



**4,0 M**

**Clients individuals**  
4,2 M el 2019

**1,1 M**

**grans empreses i col·lectius**  
1,1 M el 2019

**0,3 M**

**Pimes i autònoms**  
0,3 M el 2019

**29,3%**

**QUOTA DE MERCAT  
D'ASSEGURANCES DE  
VIDA** <sup>1</sup> 28,1% EL 2019



**26,3%**

**QUOTA DE MERCAT DE  
PLANS DE PENSIONS**  
25,5% EL 2019



>> 100% de les inversions tenen en consideració els criteris ASG<sup>2</sup>

>> VidaCaixa rep la qualificació A+ a la categoria Estratègia i Governança, màxima possible per part del PRI, per tercer any consecutiu.

La puntuació ha millorat en els apartats de renda variable directa i propietat activa incrementant els diàlegs amb companyies i a través de la participació en les Juntes Generals d'Accionistes de les empreses en què inverteix.

<sup>1</sup> Provisions tècniques.

<sup>2</sup> No inclou informació de BPI Vida e Pensões (4.045 M€ de cartera pròpia i actius baixos a 31/12/20). La filial portuguesa està en un procés avançat d'integració, encara que no arriba a la totalitat dels actius al tancament de l'exercici. D'ara endavant, els indicadors que es presenten inclouen BPI Vida e Pensões.



La Nostra  
Identitat**Línies  
Estratègiques**Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**>> INDICADORS D'ISR<sup>1</sup>****4****EXCLUSIONS**

4 EL 2019

**452 M€****EXPOSICIÓ A BONS  
SOCIALS O SOSTENIBLES<sup>2</sup>**

152 M€ EL 2019

**852 M€****EXPOSICIÓ A BONS  
VERDS<sup>2</sup>**

321 M€ EL 2019

**3,0%****EXPOSICIÓ DE LES CARTERES  
A ACTIVITATS ECONÒMIQUES  
CONSIDERADES INTENSIVES  
EN EMISSIONS DE CO<sub>2</sub><sup>3</sup>****Engagement****63****NOMBRE DE DIÀLEGS  
AMB GESTORES PER  
MOTIUS ASG****20****COMPANIES SUBJECTES A  
PROCESSOS D'ENGAGEMENT  
(DE MANERA DIRECTA)**

10 EL 2019

**6****ENGAGEMENTS COL·LECTIUS  
(A TRAVÉS DE GRUPS  
D'INVERSORS, PER EX., EL PRI)**

6 EL 2019

**Proxy Voting****380****JUNTES GENERALS  
D'ACCIONISTES VOTADES  
DURANT L'EXERCICI**

325 EL 2019

**52****JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT  
A FAVOR DE PROPOSTES  
DELS ACCIONISTES EN MA-  
TÈRIA D'ASG**

67 EL 2019

**12****JUNTES EN QUÈ S'HA  
VOTAT EN CONTRA DE  
MEMBRES DEL CONSELL  
PER MOTIUS D'ASG**

13 EL 2019

Amb caràcter general, VidaCaixa manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o estats que incorrin en pràctiques reprovables que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de les Nacions Unides. De la mateixa manera, VidaCaixa no fa inversions en el sector armamentístic inspirant-se en la seva política en matèria de defensa.

<sup>1</sup> Inclou BPI Vida e Pensões.

<sup>2</sup> L'exposició de 2020 inclou les carteres de fons de pensions, mentre el 2019 només es consideraven les carteres de VidaCaixa Asseguradora.

<sup>3</sup> Basat en la definició que suggereix el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), i per a carteres de VidaCaixa Asseguradora (no inclou els fons de pensions).







Líders en gestió d'actius



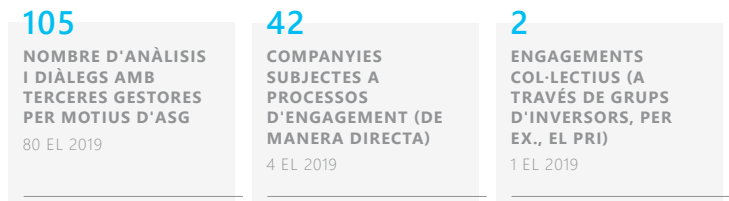
- >> CABK AM, per segon any consecutiu, ha rebut la màxima valoració A+ en Estratègia i Governança per part del PRI. Millorant respecte a l'any anterior pel que fa a renda variable cotitzada
- >> BPI Gestão de Ativos ha aconseguit la valoració més elevada (A+) en estratègia i governança el 2020
- >> 88,2% de les inversions tenen en consideració els criteris ASG<sup>2</sup>



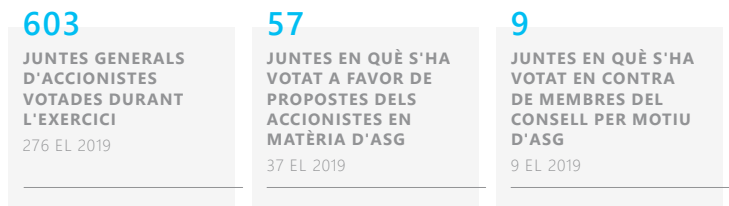
## &gt;&gt; INDICADORS D'ISR



## Engagement



## Proxy Voting



El 2020 s'ha continuat el Pla de formació en ASG (2019-2020) amb l'objectiu d'aconseguir un terç de la companyia formada amb el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

<sup>1</sup> Dades agregades de CaixaBank Asset Management, S.A., BPI Gestão de Ativos i CaixaBank Asset Management Luxemburg.

<sup>2</sup> Calculat sobre els fons d'inversió a Espanya (efectiu).

**>> PRODUCTES SOCIALMENT RESPONSABLES**

- > **CaixaBank Selecció Futuro Sostenible** invertirà un mínim del 75% en institucions d'inversió col·lectiva que segueixen criteris d'inversió sostenible i que gestionen societats de prestigi internacional reconegut en l'àmbit de la inversió amb criteris ASG: ambientals, socials i de govern corporatiu.

**509,1 M€****DE VOLUM CAIXABANK  
SELECCIÓ FUTUR  
SOSTENIBLE**

136,1 M€ EL 2019



- > **MicroBank Fondo Ético, FI.** Es tracta d'un fons mixt, ètic i solidari que integra la cerca de rendibilitat amb criteris vinculats a la responsabilitat social. A més, té un component solidari, ja que MicroBank Fondo Ético FI cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives; per la seva banda, la Fundació "la Caixa" aporta un import equivalent per a un projecte de cooperació internacional.

**116,0 M€****DE VOLUM MICROBANK  
FONS ÈTIC**

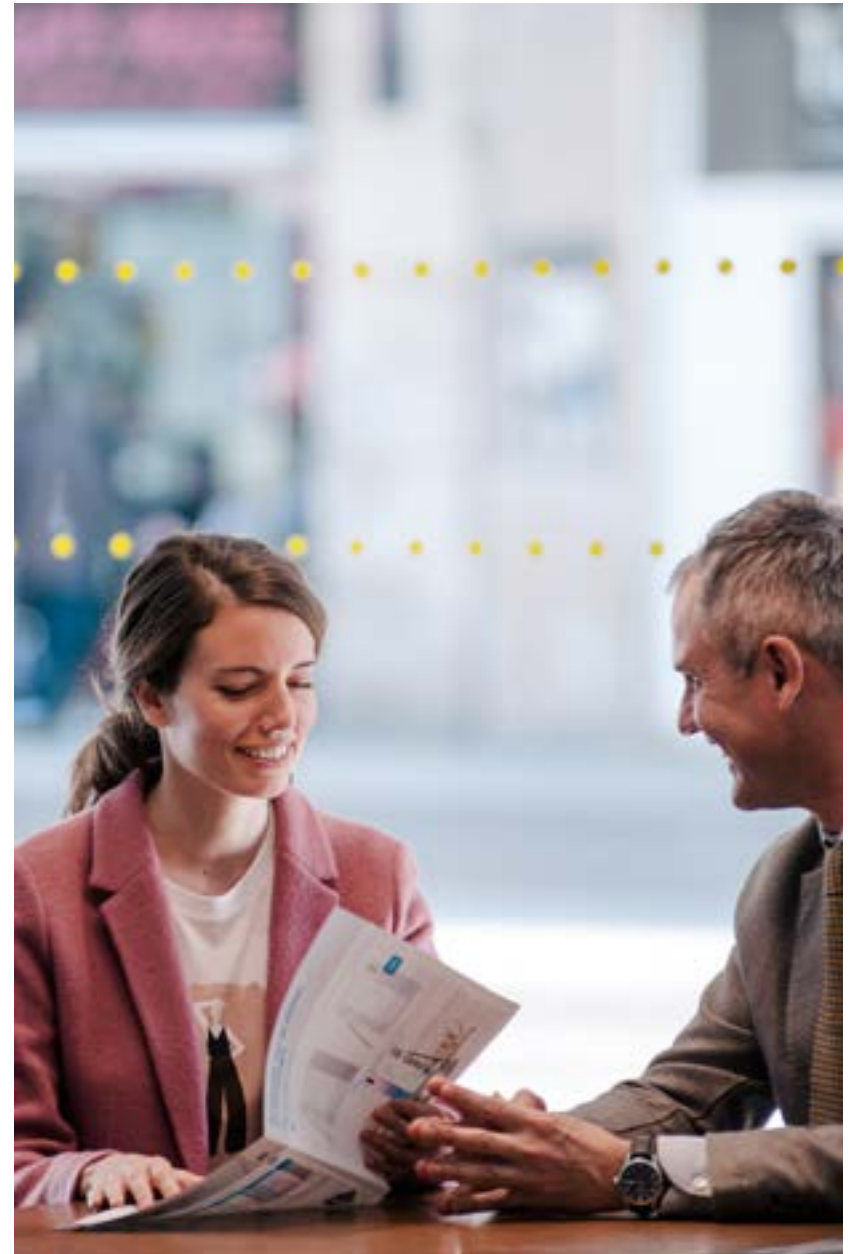
91,2 M€ EL 2019



- > **MicroBank Fondo Ecológico.** Es tracta d'un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció de fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre d'altres.

**61,5 M€****DE VOLUM MICROBANK  
FONS ECOLÒGIC**

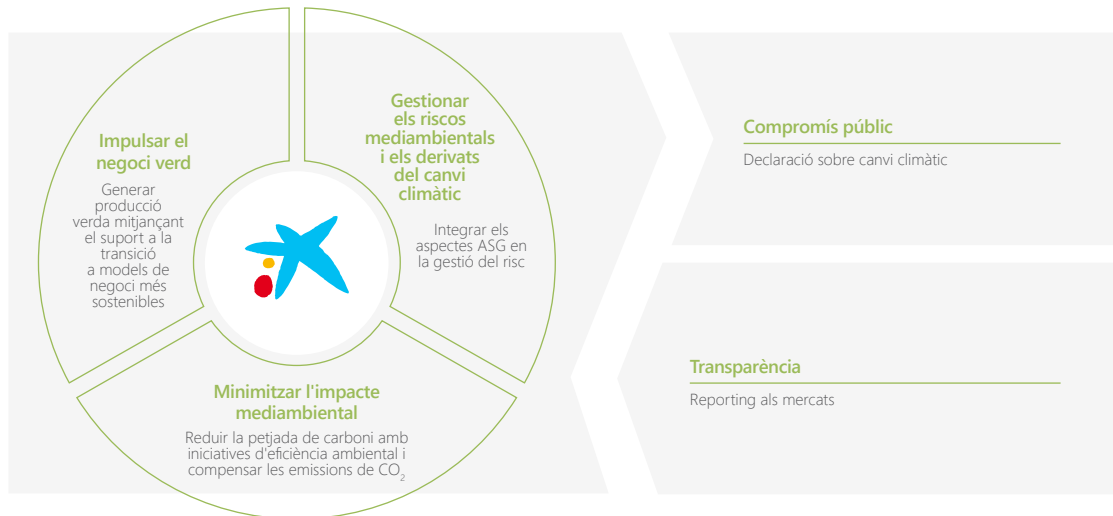
32,7 M€ EL 2019

La Nostra  
Identitat**Linies  
Estratègiques**Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Estratègia mediambiental

La protecció del medi ambient és una de les prioritats estratègiques de CaixaBank i un dels cinc eixos del Pla de Banca Socialment Responsable. L'Estratègia Mediambiental que va aprovar pel Comitè de Direcció, coherent amb les polítiques i normes internes, es compon, al seu torn, de cinc línies d'acció:

### ESTRATÈGIA MEDIAMBIENTAL: Línies d'acció



**CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva de l'entorn.**

**01.** Al febrer de 2019, CaixaBank va fer pública la **Declaració sobre canvi climàtic**, que va aprovar el Consell d'Administració, en què es compromet a prendre les mesures necessàries perquè es compleixin els Acords de París. La Declaració sobre el canvi climàtic és una declaració d'intencions basada en les cinc línies de l'estratègia mediambiental.

La Declaració considera que el canvi climàtic és un dels reptes principals a què s'enfronta el planeta, amb impactes per a l'entorn físic, la societat i l'economia. Es tracta d'una font de riscos físics i de transició, així com d'oportunitats per als països, els negocis i les persones.

**02.** El desembre de 2019, CaixaBank es va adherir al **Compromís Col·lectiu de les Nacions Unides per a l'Acció Climàtica**. L'acord, creat en el marc dels principis de banca responsable, pretén alinear les carteres d'entitats financeres de tot el món per finançar una economia baixa en carboni amb l'objectiu que l'escalfament global es mantingui per sota dels dos graus centígrads.

CaixaBank, a més, ha subscrit el Compromís pel Clima que CECA i l'AEB han promogut per a la banca espanyola.

**03.** El 2020 CaixaBank s'ha adherit al **Manifest per una recuperació econòmica sostenible**. El manifest adreçat a la Comissió de Reconstrucció Social i Econòmica que s'ha creat al Congrés dels Diputats sol·licita que les polítiques d'estímul derivades de la COVID-19, a més de ser efectives des del punt de vista econòmic i social, estiguin alineades amb les polítiques de sostenibilitat i amb el Pacte Verd Europeu. Ha promogut la iniciativa, entre d'altres, el Grup Espanyol de Creixement verd, del qual CaixaBank forma part.

**04.** En el mateix sentit, CaixaBank s'ha adherit a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, que promou el Parlament Europeu, i que cerca l'alineament dels plans de recuperació econòmica a Europa amb els Acords de París i amb un futur sostenible.

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracio\\_canvi\\_climatic\\_cat.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracio_canvi_climatic_cat.pdf)

Amb el medi ambient com una de les prioritats estratègiques de CaixaBank, el 2020, s'ha continuat desenvolupant intensament el Full de Ruta 2019-2021 per avançar en la implantació de l'estratègia mediambiental del banc.

El **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental, alineat amb el Pla Estratègic de l'Entitat i presentat a la Comissió de Riscos, inclou els àmbits d'actuació següents:

### Política de gestió del risc mediambiental

Implantar la Política de gestió del risc mediambiental i revisar el procediment de concessió de riscos, per recollir els canvis en la regulació i en el mercat.

### Definició i desplegament de la governança

Implantar un model de govern de gestió dels riscos mediambientals i de canvi climàtic coherent, eficient i adaptable que supervisi l'assoliment dels objectius del Grup CaixaBank com a marc per gestionar el risc climàtic i mediambiental.

### Mètriques de risc

Mesurar i assegurar que el Grup CaixaBank compleixi l'apetit al risc definit, la regulació aplicable en matèria de gestió de riscos mediambientals i de canvi climàtic i les expectatives dels grups d'interès.

### Reporting extern

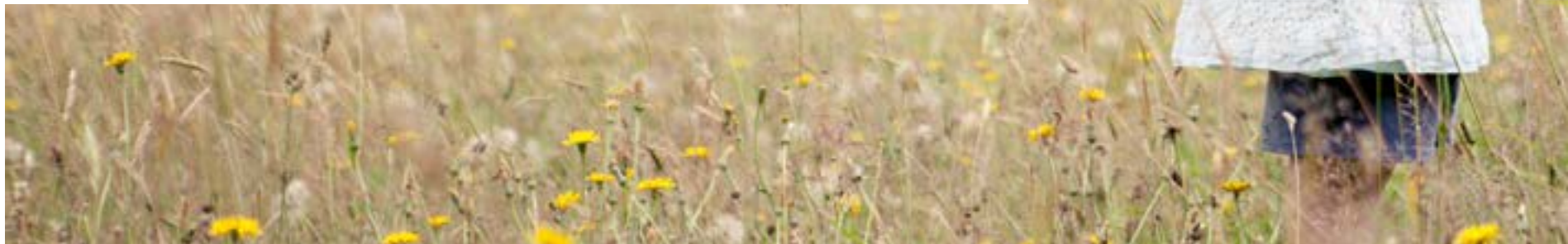
Establir un model de reporting extern que garanteixi la publicació d'informació en matèria de medi ambient i canvi climàtic d'acord amb la normativa i la regulació aplicables en cada moment.

### Taxonomia

Estructurar i categoritzar els clients i els productes i serveis des d'una perspectiva mediambiental i de canvi climàtic d'acord amb els requeriments regulatoris actualment en desenvolupament.

### Oportunitats de negoci

Assegurar que CaixaBank aprofiti les oportunitats de negoci actuals i futures en matèria de finançament/inversió sostenible en el marc de l'estratègia mediambiental, entre les quals hi ha l'emissió de bons socials i/o verds.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



## Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic

CaixaBank està avançant en la gestió i l'anàlisi dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic d'acord amb el marc regulatori, les recomanacions del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) i les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (*Guidelines on non-financial reporting*).

Durant el 2020 s'ha ampliat el marc regulatori per gestionar el risc climàtic i mediambiental, impulsar el negoci verd i el reporting. Cal destacar les iniciatives següents:

- > *EBA Guideline Loan origination and monitoring*, de juny de 2020, amb requeriments específics a la consideració del risc mediambiental i climàtic en els processos d'admissió i seguiment de préstecs.
- > *ECB Guide on climate-related and environmental risks*, de novembre de 2020, en què es recull l'entesa d'aquest organisme sobre la gestió segura i prudent dels riscos relacionats amb el clima en el marc prudencial vigent.

Adicionalment, l'EBA va publicar publicat (10/2020) el document consultiu *Management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms*, en què es presenta una proposta sobre la manera com els factors i riscos ASG es podrien incloure en el marc de regulació i supervisió financera.

En aquest sentit, CaixaBank ha establert projectes transversals dins de l'entitat per assegurar l'alineament dels seus processos amb el nou marc regulatori i supervisor.

Conceptualment, els riscos associats al canvi climàtic es classifiquen en riscos físics i riscos de transició. Els primers sorgeixen com a conseqüència d'esdeveniments climàtics i geològics i de canvis en l'equilibri dels ecosistemes, i poden ser graduals o sobtats. Poden comportar danys físics en els actius (infraestructures, immobles), disruptions en les cadenes de producció o de subministrament i/o canvis en la productivitat d'activitats econòmiques (agricultura,

producció d'energia). D'altra banda, els riscos de transició s'associen a la lluita contra el canvi climàtic i a la transició cap a una economia baixa en carboni. Inclouen factors com ara els canvis en regulacions i normatives, el desenvolupament de tecnologies alternatives energèticament eficients, canvis en les preferències del mercat o factors reputacionals associats a les activitats amb més impacte.

CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diferents línies d'actuació del seu full de ruta.

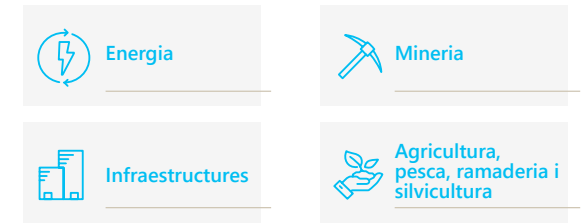
### Política de gestió del risc mediambiental

El febrer de 2019, el Consell d'Administració va aprovar la Política de gestió del risc mediambiental. Les filials més afectades (el BPI, Vidacaixa i CaixaBank Asset Management) han aprovat les seves pròpies polítiques, alineades amb la de CaixaBank, que recullen les seves particularitats.

La política estableix el marc de principis globals per a la gestió del risc mediambiental. La gestió dels riscos mediambientals s'integra dins dels riscos ASG (ambiental, social i bon govern corporatiu) i constitueix una de les línies d'actuació principals de l'Estratègia de Gestió del Risc Mediambiental i Climàtic que s'ha definit a CaixaBank.

En relació amb els processos d'alta de clients i d'admissió d'operacions, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix una sèrie d'exclusions generals i sectorials relatives a les activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i estableix els requisits segons els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.

Els sectors als quals es poden aplicar les exclusions específiques de certes activitats són els següents:



D'acord amb la Política de Gestió del Risc Mediambiental, l'anàlisi del risc mediambiental s'ha integrat en els processos crediticis de clients empresa i corporatius mitjançant un qüestionari d'avaluació i classificació de clients i operacions. Les operacions més complexes són avaluades per analistes especialitzats de la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental.

Adicionalment, durant el 2020 s'ha llançat un pla de formació per als Centres d'Admissió de Risc (CAR) i les Sucursals Internacionals amb l'objectiu que els analistes d'aquests centres també puguin classificar els clients gestionats en el seu àmbit i analitzar les operacions corresponents en termes de risc mediambiental. S'han definit unes facultats que els permeten sancionar de manera autònoma, tot i que s'eleven a l'equip d'analistes especialitzats de la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental (DCGRMA) les que superen aquest nivell de facultat. El pla de formació inclou sessions focalitzades en l'anàlisi de risc mediambiental i està previst que finalitzi el 2021.

En aquest procés d'anàlisi, i en el marc de l'aplicació dels Principis de l'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i compliment d'aquests principis.



**630 sol·licituds**

avaluades entre la DCGRMA, els CAR i el BPI





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Principis de l'Equador

### Abast

- > Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb una inversió mínima de 10 M\$ EUA.
- > Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió amb un import global mínim de 100 M\$ EUA en què el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50 M US \$ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- > Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 M\$ EUA.
- > Préstecs pont amb un termini inferior als dos anys que es refinancin mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.
- > Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual als tres anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 M€. El procediment també s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de tres anys i un import mínim de 5 M€ quan el titular és una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

L'1 d'octubre de 2020 va entrar en vigor la V.4 dels Principis de l'Equador, els canvis més significatius dels quals són:

- > Ampliació de l'abast d'aplicació reduint l'import per a Préstecs corporatius vinculats a projectes a 50 MUS\$, s'hi afegeixen els refinançaments i adquisicions de projectes sempre que compleixin determinats requisits (el projecte original es va finançar segons els Principis de l'Equador, no hi ha canvis materials en l'abast del projecte i encara no ha entrat en explotació).
- > S'hi afegeixen nous aspectes relacionats amb els Drets Humans i el Canvi Climàtic.

Al tancament d'aquest informe, CaixaBank ja està aplicant aquests nous criteris.

### Aplicació

- > Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, així com els que contravenen els valors corporatius, es rebutgen.
- > En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i els impactes potencials detectats en el procés de due diligence, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.
- > Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, el 2020 l'Entitat ha finançat 19 projectes (18 CaixaBank i 1 el BPI) amb una inversió total de 17.930 M€ (17.818 M€ CaixaBank i 112 M€ el BPI), i amb una participació de 1.430 M€ (1.376 M€ CaixaBank i 54 M€ el BPI).

L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme juntament amb un expert independent.

### Operacions finançades

	2019		2020	
	unitats	M€	unitats	M€
Categoria A (projectes amb potencials impactes ambientals/socials significatius)	2	313	2	225
Categoria B (projectes amb potencials impactes ASG limitats i fàcilment mitigables)	13	1.099	14 (1 el BPI)	1.042 (54 el BPI)
Categoria C (projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi certs projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos)			3	163
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1.412</b>	<b>19</b>	<b>1.430</b>



13



Més informació sobre Principis de l'Equador

<https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/mediambient/gestio-risc-esg.html>





## Definició i desplegament de la governança del risc mediambiental i de canvi climàtic

El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc mediambiental i climàtic és el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**, la creació del qual va aprovar el febrer de 2019 el Consell d'Administració. El Comitè de Gestió del Risc Mediambiental (CGRMA) funciona amb una freqüència trimestral. Depèn del Comitè de Direcció, el presideix el Director General de Riscos, i la vicepresidència recau en la Direcció Executiva de Comunicació i Responsabilitat Social Corporativa. El Comitè és el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes que presenten diverses àrees funcionals respecte a l'estratègia i el posicionament estratègic de l'Entitat en l'àmbit de la Gestió del Risc Mediambiental i Climàtic, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit.

A finals de 2018 es va crear la **Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental** (DGRMA), que depèn de la Direcció General del Risc, com a responsable de la gestió del risc mediambiental i climàtic. La DGRMA coordina l'execució del Full de Ruta per al desplegament de l'Estratègia Mediambiental i supervisa l'anàlisi del risc mediambiental dins dels processos de concessió de riscos.

El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats a la gestió del risc climàtic i mediambiental. Aquests objectius estan enfocats a contribuir a l'alineament de la cartera creditícia de CaixaBank amb una economia baixa en carboni i resistent al canvi climàtic d'acord amb els compromisos que ha adquirit l'Entitat en el marc de l'United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEP FI) – *Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*. A nivell més general, també es fixen objectius vinculats al desplegament del Full de Ruta per a l'Estratègia Mediambiental.

El 2020 el risc climàtic s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos com un risc de nivell 2 del risc de crèdit. Així mateix, des de 2018, el risc mediambiental es manté com un risc de nivell 2 del risc reputacional.

## Mètriques de risc

La gestió de la cartera creditícia pretén alinear l'impacte indirecte en el canvi climàtic amb l'apetit al risc i amb el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, des de 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques que es considerem intensives en emissions de CO<sub>2</sub>.

La mètrica principal es basa en la definició que suggereix el TCFD per facilitar-ne la comparabilitat i inclou l'exposició en actius lligats als sectors d'energia i subministraments, exclouent-ne aigua i energies renovables (*carbon related assets*, tal com es defineix a *Implementing the Recommendations of the TCFD*). El 2018, 2019 i 2020 representa al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers.

A més, s'estan desenvolupant mètriques de gestió complementàries.

CaixaBank està fent anàlisis d'escenaris de risc climàtic de transició qualitatives i quantitatives. L'anàlisi qualitativa se centra en els sectors de l'Energia, el Transport i la Construcció, i permetrà identificar els segments potencialment més afectats pel risc de transició mitjançant l'estudi de les principals variables i establint mapes de

calor per a diversos horitzons temporals (2025, 2030, 2040 i 2050), geografies i escenaris climàtics, tenint en compte les característiques de la cartera creditícia de CaixaBank.

L'anàlisi quantitativa, encara en curs, se centra en el sector de l'Energia, diferenciant entre *Oil & Gas* i *Power Utilities*. El sector de l'Energia es considera un dels més afectats per risc de transició. A partir de la participació al grup de treball de l'UNEP FI, l'exercici pilot avalua com el risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres d'una mostra d'empreses d'aquests sectors a curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030, 2040), sota l'escenari de transició més estricta, el d'1,5 °C, que limita l'augment de la temperatura global mitjana a 1,5 °C per sobre dels nivells preindustrials. Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), el model IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra models climàtics amb models macroeconòmics. L'estudi implica una anàlisi detallada de les estratègies de transició cap a una economia baixa en carboni d'una mostra dels principals clients de CaixaBank en el sector d'Energia (anàlisi *botom-up*). L'anàlisi es complementa amb un procés d'invocació (*engagement*) a través de reunions amb els clients inclosos a la mostra que hi incorporen els seus posicionaments en matèria de canvi climàtic.

L'exercici pilot s'està ampliant per a diversos escenaris de temperatura i la resta de la cartera d'energia (anàlisi *top-down*).





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El pilot i els exercicis posteriors que hi ha en procés són el primer pas per desplegar l'anàlisi d'escenaris de manera recurrent. Sobre la base de l'estudi de la cartera d'energia, s'està preparant l'extensió de l'anàlisi als altres sectors rellevants en termes de riscos climàtics de transició. Així mateix, s'ha començat a monitorar el camí de descarbonització partint dels plans estratègics de les principals companyies dels sectors analitzats per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'Entitat. També s'ha planificat estendre el procés d'*engagement* als clients més rellevants de l'Entitat dels sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc climàtic.

En relació amb l'avaluació dels riscos físics derivats del canvi climàtic, el focus inicial d'anàlisi és la cartera hipotecària a Espanya. A aquest efecte, s'ha elaborat una anàlisi qualitativa preliminar que identifica l'exposició per àrees geogràfiques de risc sota diversos escenaris climàtics per als principals riscos físics que afecten la cartera (augment del nivell del mar, inundacions derivades de precipitacions i incendis derivats de l'increment de la temperatura). A partir de l'anàlisi qualitativa, es preveu fer una anàlisi quantitativa d'aquests riscos.

Així mateix, des del juliol de 2020, CaixaBank està participant en l'exercici voluntari de l'EBA de 2020 *Pilot Sensitivity Exercise on climate risk*, anticipat al Pla d'Acció de l'EBA de 2019, per fer una avaluació preliminar de les exposicions dels bancs en relació amb el risc climàtic. Està previst que l'exercici finalitzi durant el 2021.

L'anàlisi d'escenaris de risc climàtic també constitueix una de les fites per poder complir amb els compromisos adquirits en el marc del *Collective Commitment to Climate Action* (CCCA). La signatura d'aquest acord, el desembre 2019, implica establir objectius d'alineament de les cartes creditícies amb l'Acord de París no més tard de 2022 i començar a prendre mesures durant els primers dotze mesos de l'acord. Seguint aquestes directrius, durant el

2020, CaixaBank ha participat activament en el grup de treball de l'UNEP FI per avançar i informar col·lectivament sobre els avenços de l'acord. El primer informe publicat inclou una declaració que expressa la voluntat dels signants del CCCA de treballar per anar més enllà dels objectius de l'Acord de París, en línia amb la iniciativa que ambiciona arribar a les emissions globals netes zero el 2050 i que s'emmarca dins del COP 26 de Glasgow. Les mesures específiques que ha adoptat CaixaBank durant els primers dotze mesos són públiques.

### Reporting Extern

CaixaBank està compromesa amb el compliment de les recomanacions de transparència del TCFD, el grup de treball de la *Financial Stability Board*, que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i les oportunitats climàtiques a través del reporting amb la finalitat de fomentar-ne la consideració entre els participants en mercats financers.

Durant 2019 i 2020 CaixaBank ha participat activament en el segon projecte pilot de l'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD en el sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II*). El cas d'estudi que ha elaborat CaixaBank en el marc del pilot s'ha inclòs a l'informe «*Pathways to Paris. A practical guide to transition scenarios for financial professionals*», a la pàgina web de l'UNEP FI.

CaixaBank ja ha confirmat la seva participació en la fase 3 del programa de TCFD de l'UNEP FI que està planificat el 2021.



<sup>1</sup> <https://www.unepfi.org/publications/banking-publications/collective-commitment-to-climate-action-year-one-in-review/>

<sup>2</sup> [https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/CaixaBank\\_CCCA-report\\_website092020.pdf](https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/CaixaBank_CCCA-report_website092020.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.unepfi.org/climate-change/tcfid/tcfid-for-banks/>



La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesSer referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Taxonomia

La Unió Europea (UE) està desenvolupant un estàndard europeu de classificació d'activitats econòmiques en funció del seu risc mediambiental. La Taxonomia és l'estàndard europeu per determinar si una activitat econòmica contribueix significativament a la mitigació o adaptació al canvi climàtic sense danyar els altres objectius mediambientals de la UE. CaixaBank té la intenció d'aplicar aquest estàndard un cop s'aprovi i sigui aplicable. En aquest sentit, CaixaBank està treballant en les línies següents:

- > El novembre de 2019, CaixaBank es va adherir al grup de treball de l'UNEP FI per definir una guia d'adaptació per a la banca de la taxonomia UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the UE Taxonomy*). En el marc d'aquest grup de treball, durant l'any 2020, s'han analitzat conjuntament els reptes de l'aplicació de la Taxonomia als productes bancaris i s'han fet casos d'estudi. Les conclusions i recomanacions s'inclouen a l'informe «*Testing the application of the UE Taxonomy to core banking products: High level recommendations*».
- > En alineació amb l'informe de Taxonomia del *Technical Expert Group (Taxonomy Technical Report – March 2020)*, s'han establert criteris operatius i documentals per classificar operacions dels sectors més rellevants a la cartera de CaixaBank, incloent-hi els projectes d'energies renovables i el sector immobiliari. Els criteris establerts es revisaran amb la publicació de la versió definitiva de la Taxonomia de la UE.
- > Ja s'han adaptat els sistemes informàtics de CaixaBank per poder recollir la informació relativa als certificats d'eficiència energètica de les operacions de finançament d'adquisició d'immobles.

Adicionalment, durant el 2020, CaixaBank ha participat en un cas d'estudi de l'EBA sobre mètriques d'alineament taxonòmic en el marc de l'enquesta sobre la divulgació dels riscos ASG en el Pilar 3 (*Survey: Pillar 3 disclosures on ESG risks under Article 449a CRR*).

A l'espera que s'aprovi la Taxonomia de la Unió Europea d'activitats mediambientalment sostenibles, CaixaBank ja ha aprovat internament els criteris per considerar préstecs com a mediambientalment sostenibles, que inclouen les categories següents:

- > Actius elegibles per a un Bo Verd, segons el Marc d'Emissió de Bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank. Inclou les tipologies de finançament següents per, entre altres objectius, millorar el medi ambient o contribuir a una reducció d'emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle:
  - > Energies renovables i eficiència energètica
  - > Immobles certificats com a energèticament eficients
  - > Accés a sistemes de transport massiu net
  - > Eficiència en l'ús i qualitat de l'Aigua
  - > Activitats que contribueixen a la prevenció, minimització, recollida, gestió, reciclatge, reutilització o processament de residus per recuperar-los (economia circular)
  - > Protecció d'ecosistemes saludables i mitigació del canvi climàtic en el sector Agrícola (boscós i llenyosos)
- > Actius que certificat un tercer conforme compleixen els estàndards de mercat acceptats comunament com el LMA o l'ICMA.
- > Operacions indexades a índexs d'ASG.
- > Línies d'Ecofinançament de productes de Consum (electrodomèstics, reformes i vehicles energèticament eficients).

<sup>1</sup> <https://www.ef.europa.eu/wp-content/uploads/2021/01/Testing-the-application-of-the-EU-Taxonomy-to-core-banking-products-EBE-UNEPFI-report-January-2021.pdf>



## Impulsar el negoci sostenible

El canvi climàtic implica riscos, però també ofereix oportunitats de negoci, que es materialitzen en el finançament d'activitats que contribueixen a mitigar el canvi climàtic o a l'adaptació a aquest. CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del disseny i comercialització de productes que integren criteris ambientals i sostenibles i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i ambientalment sostenibles.

CaixaBank ja té personal especialitzat en algunes de les activitats econòmiques més sensibles des d'un punt de vista de risc climàtic i mediambiental. Compta amb equips especialitzats en els segments de banca corporativa i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada. En aquest sentit, es vol facilitar la transició cap a una economia baixa en carboni per a tots els clients (*engagement*). Les principals accions d'*engagement* amb clients s'han dut a terme en el marc de l'exercici d'anàlisi d'escenaris de canvi climàtic, així com en el procés d'anàlisi de risc mediambiental establert a la Política de Gestió del Risc Mediambiental.



### Finançament mediambiental sostenible

#### >> PRÉSTECES REFERENCIATS A VARIABLES DE SOSTENIBILITAT

Són préstecs vinculats a criteris d'ASG, les condicions dels quals variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. Un assessor extern avalua i fixa els objectius complint els *Sustainability Linked Lloen Principles*. En aquest àmbit, CaixaBank ha liderat transaccions destacades com les de Naturgy o El Corte Inglés, i ha destacat per la innovació en la incorporació de criteris d'ASG en finançaments a curt termini i amb els factorings sostenibles amb Endesa i Siemens Gamesa.

#### >> PRÉSTECES "VERDS"<sup>1</sup>

Es tracta de préstecs amb un impacte mediambiental positiu el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus, reducció d'emissions i edificació sostenible, que compleixen amb els principis dels Green Loan Principles (GLP) de la Loan Market Association. En aquesta tipologia de finançament destaquen operacions d'energia renovable (Seagreen), immobiliari o logístic amb certificació (Montepino) i una precursora línia d'avalos verds a Siemens Gamesa.

<sup>1</sup> En aquesta categoria s'hi inclouen algunes operacions incloses en finançament d'immobles energèticament eficients i energies renovables - Project Finance.

### Rànquing sobre finançament sostenible de 2020

**REFINITIV**   
Refinitiv reconeix CaixaBank a la seva *League Table* com:

**9è**  
banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*

**5è**  
banc a EMEA<sup>2</sup> – *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

<sup>2</sup> Europa, Orient Mitjà i Àfrica.



**32**  
operacions signades  
11 el 2019

per **2.997** M€  
919 M€ el 2019



**24**  
operacions signades

per **2.021** M€





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



## >> ENERGIES RENOVABLES – PROJECT FINANCE

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, CaixaBank dona suport a iniciatives respectuoses amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir i mitigar el canvi climàtic i la transició cap a una economia baixa en carboni, principalment a través del finançament de projectes d'energies renovables.

Durant el 2020, CaixaBank ha registrat un finançament rècord en iniciatives de generació d'energies renovables participat en el finançament de 39 projectes amb un import de 3.163 milions d'euros. Les iniciatives fotovoltaïques han suposat més del 60% del total de la inversió d'aquest any, cosa que ha consolidat la distribució de la cartera d'energies renovables. L'energia eòlica, tant on-shore com off-shore, continua representant més del 50% de la cartera d'energies renovables.

L'Entitat ha participat, a més, en dues operacions destacades. Al Regne Unit ha finançat el projecte Dogger

Bank, que consta de dos parcs eòlics marins amb una capacitat instal·lada conjunta de 2.400 MW, guardonada com a "Global Green Deal of the Year", i a França s'ha finançat el parc eòlic marí Fecam, amb una capacitat instal·lada de 497 MW, que ha estat reconeguda com a "EMEA Green Deal of the Year". Aquests dos reconeixements els ha atorgat Project Finance International.



**39**  
projectes  
finançats  
28 el 2019

per **3.163 M€** que es tradueixen en **5.730 MW** de potència d'energia renovable instal·lada  
2.453 M€ / 8.322 MW el 2019

### Exposició cartera energia renovable

representa un **81%** de la cartera de projectes d'energia de *project finance*



**2020**

**55%** Eòlic

**38%** Fotovoltaic

**6%** Termosolar

**1%** Altres

**2019**

**58%** Eòlic

**31%** Fotovoltaic

**10%** Termosolar

**1%** Altres

## >> FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. CaixaBank captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.



**1.001 M€**  
promocions formalitzades amb qualificació prevista A o B  
938 M€ el 2019

**306 M€**  
finançament de Real Estate Comercial  
248 M€ el 2019

## >> ECOFINANÇAMENT

CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i el foment de les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013, CaixaBank té una línia d'ecofinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricul-

tura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.



**788**  
préstecs  
concedits  
505 el 2019

per **54 M€**  
10,2 M€ el 2019

## >> BPI

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, té disponibles diverses línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables. El 2020, el total de finançament concedit puja a 226 M€, per tipologies:

En milions d'euros	2019		2020	
	Concedit el 2019	Exposició cartera	Concedit el 2020	Exposició cartera
<b>Energies renovables</b>	38	332	70	231
<b>Rehabilitació urbana</b>				
<b>IFRRU,</b> Instrument Financer de rehabilitació urbana	80	202	45	150
<b>Línia Jessica</b>	8	259	16	156
<b>BEI – Eficiència energètica empresa</b>	7	9,4	5	12
<b>Bons verds/ASG</b>	50	50	90	140



La Nostra Identitat



**Línies Estratègiques**

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



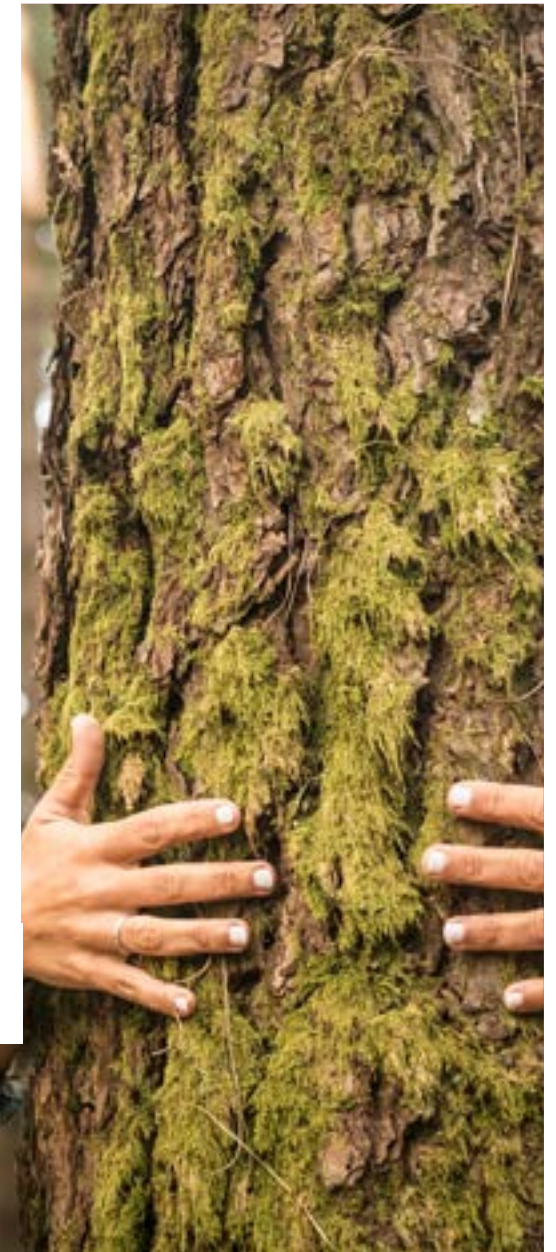
2



7



13



## Bons verds i sostenibles

El novembre de 2020, CaixaBank va emetre el seu Bo Verd inaugural, dins del Marc d'Emissió de Bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de de CaixaBank.

La informació detallada del Bo Verd inaugural s'inclourà a l'Informe d'Impacte que s'emetrà durant el primer semestre de 2021.

CaixaBank ha emès, el febrer de 2021, el seu segon **Bo Verd, per un import de 1.000 M€**. Es destinarà a finançar projectes d'energia renovable i edificis energèticament eficients.



**Amb aquesta emissió es financen préstecs per aconseguir els Objectius 7 (energia assequible i no contaminant) i 9 (indústria, innovació i infraestructures).**

En la data de l'emissió del Bo Verd es van identificar 2.300 M€ d'actius, principalment Project Finance, que complien amb els requisits establerts en el Marc ODS.

D'altra banda, des de 2015 CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds (*Green Bond Principles*) que estableix la *International Capital Markets Association* (ICMA). Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2020, l'Entitat ha participat en la col·locació de 6 emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles, amb un volum total de 4.700 M€ (4 emissions per 2.500 M€ el 2019). Així mateix, va participar en la col·locació de 4 emissions de bons sostenibles per 1.700 M€ (2 emissions per 1.600 M€ el 2019).

### BONS VERDS

#### CaixaBank

Inaugural Green Bond

**1.000 M€**

Venciment 2026-XS2258971071

#### Telefónica

Green Bond

**500 M€**

Venciment Perpetual NC7-XS2109819859

#### REE

Green Bond

**700 M€**

Venciment 2028-XS2103013210

#### BPCE SFH

Green Bond

**1.250 M€**

Venciment 2030-FR0013514502

#### Prologis

Green Bond

**500 M€**

Venciment 2032-XS2187529180

#### EDP

Green Bond

**750 M€**

Venciment 2080-PTEDPLOM0017

### BONS SOSTENIBLES

#### Govern Basc

Sostenible

**600 M€**

Venciment 2031-ES0000106684

#### Xunta de Galícia

Sostenible

**500 M€**

Venciment 2027-ES0001352592

#### Govern Basc

Sostenible

**500 M€**

Venciment 2030-ES0000106643

#### Caja Rural de Navarra

Sostenible

**100 M€**

Venciment 2025-ES0415306069



La Nostra  
Identitat



Linies  
Estratègiques

Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societat



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



1

Vegeu  
presentacions de  
les emissions dels  
Bons verds a l'enllaç  
següent

<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-ren-da-fixa.html>



## Pla de Gestió Ambiental

CaixaBank desenvolupa la seva activitat tenint en compte la protecció de l'entorn i procuració aconseguir la màxima eficiència en l'ús dels recursos naturals que necessita, d'acord amb els requisits establerts a la norma ISO 14001, el reglament europeu EMAS de gestió ambiental i la norma ISO 50001 de gestió energètica, tal com s'estableix als **Principis de Gestió Ambiental i Energètica de CaixaBank, S.A.** (actualitzats al maig de 2020).

CaixaBank monitora regularment una sèrie d'indicadors d'actuació ambiental que mesuren l'eficiència del banc en relació amb els seus consums i impactes principals. Així mateix, compta amb un Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021 que, en el marc d'un procés de millora contínua, inclou objectius de reducció d'impactes basats en la innovació i l'eficiència, línies de treball prioritàries i iniciatives de difusió i promoció de bones pràctiques.

A causa de l'impacte de la COVID-19 sobre l'Entitat i les seves conseqüències sobre les variables ambientals (reducció de la mobilitat, increment de les necessitats de ventilació, instauració del teletreball, etc.), el Pla de Gestió Ambiental s'ha actualitzat durant el 2020.<sup>1</sup>

### >> FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2019-2021

01. **Estratègia *Carbon Neutral***  
Minimització i compensació de totes les emissions de CO<sub>2</sub> calculades que no s'hagin pogut eliminar.
02. **Mesures d'eficiència ambiental i certificacions**  
Minimització de l'impacte del banc, implantació de noves mesures d'estalvi energètic i renovació de certificacions i compromisos ambientals.
03. **Extensió del compromís ambiental a la cadena de valor**  
Plans d'acció perquè els proveïdors assumeixin els nostres valors ambientals com a propis i compleixin els compromisos adquirits.
04. **Impuls de la mobilitat sostenible**  
Accions de foment de la mobilitat sostenible per minimitzar les emissions de l'empresa, la plantilla i els proveïdors.
05. **Compromís, transparència i *engagement***  
Accions d'*engagement* amb empleats i reforç del compromís i la informació ambiental pública.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Per a més detalls vegeu l'apartat COVID-19

<sup>1</sup> Des de 2020, els indicadors ambientals es calculen des de l'1 d'octubre de l'any anterior fins al 30 de setembre de l'any actual per assegurar que es publiquen dades certificades en aquest informe.



La Nostra Identitat



Linies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 estableix objectius quantitatius per a cada any de durada del pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Objectiu	Indicadors	2018		2019		2020		2021
		objectiu	real	objectiu	real	objectiu	real	objectiu
<b>Projecte Carbon Neutral</b>								
Minimització i compensació de la petjada de carboni	Emissions de CO <sub>2</sub> reduïdes (respecte als 2015)	10 %	38%	11,5%	50 %	20 %	<b>63%</b>	<b>34%</b>
	Abast 1			11,5%	71%	20 %	<b>81%</b>	<b>40 %</b>
	Abast 2			11,5%	82%	75%	<b>87%</b>	<b>75%</b>
	Abast 3			11,5%	30 %	15 %	<b>46%</b>	<b>25%</b>
	Emissions de CO <sub>2</sub> compensades	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
100% de contractació d'energia renovable	Energia d'origen renovable consumida	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Eficiència ambiental i certificacions</b>								
Implantació de mesures d'eficiència energètica	Estalvi energia consumida (respecte a2015)	5,5%	9%	7 %	13%	10,5%	<b>18,8%</b>	<b>15 %</b>
<b>Cadena de valor</b>								
Pla Ambiental de Compres (criteris ambientals de compres i contractació de serveis i extensió del compromís ambiental a la cadena de valor)	Categories de compres ambientalitzades / Categories de compres ambientalitzades totals	n/a	n/a	50 %	50 %	75%	<b>75%</b>	<b>100 %</b>

## >> ALTRES INICIATIVES



Pla de mobilitat sostenible



Sistema de domòtica a la xarxa d'oficines



Compromís, transparència i engagement

### Certificacions ambientals



CaixaBank publica anualment un informe que avaluada una empresa externa i independent en què es recullen les actuacions principals en matèria ambiental. Aquest informe, la *Declaració ambiental*, està disponible al web corporatiu juntament amb els principis de gestió ambiental i energètica.



<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/mediambient/gestio-mediambiental.html>



- La Nostra Identitat
- Línies Estratègiques**  
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Iniciatives ambientals principals

### Electricitat

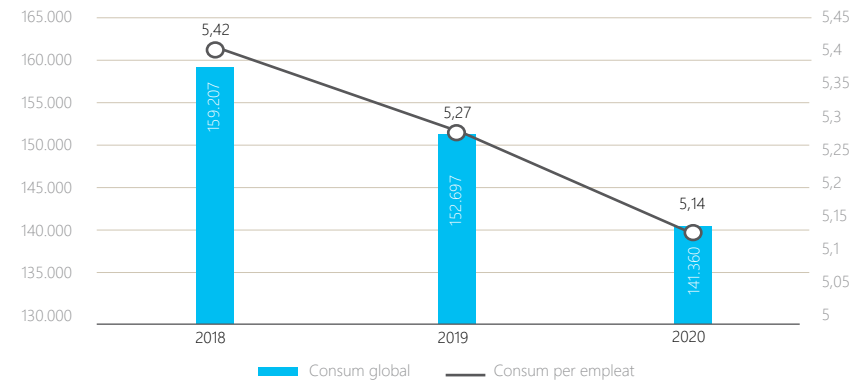
- > CaixaBank ha implantat un projecte de domòtica que li permet monitorar el consum d'energia en edificis corporatius i la xarxa d'oficines, avaluar l'estalvi energètic de les mesures implantades i definir noves iniciatives d'eficiència.

<b>685</b> Oficines monitorades	<b>19</b> Edificis corporatius monitorats	<b>339</b> Stores telegestionades
------------------------------------	--	--------------------------------------

- > En els últims anys, s'han implantat diverses iniciatives de reducció de consums a la xarxa d'oficines en funció del potencial d'estalvi: substitució de la il·luminació fluorescent per il·luminació LED, substitució d'equips de climatització per equips més eficients, sensors de presència i apagat de llums, interruptors únics d'apagat associats a la connexió d'alarmes, pastilles d'hibernació per a perifèrics, substitució d'equips informàtics, etc.
- > Els dos Centres de Processament de Dades (CPD) tenen la certificació LEED, amb categoria silver i gold, respectivament.
- > El 2020, el consum d'electricitat s'ha reduït un 7,4% respecte a 2019. Aquesta reducció ha estat conseqüència tant de les mesures de gestió i estalvi energètic implantades com de l'increment del teletreball del personal dels serveis corporatius. Cal destacar que les mesures de seguretat a nivell sanitari van en detriment de l'objectiu de reducció, ja que s'ha de climatitzar més superfície en relació amb el nombre de treballadors i hi ha més necessitat de renovar.

<b>99,3%</b> de l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat. (99,5% el 2019)	<b>-25%</b> reducció del consum d'energia elèctrica en 10 anys
---	---

### >> CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA – CaixaBank, S.A. (MWh)





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

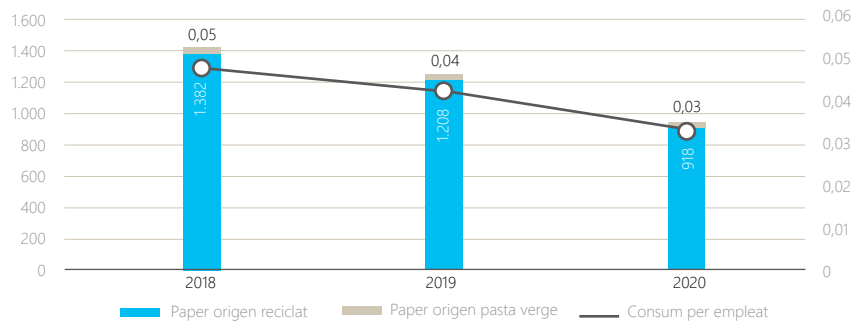
### Paper

- > S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum de paper en els últims anys:
  - > El projecte de digitalització permet la signatura digital per al 100% dels processos.
  - > Els caixers permeten fer-hi ingressos sense sobre i ofereixen l'opció de veure la informació en pantalla i no imprimir el comprovant.
  - > La facturació es fa per via electrònica.
  - > S'ha reduït un 55% l'enviament de comunicats a clients en els últims 5 anys.
  - > Reducció i centralització d'impressores en equips multifuncionals amb sistema d'identificació d'usuari.
- > Aposta per l'ús preferencial del paper reciclat.
- > Les publicacions s'elaboren en paper amb certificat FSC i PEFC.

### Aigua

- > L'aigua consumida a la xarxa d'oficines és per a ús sanitari, malgrat que no és un consum significatiu, se substitueixen les aixetes tradicionals per aixetes amb flux interromput i es canvien les cisternes dels vàters per d'altres amb mennys capacitat i doble polsador de descàrrega.
- > En edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració: els Centres de Processament de Dades utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i, al centre corporatiu de Barcelona, es van substituir les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt inferior.
- > La reducció del consum d'aigua el 2020 (-14% respecte a 2019) s'associa, en gran mesura, a la implantació del teletreball.

### >> CONSUM DE PAPER – CaixaBank, S.A. (tones)



**97,5%**

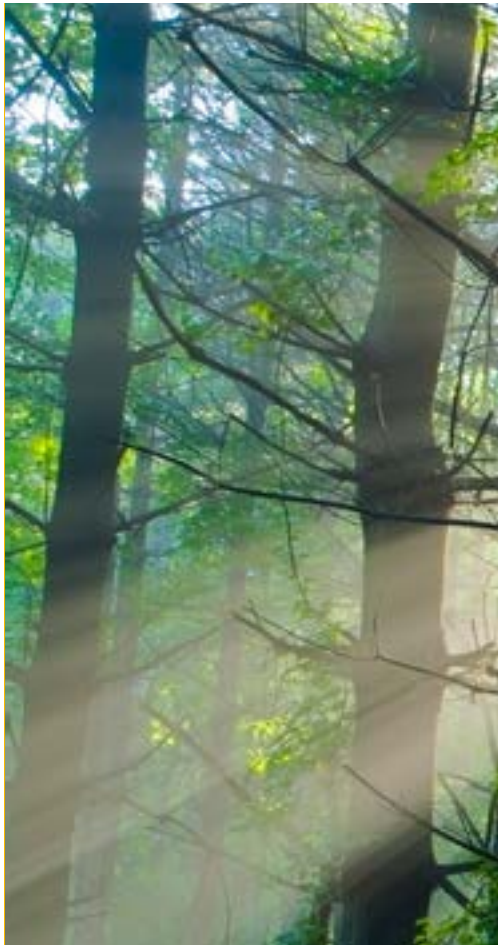
paper reciclat respecte al total del paper consumit. 97,2% el 2019



**-24 %**

reducció de consum de paper el 2020 941.907 kg consumits



La Nostra  
Identitat**Linies  
Estratègiques**Ser referents en  
gestió responsable  
i compromís amb la  
societatEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

### Residus i economia circular

- > La recollida selectiva permet valoritzar els residus i reciclar-los.
- > Als edificis corporatius, els residus es comptabilitzen i es gestionen mitjançant gestors autoritzats. Així mateix, les cafeteries dels Serveis Corporatius són centres sense plàstics d'un sol ús.
- > A la xarxa d'oficines, es recullen els residus de tòner i de les operacions de manteniment per reciclar-los. Per a la resta de residus, s'utilitzen els contenidors de recollida selectiva municipals.
- > CaixaBank llança campanyes periòdiques de sensibilització de la plantilla per reduir la generació de residus.
- > Recollida de targetes obsoletes a la xarxa d'oficines per reciclar-les després.
- > Comercialització de targetes fabricades a partir de material biodegradable (33.192 unitats el 2020).
- > CaixaBank compta amb Reutilitza'm, un nou pla per a la xarxa d'oficines amb l'objectiu de donar tant material informàtic com mobiliari a entitats socials solidàries. El programa també està obert a clients i, el 2020, s'han donat 36.634 articles, hi han participat 13 empreses i se n'han beneficiat 159 entitats.

### Mobilitat sostenible

- > Desplegament d'eines de treball en remot i opcions de comunicació en línia amb clients (com el Mur) que permeten reduir el nombre de desplaçaments.
- > Instal·lats punts de recàrrega de vehicles elèctrics (50 nous punts dobles el 2020) i aparcament privat de bicicletes en diversos centres corporatius.
- > Reducció de la flota de vehicles propis i transició cap al cotxe híbrid.
- > Programa de car-sharing intern als centres territorials.
- > Lliurament de paquets en última milla amb patinet elèctric.
- > Inclusió de criteris ambientals de reducció de l'impacte associat a la mobilitat en esdeveniments i viatges amb l'objectiu que siguin sostenibles (priorització del transport col·lectiu, ús de mitjans de transport més sostenibles, proximitat entre hotel i esdeveniment, etc).



## Petjada de carboni

### LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC



#### Càlcul de la petjada de carboni de l'Entitat

CaixaBank fa anualment un inventari de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) generades com a conseqüència de la seva activitat corporativa, per calcular així la petjada de carboni i establir accions adreçades a reduir-la progressivament.



#### Reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>

Mitjançant la implantació de millores tecnològiques i bones pràctiques ambientals



#### Consum d'energia d'origen renovable certificat 100% renovable



#### Compensació de les emissions no evitades

Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)

Des de 2009, CaixaBank, S.A. calcula la seva petjada de carboni com a part del compromís de minimitzar i compensar les emissions de CO<sub>2</sub> de l'Entitat.

Una empresa externa i independent verifica la petjada de carboni de CaixaBank, S.A. segons la norma ISO 14064.

CaixaBank S.A. és carbon neutral des del 2018, any en què es va compensar la totalitat de les emissions del 2017. El 2020, la compensació de les emissions que no s'han pogut eliminar s'ha fet mitjançant la participació en un projecte a l'Índia, reconegut per Verified Carbon Standard (VCS), que consisteix en la instal·lació i la posada en marxa d'aerogeneradors eòlics, així com a través de dos projectes propis d'absorció de CO<sub>2</sub> reforestant zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona, i a la localitat d'Ejule, a Terol.

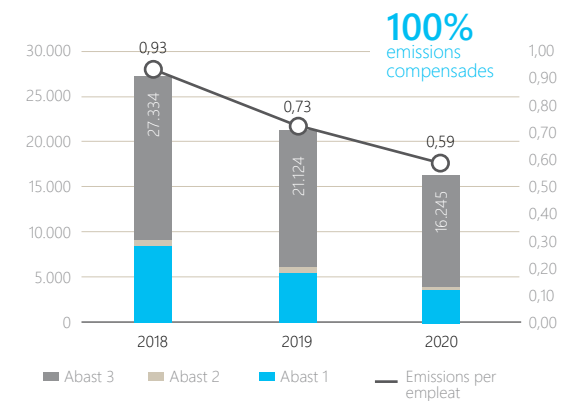
Durant el 2020 s'ha treballat amb les filials del Grup per calcular-ne els impactes ambientals principals i la petjada de carboni, amb l'objectiu d'unificar les metodologies de càlcul i fer públiques les dades el 2021, després de la integració amb Bankia (per tal de facilitar la comparació interanual).

### >> EVOLUCIÓ EMISSIONS GENERADES

El 2020 s'han reduït les emissions un 23% respecte a l'any anterior. Les variacions en les emissions han estat a causa tant de l'efecte de l'impacte de la COVID-19 a la nostra activitat (reducció de les emissions associades als desplaçaments corporatius o increment de les emissions a causa de la dotació d'equips informàtics necessaris per cobrir les noves necessitats de teletreball) com de les millores implantades en els últims anys (reducció de les emissions de fugues de gasos refrigerants per la renovació dels equips de climatització o reduccions en el consum de materials, com el paper).

### >> PETJADA DE CARBONI DE CAIXABANK, S.A. (T CO<sub>2</sub> EQ.)

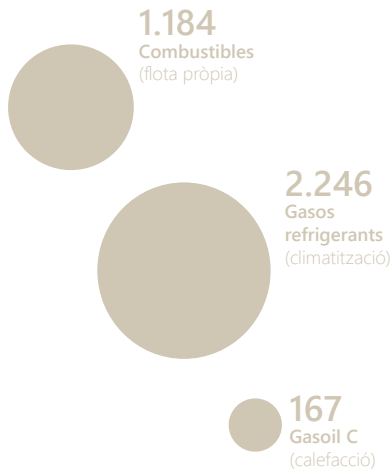
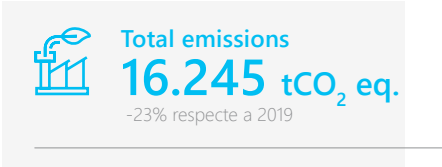
	2018	2019	2020
t CO <sub>2</sub> eq. Abast 1	8.576	5.573	3.597
t CO <sub>2</sub> eq. Abast 2	403	459	287
t CO <sub>2</sub> eq. Abast 3	18.355	15.092	12.361
t CO <sub>2</sub> eq per empleat	0,93	0,73	0,59



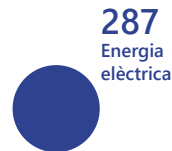


>> DETALL DE LA PETJADA DE CARBONI DE CaixaBank, S.A. el 2020

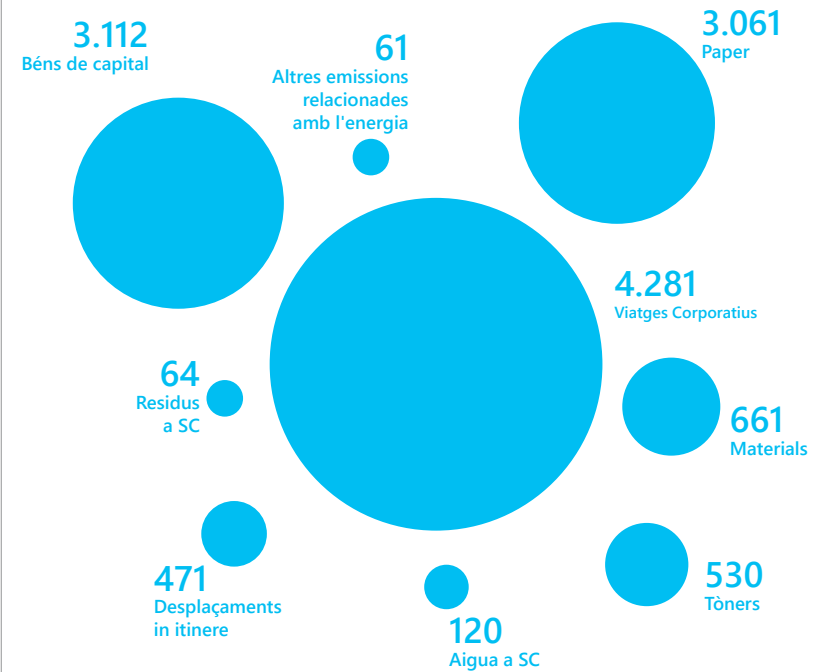
- La Nostra Identitat
- Línies Estratègiques**  
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de Verificació Independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



**Total emissions ABAST 1**  
**3.597 tCO<sub>2</sub> eq.**  
Emissions Directes  
Combustibles i refrigerants



**Total emissions ABAST 2**  
**287 tCO<sub>2</sub> eq.**  
Emissions Indirectes  
Compra d'energia per a ús propi



**Total emissions ABAST 3**  
**12.361 tCO<sub>2</sub> eq.**  
Altres Emissions Indirectes  
Productes i serveis consumits



## Acció social i voluntariat

### Obra Social Descentralitzada

Gràcies a la seva capil·laritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, gràcies a la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte en tots els territoris en què CaixaBank està present.

**44,8**

milions d'euros de pressupost de "la Caixa" han arribat a nombroses entitats socials locals gràcies a la xarxa d'oficines de CaixaBank

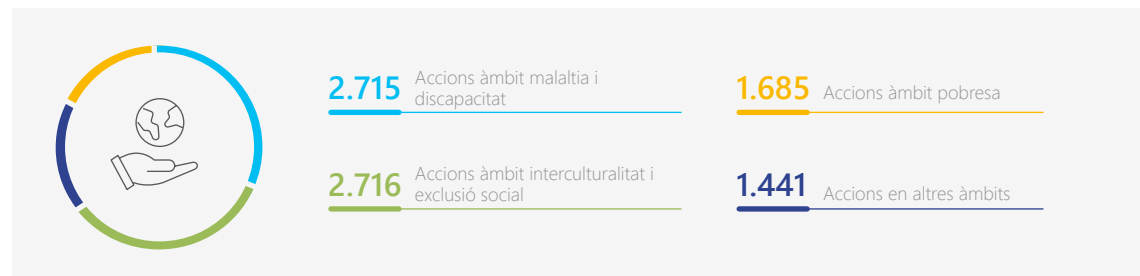
**8.557**

accions destinades a projectes d'entitats socials locals

**6.904**

entitats beneficiàries

### >> TIPOLOGIA DELS PROJECTES QUE HAN REBUT FONS DE L'OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA



### Setmana Social Digital

Durant les Setmanes Socials, es proposa a empleats i clients que participin en activitats de voluntariat locals vinculades, majoritàriament, a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada. El 2020 s'ha adaptat el format a la situació provocada per la COVID-19.

### >> PARTICIPANTS DURANT LA SETMANA SOCIAL DIGITAL

**177**

activitats desenvolupades en 111 entitats locals

**17.017**

hores de voluntariat



## Voluntariado

**4.594**

VOLUNTARIS AMB COMPROMÍS<sup>1</sup>



**1.825**

VOLUNTARIS RECURRENTS<sup>2</sup>



**4.257**

ACTIVITATS EFECTUADES EXCLOENT-NE LA SETMANA SOCIAL



**859**

ENTITATS AMB QUÈ ES COL·LABORA



<sup>1</sup> Voluntaris que fan una acció a l'any separada de la Setmana Social.  
<sup>2</sup> Voluntaris que han fet almenys 4 activitats durant els últims 12 mesos.

## Fundación "la Caixa"

L'aliança de CaixaBank amb Fundació Bancària "la Caixa", el seu accionista principal, s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que contribueixen a donar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn.

CaixaBank promou iniciatives i programes entre els seus clients, empleats i accionistes, alhora que difon i impulsa els de la Fundació Bancària "la Caixa".



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



1



2



10



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Accions solidàries

### #Capllarsensealiments

Acció de recollida d'aliments en col·laboració amb el Banc d'Aliments.

**2,4 M€**  
de recaptació

### L'arbre dels somnis

Clients i empleats es comprometen a regalar a nens en situació de vulnerabilitat el regal que hagin demanat a la carta als Reis.

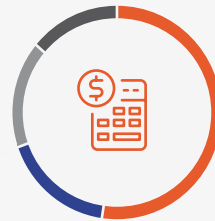
**23.946**  
nens a Espanya que han rebut un regal

**6.946**  
nens a Portugal que han rebut un regal

## Programes "la Caixa" i BPI

El 2020 "la Caixa" i el BPI han dut a terme iniciatives a les àrees social, cultural, educació i recerca per un valor global de 28,9 milions d'euros, un 33% més que el 2019, amb l'objectiu d'arribar a un pressupost de 50 milions d'euros el 2022.

### >>> DISTRIBUCIÓ DEL PRESSUPOST



**53%**  
Programes Socials

A través dels Premis BPI Fundació "la Caixa" es financen projectes que han implementat institucions privades adreçats a persones en situació de vulnerabilitat.

**18%**  
Cultura i ciència

Ajudes a les institucions culturals més prestigioses del país: Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian.

**16%**  
Recerca i salut

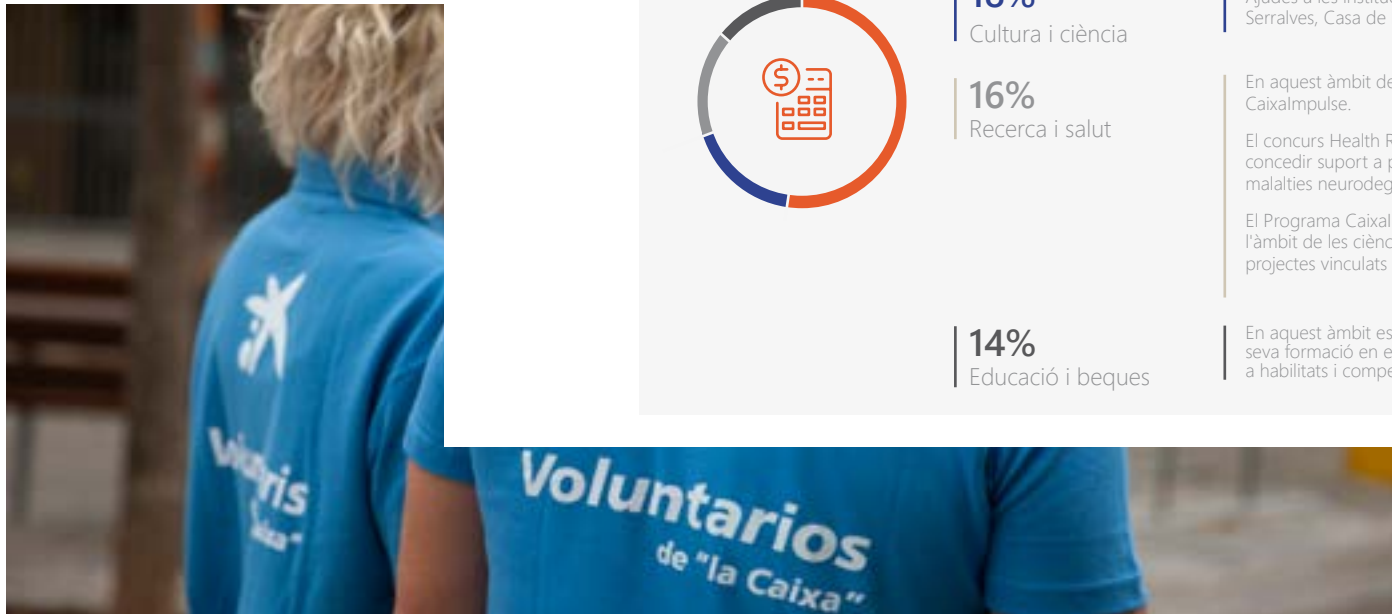
En aquest àmbit destaquen els concursos Health Research i CaixaImpulse.

El concurs Health Research, llançat el 2020, té com a objectiu concedir suport a projectes de centres de recerca en els àmbits de malalties neurodegeneratives i oncològiques, entre d'altres.

El Programa CaixaImpulse vol promoure el coneixement científic en l'àmbit de les ciències de la salut. El 2020 destaca la dotació per a projectes vinculats amb la COVID-19.

**14%**  
Educació i beques

En aquest àmbit es destaquen el suport a estudiants per seguir la seva formació en estudis avançats i el suport a la docència relativa a habilitats i competència emprenedores.



1



2

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Glossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
verificació  
independentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## 03

Estat  
d'Informació  
No Financera

- Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI\_000
- Principis de Banca Responsable – UNEP FI\_000
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)\_000

## Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

De conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, CaixaBank presenta en l'estat d'informació no financera, entre altres qüestions, la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat respecte a qüestions mediambientals i socials, als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal.

El detall següent mostra els requeriments de continguts per divulgar que especifica la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2020.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat «Model de negoci» Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020)	102-1 / 102-2
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 220 Apartat «Model de negoci» IGC 2020	102-3 / 102-4 / 102-6
Organització i estructura	Apartat «Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup» IGC 2020	102-7
Objectius i estratègies	Les prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 són la guia per estructurar aquest informe al seu apartat 02 Línies Estratègiques. A l'inici de cadascun es detallen alguns dels objectius més rellevants i es desenvolupen amb més profunditat a cadascun dels capítols.	
Factors i tendències principals que poden afectar l'evolució futura	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 2020	
Descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloses les mesures que s'han adoptat	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2020 Apartat «Governança de la responsabilitat corporativa» IGC 2020	103 Enfocaments de gestió de cada àmbit dins les dimensions Econòmica, Ambiental i Social
Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen a continuació, als apartats successius d'aquesta taula.	Estàndards de la GRI generals o específics de les dimensions Econòmica, Ambiental i Social que s'informen en els blocs següents
Els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini vinculats a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Apartat «Diàleg amb Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2020	102-15



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Llei 11/2018, de 28 de desembre

## Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa

## Equivalència indicador GRI

### Qüestions relatives als drets humans i conducta ètica

Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos

Apartat «Gestió del risc» IGC 2020

103 Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans i No discriminació

Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2020

102-16 / 102-17

Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020

Denúncies per casos de vulneració de drets humans

Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020

406-1

Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2020

Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva

Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020

407-1

Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2020

L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de No discriminació  
406-1

L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil

Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020

408-1 / 409-1

Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el soborn

Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2020

103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció

Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020

102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3

Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2020

Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals

Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2020

103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció

Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020

102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3

Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2020

Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020

413-1

Apartat «Acció social - Mesures específiques COVID-19» IGC 2020

Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes

Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Pràctiques d'adquisició i Avaluació ambiental i social de proveïdors

102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1



# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Llei 11/2018, de 28 de desembre

## Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa

## Equivalència indicador GRI

### Qüestions mediambientals

Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient

Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020

103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental  
201-2

Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental

Procediments d'avaluació o certificació ambiental

Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2020

103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental

Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals

Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020

201-2

Aplicació del principi de precaució

Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020

102-11

Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals

Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2020

307-1

Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica.

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió d'Emissions / Biodiversitat

Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització i altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió d'Efluents i residus

El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

303-1

Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió de Materials  
301-1 / 301-2

Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió d'Energia  
302-1

# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Llei 11/2018, de 28 de desembre

## Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa

## Equivalència indicador GRI

### Qüestions mediambientals

Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió d'Emissions  
305-1 / 305-2 / 305-3

Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic

Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020

201-2

Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió d'Emissions

Protecció de la biodiversitat

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

103 Enfocament de gestió de Biodiversitat

Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides.

Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank

304-2

### Qüestions socials i relatives al personal

Diàleg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals

Apartat «Materialitat» IGC 2019  
Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2020

102-43

Mesures adoptades per promoure l'ocupació. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori

Apartat «Inclusió financera» IGC 2020  
Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020  
Apartat «Acció social - Mesures específiques COVID-19» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Comunitats locals i Impactes econòmics indirectes  
203-1 / 413-1

Accions d'associació i patrocini

Apartat «Context regulatori» IGC 2020  
Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020  
Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Aliances i adhesions» IGC 2020

102-12 / 102-13

Polítiques contra tota mena de discriminació i gestió de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació

# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Llei 11/2018, de 28 de desembre

## Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa

## Equivalència indicador GRI

### Qüestions socials i relatives al personal

Plans d'igualtat, mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020

Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2020

Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2020

Apartat «Experiència de l'empleat - Pla d'igualtat» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació

Diàleg social; Procediments per informar el personal, consultar-lo i negociar-hi

Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Relacions treballador-empresa

Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, edat, país, classificació professional i tipologia de contracte

Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Taula Perfil empleats del Grup CaixaBank» IGC 2020

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020

Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020

103 Enfocament de gestió d'Ocupació

102-8 / 405-1

Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial, desglossats per sexe, edat i classificació professional

Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant.

Per aquest motiu, l'indicador de mitjana anual no és gaire diferent del de nombre d'empleats a tancament d'exercici.

102-8 / 405-1

Remuneracions mitjanes i la seva evolució, desagregades per sexe, edat i classificació professional

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020

Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020

103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats

405-2

Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020

Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020

401-1

# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Bretxa salarial	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Ocupació
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2020	405-1
Organització del temps de treball	Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2020 Apartat "COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat «Experiència de l'empleat – Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2020	403-9
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Experiència de l'empleat - Pla d'Igualtat» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2020 Apartat "COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	Enfocament de Gestió de Salut i Seguretat a la feina 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe	Apartat «Experiència de l'empleat – Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2020	403-9
Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.	403-10

# Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
<b>Qüestions socials i relatives al personal</b>		
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2020	102-41
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2020	403-4
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat "Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament del potencial" IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Formació i ensenyament
	Apartat "Desenvolupament professional i compensació - Formació contínua" IGC 2020	404-2
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020	404-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
	Apartat «Inclusió financera – Banca propera i accessible» IGC 2020	
<b>Altra informació</b>		
Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Clients» IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de Màrqueting i etiquetatge i Privacitat del client
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Clients – Servei d'Atenció al Client» IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de Màrqueting i etiquetatge i Privacitat del client 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Mesures per a la salut i la seguretat dels clients	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	03 Enfocament de Gestió Salut i Seguretat en clients
Import dels beneficis obtinguts país per país	Apartat «Transparència fiscal - Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i import» IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Acompliment econòmic 201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Apartat «Transparència fiscal - Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i import» IGC 2020	201-1 / 207-4
Import de les subvencions rebudes	Annex 6.F dels Comptes Anuals Consolidats 2020 adjunts	201-4



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
GRI 101: Fonaments		
Perfil de l'organització		
	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 Comptes Anuals Consolidats 2020 (CAC 2020)
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat «Model de Negoci» Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020) Apartat «Solucions a clients» IGC 2020
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2020
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat «Model de Negoci» IGC 2020
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2020 Apartat «La Propietat – Capital social / Accionistes significatius / Detall de la participació indirecta» IGC 2020 IGC 2020
	102-6 Mercats servits	Apartat «Model de Negoci» IGC 2020
	102-7 Mida de l'organització	Apartat «CaixaBank el 2020» IGC 2020 Balanços consolidats CAC 2020
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2020
	102-9 Cadena de subministrament	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors – Compres corporatives» IGC 2020
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat «Fets rellevants i significatius de l'exercici» IGC 2020 Nota 1.9 CAC 2020
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020
	102-12 Iniciatives externes	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Adhesions i aliances» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Adhesions a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat» IGC 2020
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat «Context regulatori i perspectives – Context Regulatori» IGC 2020

# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Estratègia</b>		
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats «Carta del President» i «Carta del Conseller Delegat» IGC 2020
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat «Context econòmic i perspectives» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc» IGC 2020
<b>Ètica i integritat</b>		
	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
<b>Governança</b>		
	102-18 Estructura de governança	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració» IGC 2020 Apartat «Alta Direcció – El Comitè de Direcció» IGC 2020
	102-19 Delegació d'autoritat	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració» IGC 2020 Apartat «Alta Direcció – El Comitè de Direcció» IGC 2020 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Alta Direcció – Principals Comitès» IGC 2020 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2020
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Materialitat» IGC 2020 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Reputació» IGC 2020 Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2020
	102-23 President del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2020
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament» IGC 2020
	102-25 Conflictes d'interessos	Apartat «Govern Corporatiu – Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2020 Apartat «La Propietat – Estructura accionarial» IGC 2020
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2020 Apartat «Alta Direcció» IGC 2020 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020
<b>GRI 102:</b> Continguts Generals	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2020
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – Formació del Consell d'Administració / Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament / Avaluació del Consell» IGC 2020
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2020
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2020 Apartat «Alta Direcció – Principals Comitès» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada preparar i coordinar l'IGC de l'exercici 2020, que inclou l'Estat d'Informació No Financera.  Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera, que agrupa la informació de sostenibilitat que es considera significativa per llei i a partir de l'Estudi de Materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat «L'Administració» IGC 2020 Apartat «Alta Direcció» IGC 2020
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No hi ha preocupacions crítiques durant el curs de l'exercici 2020.
	102-35 Polítiques de remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2020
<b>GRI 102:</b> Continguts Generals	102-36 Procés per determinar la remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2020
	102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes» IGC 2020
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020
	102-40 Llista de grups d'interès	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2020  Política corporativa de Sostenibilitat / Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.1)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Governança</b>		
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió interna de l'equip directiu. Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat «Materialitat» IGC 2020  Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Índex Global de Reputació» IGC 2020  Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2020
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Apartat «Materialitat» IGC 2020
<b>Pràctiques per a l'elaboració d'informes</b>		
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2020
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Apartat «Materialitat» IGC 2020  Addicionalment, per definir els continguts de l'informe, s'han considerat els requeriments de la Llei 11/2018, de 28 de desembre
	102-47 Llista de temes materials	Apartat «Materialitat» IGC 2020
<b>GRI 102: Continguts Generals</b>	102-48 Reexpressió de la informació	Nota 1.4 CAC 2020
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2020, en la llista de temes materials no hi ha hagut canvis significatius respecte als períodes objecte d'informes anteriors
	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2020
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe de gestió consolidat de l'exercici 2019, elaborat segons el marc GRI standards i que incorpora els continguts que requereix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, es va registrar a la CNMV el febrer de 2020
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Pràctiques per a l'elaboració d'informes</b>		
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles al web corporatiu (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
<b>GRI 102:</b> Continguts Generals	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI	Apartat «Materialitat – Criteris i abast de l'informe» IGC 2020
	102-55 Índex de continguts GRI	Apartat «Estat d'informació no financera – Taula de continguts de la Llei 11/2018, de 28 de desembre, i índex de continguts GRI» IGC 2020
	102-56 Verificació externa	Apartat «Informe de verificació independent» IGC 2020
<b>Temes materials</b>		
<b>Tema material:</b> Ciberseguretat i confidencialitat de dades		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Context competitiu i social» IGC 2020 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2020
<b>GRI 418:</b> Privadesa del client		
<b>GRI 418:</b> Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2020 no s'han conclòs expedients d'import significatiu relatiu a aquesta matèria ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius.

# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material: Solidesa del balanç i rendibilitat</b>		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de risc – Riscos del model de negoci» IGC 2020 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2020
<b>GRI 103: Enfocament de gestió</b>	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de risc – Riscos del model de negoci» IGC 2020 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2020
<b>GRI 201: Acompliment econòmic</b>		
	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat «CaixaBank el 2020 – Indicadors fonamentals i impacte a la societat» IGC 2020 Apartat «Transparència fiscal – Tributs que gestiona el Grup CaixaBank i import» IGC 2020
<b>GRI 201: Acompliment econòmic</b>	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2020
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 6.F CAC 2020
<b>GRI 203: Impactes econòmics indirectes</b>		
	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat «CaixaBank el 2020 – Indicadors fonamentals i impacte a la societat» IGC 2020 Apartat «Inclusió financera» IGC 2020
<b>GRI 203: Impactes econòmics indirectes</b>	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat «CaixaBank el 2020 – Indicadors fonamentals i impacte a la societat» IGC 2020 Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental – Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>GRI 204: Pràctiques d'adquisició</b>		
<b>GRI 204:</b> Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors – Compres corporatives» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Visió a llarg termini i anticipació al canvi		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context i perspectives» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Conducta íntegra, responsable i sostenible		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment / Reputacional» IGC 2020 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
<b>GRI 205: Anticorrupció</b>		
	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2020 Apartat «Canal de consultes i denúncies» IGC 2020
<b>GRI 205:</b> Anticorrupció	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat «Ètica i integritat – Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques» IGC 2020
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat «Canal de consultes i denúncies» IGC 2020
<b>GRI 206: Competència deslleial</b>		
<b>GRI 206:</b> Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	El 14 de febrer de 2019 es va imposar una sanció, que no és ferma, publicada al web del regulador de competència. En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Excepte aquest expedient, durant el 2020, no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellevància.

# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraTaula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>GRI 207: Impostos</b>		
	207-1 Enfocament tributari	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2020
	207-2 Govern, control i gestió dels riscos tributaris	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2020
<b>GRI 207: Impostos</b>	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2020
	207-4 Informe per país	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2020
<b>GRI 412: Avaluació de drets humans</b>		
	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat «Ètica i integritat – Deguda diligència i assessment en Drets Humans» IGC 2020
<b>GRI 412: Avaluació de drets humans</b>	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2020
<b>GRI 415: Política pública</b>		
	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context regulatori» IGC 2020
<b>GRI 415: Política pública</b>		
<b>Tema material: Gestió activa dels riscos financers i no financers</b>		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Nota 3 CAC 2019
<b>GRI 103: Enfocament de gestió</b>	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Nota 3 CAC 2020

# GRI, índex de continguts



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques


**Estat d'informació No Financera**

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material:</b> Compliment i adaptació al marc regulatori		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Risc Operacional i Reputacional – Legal/Regulatori» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc – Risc Operacional i Reputacional – Legal/Regulatori» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc – Risc Operacional i Reputacional – Legal/Regulatori» IGC 2020
<b>GRI 419:</b> Compliment socioeconòmic		
<b>GRI 419:</b> Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	Nota 23.3 CAC. No hi ha hagut cap incompliment del qual es derivi una sanció que superi el llindar considerat significatiu per a la seva comunicació en el marc del GRI (>50 ME).
<b>Tema material:</b> Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Riscos operacionals i reputacionals» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc – Riscos operacionals i reputacionals» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc – Riscos operacionals i reputacionals» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Difusió d'informació comprensible i transparent		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2020
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>GRI 417:</b> Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2020
<b>GRI 417:</b> Màrqueting i etiquetatge	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2020 no hi ha hagut cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes que s'han descrit a l'estàndard 419-1.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2020 no hi ha hagut cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes que s'han descrit a l'estàndard 419-1
<b>Tema material:</b> Bones pràctiques de govern corporatiu		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Servei pròxim i assessorament especialitzat		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Model de negoci» IGC 2020 Apartat «Experiència del client i qualitat» IGC 2020 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Model de negoci» IGC 2020 Apartat «Experiència del client i qualitat» IGC 2020 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Model de negoci» IGC 2020 Apartat «Experiència del client i qualitat» IGC 2020 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material:</b> Seguretat: salut i benestar dels empleats		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació – Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020
<b>GRI 403:</b> Salut i seguretat a la feina		
<b>GRI 403:</b> Salut i seguretat a la feina	403-1 Enfocament de gestió del sistema de salut i seguretat	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>GRI 403:</b> Salut i seguretat a la feina	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2020
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible - Entorn laboral en xifres» IGC 2020
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades.
<b>Tema material: Gestió del talent i desenvolupament professional</b>		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2020
<b>GRI 401: Ocupació</b>		
<b>GRI 401:</b> Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudi dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que a alguns d'ells només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits.
	401-3 Permís parental	Apartat «Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat» IGC 2020
<b>GRI 402: Relacions treballador-empresa</b>		
<b>GRI 402:</b> Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2020 s'han respectat els terminis que estableix la normativa laboral vigent per als diversos supòsits
<b>GRI 404: Formació i ensenyament</b>		
<b>GRI 404:</b> Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Formació contínua» IGC 2020
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2020
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2020

# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material:</b> Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Solucions per a clients amb dificultats econòmiques i inversió amb impacte social i microfinances		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Diversitat: igualtat i conciliació		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020
<b>GRI 405:</b> Diversitat i igualtat d'oportunitats		
<b>GRI 405:</b> Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat «Govern Corporatiu – L'Administració – Diversitat al Consell d'Administració» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material:</b> Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació Bancària "la Caixa"		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
<b>GRI 413:</b> Comunitats locals		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius (reals o potencials) en les comunitats locals	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
<b>Tema material:</b> Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis / Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Solucions a clients – Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Solucions a clients – Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2020 Apartat «Solucions a clients – Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal» IGC 2020



# GRI, índex de continguts

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
<b>Tema material:</b> Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals		
<b>GRI 103:</b> Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenible» IGC 2020 Apartat «Context i perspectives 2021 – Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2020
<b>GRI 307:</b> Compliment ambiental		
<b>GRI 307:</b> Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2020

## UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

El 22 de setembre de 2019, CaixaBank va ratificar la seva adhesió als Principis de banca responsable de les Nacions Unides, promoguts per UNEP FI, el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i el sector financer. La signatura i el compliment dels Principis estan alineats amb el compromís de «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat», línia estratègica establerta en el Pla estratègic de l'Entitat 2019-2021.

Els objectius dels Principis de banca responsable són:

- > Establir un marc per a les finances sostenibles del S. XXI.
- > Alinear la indústria bancària amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París.
- > Permetre als bancs demostrar i comunicar la seva contribució a la societat.
- > Promoure la vinculació amb clients, l'establiment d'objectius concrets i la transparència a través d'informes públics.

Signar els Principis implica alinear l'estratègia i la gestió amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París, establir objectius i informar anualment sobre el grau de progrés en el seu compliment. Tot seguit s'indica el grau d'avenç respecte al compliment dels Principis de banca responsable.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera

Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRI



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

## 1. ALINEACIÓ

Alinearem la nostra estratègia comercial per ser coherents i contribuir a les necessitats de les persones i els objectius de la societat, com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible, l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.

1.2 *Descrigui* com el banc ha alineat o planeja alinear la seva estratègia per ser coherent amb els objectius de la societat i contribuir-hi, tal com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.

La missió de CaixaBank és contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de la societat. De forma coherent, el seu Pla Estratègic 2019-2021 inclou com una de les seves cinc línies prioritàries el "ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat". Per avançar en aquesta línia, l'entitat compta amb un Pla de Responsabilitat Corporativa.

En aquest marc, el banc treballa per contribuir a la consecució de tots els ODS, tant de manera directa, a través de la seva activitat i la de les seves filials (com MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i finances amb impacte social) com mitjançant aliances estratègiques amb entitats com la Fundació Bancària "la Caixa". En aquest sentit, CaixaBank para atenció especial en quatre ODS prioritàris (ODS 1, ODS 8, ODS 12 i ODS 17), que estan interrelacionats amb la resta d'objectius, amb mesures específiques per contribuir al compliment d'objectius en tots.

Adicionalment, és signant del Collective Commitment to Climate Action i, com a tal, s'ha compromès a alinear la seva cartera amb els objectius dels Acords de París. En aquest sentit, l'Entitat compta amb un Full de ruta 2019-2021 per implantar l'Estratègia Mediambiental i que contribuirà a complir amb aquest compromís.

Apartat "Model de negoci" Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020)

Apartat "Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030 - Objectius de Desenvolupament Sostenible"

Informe Socioeconòmic i Contribució als ODS 2020 de CaixaBank (<https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>)

Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

## 2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

### 2.1 Anàlisi d'impacte

**Demostri** que el banc ha identificat les àrees en què té els seus impactes positiu i negatiu més significatius (potencials) a través d'una anàlisi d'impacte que compleixi els elements següents:

- Abast: Les principals àrees de negoci del banc, els productes i serveis a les principals àrees territorials en què opera el banc descrits al punt 1.1 s'han considerat per a l'abast de l'anàlisi.
- Exposició: En identificar les seves àrees d'impacte més significatiu, el banc ha considerat on hi ha el seu negoci principal i les seves principals activitats en termes sectorials, tecnològics i geogràfics.
- Context i Rellevància: El banc ha tingut en compte els reptes i prioritats més rellevants relacionats amb el desenvolupament sostenible als països i regions on opera.
- Magnitud i intensitat i rellevància de l'impacte: En identificar les seves àrees d'impacte més significatives, el banc ha considerat la magnitud i intensitat i rellevància dels impactes socials, econòmics i ambientals (potencials) resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis.

**Demostri** que, basant-se en aquesta anàlisi, el banc ha:

- > Identificat i divulgat les seves àrees d'impacte positiu i negatiu més significatives (potencials).
- > Identificat oportunitats estratègiques de negoci en relació amb l'augment d'impactes positius i la reducció d'impactes negatius.

CaixaBank ha identificat 5 àrees en què centrarà les seves prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable: integritat, transparència i diversitat; governança; medi ambient; inclusió financera i acció social. Aquestes prioritats, identificades a través d'un estudi de context, una anàlisi d'impactes segons l'activitat i presència geogràfica de l'entitat i un procés de debat intern, es recullen al Pla de Banca Socialment Responsable que va aprovar el Consell d'Administració.

Així mateix, CaixaBank fa anualment una anàlisi de materialitat amb l'objectiu d'identificar les qüestions financeres, econòmiques, socials i mediambientals prioritàries per als seus grups d'interès i el seu negoci. Aquesta anàlisi, que parteix de múltiples fonts externes i internes, serveix per detectar noves prioritats o canvis en les prioritats existents com, per exemple, les derivades de la crisi sanitària i econòmica provocada per la COVID-19. El 2020 s'ha utilitzat una llista més extensa de temes rellevants amb l'objectiu d'obtenir una prioritació més exhaustiva dels assumptes.

Apartat "Model de Negoci" IGC 2020

Apartat "Materialitat" 2020

Apartat "Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat" IGC 2020

### Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb l'Anàlisi d'Impacte.

CaixaBank compta amb diversos mecanismes d'anàlisi de l'entorn, *engagement* amb grups d'interès (clients, inversors i accionistes, empleats, regulador, proveïdors, etc.) i eines de treball transversal intern que li permeten identificar i actualitzar les seves prioritats en matèria de sostenibilitat a partir dels potencials impactes positius i negatius en l'entorn. Més concretament, el desenvolupament del Pla de Banca Socialment Responsable, l'anàlisi de materialitat, la relació amb els grups d'interès i la participació en iniciatives globals i sectorials. Com a exemple, destaca la participació en el grup de treball impulsat per UNEPFI per al desplegament i aplicació de la *Impact Analysis tool*, una eina de mesurament d'impacte de l'activitat.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

## 2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

### 2.2 Establiment d'objectius

**Demostrí** que el banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius **Específics**, **Mesurables** (poden ser qualitatiu o quantitatiu), **Assolibles**, **Rellevants** i **Temporals** (SMART, per les seves sigles en anglès), que aborden almenys dues de les àrees d'impacte més significatives identificades, resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis.

**Demostrí** que aquests objectius estan vinculats i impulsen l'alineació i una major contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible corresponents, els objectius de l'Acord de París i altres marcs internacionals, nacionals o regionals rellevants. El banc hauria d'haver identificat una línia de partida (avaluada respecte a un any en particular) i haver establert objectius respecte a aquesta.

**Demostrí** que el banc ha analitzat i reconegut impactes negatius significatius (potencials) dels objectius establerts en altres dimensions dels ODS, respecte al canvi climàtic o objectius de la societat i que ha establert les accions pertinents per mitigar-los en la mesura del possible per maximitzar l'impacte positiu net dels objectius establerts.

CaixaBank té metes per a 2021 que es reflecteixen en el Pla Estratègic per al període 2019-2021, que afermen el seu compromís per ser un paradigma en banca socialment responsable i contribuir als ODS.

**Objectius socials, d'inclusió i de governança per a 2021:** el banc disposa de programes i iniciatives específiques que li permeten avançar en la consecució dels objectius, com Wengage per impulsar la diversitat; MicroBank, un banc social especialitzat en microfinances, o el programa de voluntariat corporatiu. Entre els objectius destaquen:

- > 2.181 milions d'euros en volum de nous microcrèdits concedits (període 2019-2021) – ODS 1, 8 i 12
- > Mantenir la inclusió de CaixaBank en l'índex DJSI
- > 43% de dones en càrrecs directius el 2021 – ODS 5

**Objectius relacionats amb finances sostenibles i canvi climàtic:** CaixaBank compta amb un Pla de Gestió Mediambiental i un Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'estratègia mediambiental, amb objectius com:

- > 34% de reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> (2021 vs. 2015) – ODS 12
- > 100% emissions compensades - ODS 12, 13
- > 15% d'estalvi en el consum d'energia (2021 vs. 2015) – ODS 12
- > Emissió de 1.500 M€ en bons socials, verds o sostenibles lligats als ODS (període 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13, 15
- > Publicació d'objectiu d'alineament de la cartera creditícia del banc amb els objectius dels Acords de París en Q42022 – ODS 12, 13

Apartat "Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa" IGC 2020

Apartat "Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat" IGC 2020

Apartat "Ofertir la millor experiència al client" IGC 2020

**Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert amb els requisits relacionats amb l'Establiment d'Objectius.**

CaixaBank ha definit objectius de sostenibilitat al Pla Estratègic 2019-2021, el Pla de Banca Socialment Responsable i en els programes que se'n deriven. Aquests objectius es refereixen a les àrees de treball prioritari que defineix l'entitat, es monitoren per avaluar-ne el grau de compliment i es revisen periòdicament per garantir-ne la rellevància.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2.3 Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius

**Demostri** que el banc ha definit accions i fites per complir els objectius establerts.

**Demostri** que el banc ha implementat els mitjans per mesurar i monitorar el seu progrés respecte als objectius establerts. Les definicions dels indicadors clau d'acompliment, qualsevol canvi en aquestes definicions i qualsevol modificació de les línies de partida han de ser transparents.

El seguiment i monitoratge dels programes i objectius establerts correspon als òrgans de govern i els comitès derivats que defineix el banc. Més concretament, al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR) i el Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, dos comitès de primer nivell que reporten al Comitè de Direcció i, en el primer cas, la Comissió de Nomenaments delegada del Consell d'Administració.

### Pel que fa als objectius socials, d'inclusió i governança:

- > MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i les finances amb impacte social, ha definit el seu propi pla estratègic i compta amb els seus propis òrgans de govern.
- > CaixaBank compta amb Wengage, un programa específic amb objectius i accions per impulsar la diversitat tant dins com fora de l'Entitat i els avenços del qual monitora el Comitè de Diversitat.
- > Els equips que coordinen els programes d'acció social i voluntariat compten amb plans d'*engagement* amb empleats i treballen per detectar les necessitats socials més urgents i les entitats amb què col·laborar per contribuir a donar una resposta.
- > La digitalització i la ciberseguretat s'inclouen entre les accions prioritàries per al banc, amb equips especialitzats.

**Pel que fa als objectius relacionats amb les finances sostenibles i el medi ambient,** CaixaBank ha definit una Estratègia Mediambiental que s'impulsa a través d'equips especialitzats i dos grans plans d'acció:

- > Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'Estratègia Mediambiental. Aquest full de ruta cerca impulsar el negoci sostenible i avançar en la gestió dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic.
- > Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021: reducció del consum d'energia i compensació de la petjada de carboni de l'Entitat.
- > Així mateix, tant VidaCaixa com CaixaBank Asset Management compten amb els seus propis plans estratègics per impulsar la inversió socialment responsable.

Apartat "Governança de la Responsabilitat Corporativa" IGC 2020

Apartat "Inclusió financera - MicroBank" IGC 2020

Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2020

Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020

Apartat "Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat" IGC 2020

## 2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

### Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb els Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius.

CaixaBank compta amb procediments de monitoratge i supervisió del Pla de Banca Socialment Responsable, de manera que es garanteixi el seguiment periòdic de les accions i objectius establerts –que es fan públics a l'Informe de Gestió Consolidat i es verifiquen de forma externa i independent– i s'introdueixin mesures correctives en cas de desviació. Així mateix, equips transversals revisen els plans periòdicament per garantir-ne la vigència i rellevància. Finalment, l'entitat té un model de tres línies de defensa que permet anticipar, identificar i gestionar els riscos als quals s'enfronta, incloent-hi els d'ASG, i afavorir la creació de valor sostenible.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

### 2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius

Per a cada objectiu per separat:

**Demostrí** que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert.

O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert.

**Informi** sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.

### Progrés en aspectes socials, d'inclusió i governança (el 2020):

- > 900 milions d'euros en microcrèdits i altres finances amb impacte social a través de MicroBank.
- > Renovada la inclusió de CaixaBank en l'índex DJSI per novè any consecutiu.
- > 94% oficines accessibles i 100% caixers accessibles (CaixaBank Espanya).
- > 41,6% de dones en posicions directives (CaixaBank, SA) el 2020 i adhesió a la iniciativa Target Gender Equality, impulsada pel Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- > 18.710 professionals certificats en formació obligatòria MIFID II.
- > Emissió de 1.000 milions d'euros en el bo social COVID-19 i publicació de l'Informe de l'Impacte de l'emissió inaugural de bo social lligat als ODS de 2019.
- > Més de 50 milions d'euros invertits en seguretat de la informació.
- > Obtenció de la certificació Bcorp per Imagin.

D'altra banda, la crisi provocada per la pandèmia de COVID-19 va impulsar accions addicionals per donar suport a clients i societat com ara:

- > Més de 17.000 milions d'euros concedits en moratòries
- > Més de 13.000 milions d'euros de producció de crèdits amb garantia estatals en el marc de la COVID-19.
- > Emissió de 200.000 targetes socials.

Pel que fa al medi ambient i les finances sostenibles:

- > Reducció del 23% en les emissions de CO<sub>2</sub> i compensació 100% emissions calculades.
- > Reducció 7,4% consum d'electricitat respecte al 2019.
- > Emissió d'un bo verd lligat als ODS 7 (energia neta) i ODS 9 (indústria, innovació i infraestructura) per 1.000 milions d'euros.

Apartat "Inclusió financera" IGC 2020

Apartat "COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació" IGC 2020

Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020

Apartat "Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat" IGC 2020

## 2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
<p><b>2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS</b></p> <p>Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.</p>	<p>2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius</p> <p>Per a cada objectiu per separat:</p> <p><b>Demostrí</b> que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert.</p> <p>O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert.</p> <p><b>Informi</b> sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Participació en el finançament de 39 projectes d'energies renovables amb un import de 3.163 milions d'euros.</li> <li>&gt; Signades 32 operacions de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat per 2.997 milions d'euros.</li> <li>&gt; Concessió de 788 préstecs per 54 milions d'euros vinculats a les línies d'ecofinançament.</li> <li>&gt; Renovació categoria lideratge (A-) en CDP.</li> <li>&gt; Adhesió al Collective Commitment to Climate Action promogut per UNEPFI i al Compromís pel Clima impulsat per CECA i AEB.</li> <li>&gt; Adhesió a la Green Recovery Call to Action.</li> <li>&gt; Primera anàlisi qualitativa del risc de transició climàtica en el curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030 i 2040) a través de l'anàlisi per al sector de l'energia, diferenciant entre <i>oil &amp; gas</i> i elèctriques.</li> <li>&gt; 88,2% (+2,9 pp pel que fa al 2019) d'inversions que tenen en consideració criteris ASG de CaixaBank Asset Management.</li> <li>&gt; Adhesió als Principis d'Assegurament Sostenible (PSI) de VidaCaixa.</li> </ul> <p>La pandèmia, d'altra banda, va suposar la replanificació d'algunes accions previstes per al 2020 com la implantació d'algunes mesures del Pla de mobilitat sostenible i d'<b>engagement</b> presencial amb empleats en els Serveis Corporatius (atesa la situació de teletreball).</p>	<p>Apartat "Inclusió financera" IGC 2020</p> <p>Apartat "COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació" IGC 2020</p> <p>Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020</p>

## Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació d'Objectius.

Durant 2020, s'ha continuat avançant en el compliment dels objectius establerts al Pla Estratègic 2019-2021 i el Pla de Banca Socialment Responsable i s'han definit nous objectius per mitigar les conseqüències derivades de la pandèmia per COVID-19. Així mateix, s'ha iniciat un procés de revisió del Pla de Banca Socialment Responsable i els seus programes per assegurar-ne l'adequació al nou context socioeconòmic i organitzatiu de l'entitat.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

### 3. CLIENTS

Treballarem d'una forma responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

3.1 *Proporcioni una descripció general* de les polítiques i pràctiques que el banc té implementades o pretén implementar per promoure relacions responsables amb els seus clients. S'ha d'incloure informació d'alt nivell sobre els programes i accions implementats (o planificats), la seva magnitud i, quan sigui possible, els seus resultats.

L'entitat compta amb un Codi Ètic i de Principis d'Actuació i altres polítiques responsables per promoure l'actitud íntegra i responsable de tots els seus membres, incloent-hi, entre altres, la Política Anticorrupció, Política Corporativa de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa, la Política Corporativa de Drets Humans, la Política de Gestió del Risc Mediambiental i la Política Corporativa de relació amb el sector de la Defensa. Aquestes polítiques són objecte de formació obligatòria i es revisen amb una periodicitat mínima bianual.

El 2020, s'ha fet un procés de deguda diligència i *assessment* per avaluar el grau de compliment de la Política Corporativa de Drets Humans, abans d'actualitzar-la el 2021.

D'altra banda, l'entitat compta amb un Comitè de Producte, encarregat d'analitzar qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi i/o comercialitzi, incloent-hi una perspectiva de responsabilitat corporativa i mediambiental. Aquest Comitè ha analitzat 246 productes i serveis durant 2020.

A més, des de 2018, CaixaBank desenvolupa el Projecte de contractes transparent per simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals de productes i serveis comercialitzats. De manera complementària, CaixaBank compta amb el Pla de Cultura financera amb iniciatives d'educació financera destinades a tota mena de públics.

D'altra banda, ha creat nous equips especialitzats amb l'objectiu d'impulsar la transició a una economia més sostenible i inclusiva. Destaquen els equips de finances sostenibles en banca corporativa i d'empreses; l'equip de risc mediambiental i l'equip de proposta de valor social a Banca Privada.

Apartat "Comportament ètic i responsable" IGC 2020

Apartat "Model de negoci" IGC 2020

Apartat "Inversió socialment responsable" IGC 2020



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
<p><b>3. CLIENTS</b></p> <p>Treballarem d'una forma responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.</p>	<p>3.2 <i>Descrigui</i> com el banc pretén treballar amb els seus clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques sostenibles. S'ha d'incloure informació sobre les accions planificades o implementades, els productes i serveis desenvolupats i, quan sigui possible, els impactes assolits.</p>	<p>CaixaBank compta amb equips de finances sostenibles i equips especialitzats en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del risc climàtic i mediambiental, incloent-hi el sector immobiliari, projectes d'infraestructures i energia i agricultura. Aquests treballen amb els clients per identificar noves operacions de negoci sostenibles i per avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni.</p> <p>En l'oferta de productes i serveis, destaquen els préstecs verds i préstecs lligats a índexs ASG o objectius de sostenibilitat; el finançament de projectes d'energies renovables i d'immobles energèticament eficients; la participació en el mercat de bons verds; les targetes de crèdit de plàstic reciclat o els fons d'inversió socialment responsables.</p> <p>D'altra banda, s'analitzen aquells clients i operacions amb potencials riscos ambientals, socials i/o reputacionals per assegurar que compleixen els criteris marcats per l'entitat. En aquest sentit, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix criteris per a l'acceptació de nous clients i operacions creditícies basats en exclusions de certes activitats que puguin tenir un impacte mediambiental significatiu. Addicionalment, l'entitat també aplica els Principis de l'Equador en avaluar projectes.</p> <p>Així mateix, les polítiques d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management tenen en compte el diàleg i accions amb empreses en cartera i gestores per impulsar millores ASG en la seva gestió i divulgació.</p>	<p>Apartat "Model de negoci" IGC 2020</p> <p>Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020</p> <p>Apartat "Ofertir la millor experiència al client" IGC 2020</p> <p>Apartat "Inversió socialment responsable" IGC 2020</p>

La Nostra  
IdentitatLínies  
Estratègiques**Estat  
d'informació  
No Financera**Taula de  
continguts de  
la Llei 11/2018,  
d'informació  
no financera i  
diversitat i GRIGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

4.1 *Descriu* els grups d'interès (grups o tipus de grups d'interès) que el banc ha consultat, amb qui ha establert relacions, col·laborat o associat per tal d'implementar aquests Principis i millorar els impactes del banc. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de com el banc ha identificat els grups d'interès rellevants, quins problemes s'han solucionat i quins resultats s'han assolit.

CaixaBank recull activament les expectatives dels grups d'interès principals recollits a l'informe de materialitat i identificats, també, a la construcció del Pla de Banca Socialment Responsable i el mapa de riscos reputacionals.

### Engagement i col·laboració amb el regulador, *peers*, ONG i altres entitats:

- > Participació en grups de treball de l'UNEP FI per avançar en mesurament d'impacte; implantació de la taxonomia sostenible als productes bancaris; inclusió financera i implantació de les recomanacions de la TFCD (focus en anàlisi d'escenaris de canvi climàtic).
- > Reunions regulars amb altres organitzacions, *think tanks* i iniciatives com el Grup Espanyol de Creixement Verd, Pacte Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres per compartir coneixement en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació.
- > Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" i l'Observatori dels ODS per impulsar la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles.
- > Adhesió al Manifest per la recuperació econòmica sostenible i a la iniciativa Green Recovery Call to Action.
- > Seguiment i participació en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes de finances sostenibles, fiscalitat, innovació i digitalització, protecció al consumidor i transparència, estabilitat financera i enfortiment del sector financer

### Engagement amb clients, inversors, empleats i la societat en general:

- > Participació en reunions en matèria d'ASG amb inversors institucionals per compartir les prioritats i conèixer les seves expectatives, així com amb els principals analistes de sostenibilitat.
- > Processos d'*engagement* en matèria ASG fets per VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.
- > Reunions específiques per promoure i acompanyar els nostres clients perquè coneguin millor les finances sostenibles, així com per fer-ne difusió a través de les càtedres que promou CaixaBank.
- > Desplegament de l'escola de sostenibilitat per a empleats.
- > Participació en esdeveniments com a ponents per difondre la importància dels ODS i l'Acord de París.

Apartat "Ser referents en gestió responsable i compromisos amb la societat – Diàleg amb els Grups d'Interès" IGC 2020

## 4. GRUPS D'INTERÈS

Consultarem, establirem relacions i ens associarem de manera proactiva i responsable amb els grups d'interès rellevants per assolir els objectius de la societat.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc

### 5. GOVERNANÇA I CULTURA

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

5.1 *Descriu* les estructures, polítiques i procediments de governança rellevants que el banc té implementats o pretén implementar per gestionar impactes significatius positius i negatius (potencials) i donar suport a la implementació efectiva dels Principis.

A CaixaBank, la definició, seguiment i monitoratge del compliment dels Principis de Banca Responsable correspon als òrgans de govern i comitès derivats definits pel banc. Més concretament, al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR) i el Comitè de Gestió dels Riscos Mediambientals, dos comitès de primer nivell que informen el Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i de Riscos, respectivament, i al Consell d'Administració.

Adicionalment, hi ha altres comitès i òrgans amb responsabilitat sobre determinades matèries transversals i que cerquen incrementar els impactes positius i evitar, mitigar o reduir els impactes negatius de l'activitat. Entre aquests, destaquen el Comitè de Diversitat, el Comitè de Transparència i el Comitè de Producte. Així mateix, l'entitat té equips especialitzats en matèries com ara microfinances, finances sostenibles, acció social i voluntariat, inversió socialment responsable i gestió del risc ambiental i climàtic.

També cal destacar les polítiques responsables en matèria d'integritat, social i ambiental que defineix l'entitat i que en regeixen l'activitat. Aquestes polítiques s'integren, al seu torn, al Pla de Banca Socialment Responsable, amb cinc grans línies d'actuació en matèria de responsabilitat corporativa.

Apartat "Governança de la Responsabilitat Corporativa" IGC 2020



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
<p><b>5. GOVERNANÇA I CULTURA</b></p> <p>Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.</p>	<p>5.2 <i>Descriu</i> les iniciatives i mesures que el banc ha implementat o pretén implementar per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de la creació de capacitat, la inclusió en les estructures de remuneració i la gestió de l'acompliment i la comunicació del lideratge, entre d'altres.</p>	<p>En matèria de cultura i formació, CaixaBank té un programa de cultura corporativa, Som CaixaBank, per enfortir els principis i valors corporatius, incloent-hi el compromís social i l'impuls d'accions amb impacte positiu a les persones i la societat; la proximitat; la responsabilitat i l'exigència, i l'honestedat i la transparència.</p> <p>Així mateix, cal destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; L'escola de Sostenibilitat, amb mòduls formatius sobre temes com el canvi climàtic o la inversió socialment responsable.</li> <li>&gt; Mòduls didàctics específics per assegurar que es compleixen les polítiques responsables.</li> <li>&gt; Formació obligatòria en temes regulatoris lligada a la remuneració variable.</li> <li>&gt; Canal de consultes i denúncies relatiu al Codi ètic i principis d'actuació, la Política Anticorrupció i altres polítiques responsables.</li> </ul> <p>Pel que fa a les polítiques de remuneració, CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels seus consellers partint de polítiques generals de retribució, compromeses amb una posició de mercat que li permetin atreure i retenir el talent necessari i fomentar comportaments que garanteixin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. El component a llarg termini de la remuneració també està lligat a l'Índex Global de Reputació</p>	<p>Apartat "Inclusió financera – Cultura financera" IGC 2020</p> <p>Apartat "Remuneració" IGC 2020</p>
	<p>5.3 Estructura de Governança per a la Implementació dels Principis</p> <p><i>Demostri</i> que el banc compta amb una estructura de governança per a la implementació del PRB, incloent-hi:</p> <p>a) establiment d'objectius i accions per assolir els objectius fixats</p> <p>b) acció correctiva en cas que no s'assoleixin objectius o fites o es detectin impactes negatius inesperats.</p>	<p>La implementació d'aquests principis s'ha integrat com un dels eixos transversals del Pla de Banca Socialment Responsable, per la qual cosa compta amb la mateixa governança que la responsabilitat corporativa, descrita a l'apartat 2.3. Així mateix, l'establiment, implantació i revisió dels plans de millora, objectius d'avenç i accions de remediació s'han integrat de manera transversal entre els equips i comitès existents a l'entitat.</p>	<p>Apartat "Governança de la Responsabilitat Corporativa" IGC 2020</p>
<p><b>Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb l'Estructura de Governança per a la Implementació dels Principis.</b></p>			
<p>El Grup segueix un model de govern definit amb l'objectiu d'assegurar la definició, implementació i seguiment de polítiques, plans i objectius que contribueixin a desenvolupar la seva activitat de manera responsable i sostenible, ser referent en banca socialment responsable i afrontar els reptes de futur contribuint al progrés de tota la societat.</p>			



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

## Principis de banca responsable

## Requisits d'informes i avaluació

## Resum d'alt nivell de la resposta del banc

## Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

### 6. TRANSPARÈNCIA I RESPONSABILITAT

Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte als nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

6.1 Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable

*Demostrí* que el banc ha progressat en la implementació dels sis Principis durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari), a més d'haver establert i implementat objectius com a mínim en dues àrees (vegeu punts 2.1 i 2.4).

*Demostrí* que el banc ha considerat les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament rellevants per a la implementació dels sis Principis de Banca Responsable. Sobre aquesta base, ha definit prioritats i objectius per alinear-se amb les bones pràctiques.

*Demostrí* que el banc ha implementat o està treballant per implementar canvis en les pràctiques existents per reflectir i alinear-se amb les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament i que ha progressat en la implementació d'aquests Principis.

La informació ASG de CaixaBank és a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, que també està alineat amb la directiva europea d'informació no financera, les directrius de reporting de GRI, SASB i TFCF. Aquest informe es presenta perquè la Junta General d'Accionistes l'aprovi i l'ha verificat un expert extern independent segons l'estàndard ISAE3000. L'informe també compleix com a Informe de Progrés relatiu al Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Així mateix, CaixaBank i les seves empreses filials fan públics altres informes anuals que responen a bones pràctiques reconegudes internacionalment. Destaquen, entre d'altres, els qüestionaris de CDP i PRI, l'informe sobre l'aplicació dels Principis de l'Equador i l'informe sobre els avenços respecte al Collective Commitment on Climate Action. Així mateix, l'entitat publica un estudi d'Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS, una declaració ambiental que segueix la certificació EMAS i el detall sobre la seva petjada de carboni.

Aquest compromís amb la rendició de comptes externa així com les adhesions adoptades impulsen la millora contínua de les entitats del Grup. Així mateix, també incorpora bones pràctiques i recomanacions dels principals organismes reguladors, com la CNMV i el seu Codi de bon govern de les societats cotitzades o l'OCDE i els seus Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans i els criteris de valoració establerts per les principals agències de rating sostenible.

Apartat "GRI" - IGC 2020

Apartat "Estratègia mediambiental" IGC 2020

Qüestionari CDP a l'Apartat "Gestió Mediambiental" - Web corporatiu <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html>

Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS - <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

Apartat <https://equator-principles.com/members-reporting/>

**Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable.**

CaixaBank aposta per la transparència i la màxima rendició de comptes davant els seus grups d'interès. Per fer-ho, fa públics els seus avenços a través d'informes verificats externament i alineats amb els principals estàndards en matèria d'informació no financera, tant regulatoris com voluntaris.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

# TCFD

La *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc de report que ajudés el mercat a avaluar l'acompliment de les empreses respecte al canvi climàtic i que contribuís a la presa de decisions dels *stakeholders*. La

iniciativa recomana que la divulgació de la informació financera relacionada amb el canvi climàtic abordi quatre categories principals.

A l'apartat de l'**Estratègia mediambiental** de l'Informe

de Gestió Consolidat de 2020 es reflecteix l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

A la taula següent es recull el resum d'avenços de la iniciativa a 31 de desembre de 2020.

## Recomanació TCFD

## Resum resposta

### 1. GOVERNANÇA

Informar la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionats amb el clima

### 2. ESTRATÈGIA

Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtics en el negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material

### 3. GESTIÓ DELS RISCOS

Reportar com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima

### 4. MÈTRIQUES I OBJECTIUS

Informar de les mètriques i objectius utilitzats per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima

- > El Consell d'Administració de CaixaBank és el màxim responsable de la **Política de Gestió del Risc Mediambiental** d'aplicació a CaixaBank, S.A., que va aprovar, el febrer de 2019, el mateix Consell d'Administració.
- > La supervisió de totes les iniciatives de gestió del risc mediambiental recau en el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**, que depèn del Comitè de Direcció.
- > La Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental (DGRMA), que depèn de la Direcció General del Risc, és la unitat responsable de la gestió del risc mediambiental i climàtic.
- > El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen **objectius vinculats a la gestió dels riscos climàtics i mediambientals**.
- > Alineada amb el Pla Estratègic, i com a part de l'Estratègia Mediambiental de l'Entitat, el 2019 CaixaBank va establir un **Full de Ruta 2019-2021** per gestionar el risc mediambiental centrat en 6 línies d'actuació: oportunitats de negoci, definició i desplegament de la governança, política de gestió del risc mediambiental, taxonomia, mètriques de riscos i reporting extern.
- > S'ha dut a terme un **pilot d'anàlisi d'escenaris de risc de transició derivat del canvi climàtic** per al sector d'Energia.
- > S'han elaborat heatmaps de risc de transició per als sectors d'Energia, Transports i Construcció i avaluar els riscos als quals estan exposats aquests sectors a curt, mitjà i llarg termini en diverses geografies en l'escenari de 2 °C.
- > **S'ha emès el Bo Verd** inaugural dins del Marc d'emissió de bons lligats als ODS.
- > A la Política de Gestió del Risc Mediambiental s'estableixen **exclusions generals i sectorials** referides a les activitats amb un impacte mediambiental potencialment rellevant, i s'hi estableixen els requisits sota els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.
- > S'ha integrat operativament l'**avaluació del risc mediambiental en el procés d'admissió de clients corporatius** mitjançant un qüestionari.
- > El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis de l'Equador**, a través dels quals s'estableix una sèrie de processos addicionals amb relació a l'avaluació dels riscos d'ASG de determinats serveis.
- > **El risc climàtic s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos**.
- > S'han definit internament les activitats mediambientalment sostenibles i s'està desplegant la Taxonomia de la Unió Europea.
- > Exposició en cartera mediambientalment sostenible.
- > Operacions finançades sota el marc dels Principis de l'Equador.
- > Opinió emesa sobre el risc mediambiental d'operacions creditícies.
- > Mètrica d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni.
- > En el marc del *Collective Commitment to Climate Action*, s'ha adquirit el compromís de fixar objectius d'alineament a l'Acord de París.
- > Pejada de carboni de CaixaBank S.A.



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



2020

Informe de Gestió  
Consolidat



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



**Glossari i  
estructura  
del Grup**



Informe de  
verificació  
independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



04

## Glossari i estructura del Grup

# Glossari i estructura del Grup

## Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'Informe de gestió consolidat.

### Quotes de mercat (%) - a desembre de 2019, si no s'indica un altre període específicament

#### Espanya

- > **Quota de mercat en crèdit a empreses:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta del crèdit a societats no financeres residents.
- > **Quota de penetració de clients particulars a Espanya:** percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de divuit anys bancaritzades i residents en poblacions de més de dos mil habitants. Font: FRS Inmark.
- > **Quota de penetració digital:** mitjana dotze mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore
- > **Quota Trade:** quota de mercat en trade (remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift – Traffic Watch.
- > **Quota de mercat en facturació de TPV:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).

#### Portugal

- > **Quota de mercat en crèdit al consum:** contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banco de Portugal. Font: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário.

- > **Quota de mercat en dipòsits:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- > **Quota de mercat en fons d'inversió:** font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- > **Quota de mercat en crèdit hipotecari:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titulitzat (mercat estimat). dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- > **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font INE (Instituto Nacional de Estatística).
- > **Quota de mercat en assegurances:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

#### Generals

- > **Aportació al Producte Interior Brut (%):** l'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el valor afegit brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.
- > **Cartera intensiva en carboni:** quocient entre exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclougi energies renovables.
- > **Ciudadans que disposen d'una oficina al seu municipi:** població total a Espanya en municipis on CaixaBank té una oficina Retail o una finestra dependent.
- > **Clients digitals:** clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius dins els últims dotze mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'Informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

- > **Client:** qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5 € a l'Entitat que hagi fet com a mínim dos moviments no automàtics dins els últims dos mesos.
- > **Consum d'energia elèctrica:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A. en MWh. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- > **Consum de paper:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A., en tones. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- > **Consum d'aigua:** estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de la xarxa de CaixaBank, S.A.
- > **Free Float (%):** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.
- > **Inversió (context model de negoci):** saldo de crèdits gestionats, exclouent-ne inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.
- > **Inversió en desenvolupament i tecnologia:** import total invertit en conceptes identificats com a tecnologia i informàtica, tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de la infraestructura i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, regulatoris), les telecomunicacions, l'adquisició d'equips i software, les llicències i els drets d'ús.
- > **Microcrèdits:** préstecs de fins a vint-i-cinc mil euros sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball

i el desenvolupament personal i familiar. **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable en la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.

- > **Negocis creats amb el suport dels microcrèdits:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es fa entre sis mesos abans i un màxim de dos anys després de l'inici de l'activitat.
- > **Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits:** partint d'una enquesta que ha elaborat STIGA a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2020.
- > **Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors:** indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el percentatge d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) dels dos països amb dades del quart trimestre. Font: CaixaBank Research.
- > **Oficines:** nombre total de centres. Inclou les oficines retail i resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.
- > **Oficina accessible:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi i orientar-s'hi; identificar, entendre i fer ús dels serveis i els equipaments disponibles, i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint la normativa vigent.

- > **Proveïdors de gestió:** professional o empresa que estableix una relació comercial amb CaixaBank, regulada mitjançant un contracte, per proveir o subministrar tot el que calgui per a una finalitat relacionada amb l'activitat del banc. En relació amb la gestió, s'informa sobre els proveïdors amb un import anual superior als trenta mil euros. Se n'exclouen els creditors la posada en competència dels quals no aporta valor a la companyia o no és possible. En aquest concepte hi estarien inclosos ajuntaments, associacions, comunitats de propietaris, notaris, etc. Es facilita per a filials incloses en el model de compres corporatives.
- > **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

### Experiència client i qualitat

- > **Clients compromesos:** sobre el total de clients enquestats, percentatge que valora de manera simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10. Es calcula per a clients a Espanya.
- > **Índex d'experiència (IEX):** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Es tracta d'un índex sintètic dels índexs d'experiència dels vuit negocis principals de CaixaBank: Particulars, Premier, Privada, Negocis, BusinessBank, Empreses, Institucions i Corporativa. ponderats segons l'aportació al Marge Ordinari del banc per part de cadascun d'aquests negocis, que s'obté mensualment.
- > **Net Promoter Score (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6). S'ofereix per al segment retail de clients CaixaBank Espanya, així com per a moments puntuals d'experiència.

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Recursos humans

- > **Accidents de treball (nombre):** nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral que hi ha hagut a l'empresa durant tot l'exercici.
- > **Accident greu:** aquelles lesions que presenten un risc d'ocasionar la mort o puguin ocasionar unes escoles que suposin una incapacitat permanent per a la seva professió habitual (I.P. Parcial o I.P. Total)
- > **Bretxa salarial (%):** quocient del coeficient que calcula l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants —edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional—) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de cinquanta observacions (persones) a CaixaBank, S.A. perquè no hi ha prou mostra per inferir-ne conclusions sòlides, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.
- > **Treballadors amb discapacitat (nombre):** empleats que treballen a l'Entitat i que tenen un grau reconegut de discapacitat del 33% o superior.
- > **Hores d'absentisme gestionable:** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident).
- > **Hores de formació per empleat:** total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- > **Inversió en formació per empleat (€):** total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- > **Índex d'absentisme gestionable (%):** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborables.

- > **Índex de freqüència d'accidents:** quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 i elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure-hi els accidents in itinere, ja que s'han produït fora de l'horari laboral, i es computen totes les hores reals de treball, descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances i baixes per malaltia o accident.
- > **Dones en posicions directives (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada que ha calculat CaixaBank, S.A.
- > **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions fetes durant l'exercici (encara que ja no siguin a l'empresa).
- > **Nombre de professionals certificats:** nombre d'empleats aprovats en el curs d'informació en assessorament financer (CIAF). A més, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.

- > **Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.
- > **Remuneracions mitjanes:** remuneració total mitjana (fix anualitzat més variable pagat durant l'any), segmentant si escau segons requeriments.
- > **Remuneració mitjana dels consellers:** remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió d'estalvi a llarg termini i altres percepcions.
- > **Rotació no desitjada:** quocient entre el total de baixes amb motiu d'acomiadament dividit per la plantilla mitjana de l'exercici multiplicada per 100.
- > **Total empleats:** perímetre de plantilla activa o estructural al tancament de l'exercici. No es tenen en compte els absentismes ni tampoc els jubilats parcials, el personal no computable, el personal en centres pendents de destí, els becaris i ETT.



-  La Nostra Identitat
-  Línies Estratègiques
-  Estat d'informació No Financera
-  **Glossari i estructura del Grup**
-  Informe de Verificació Independent
-  Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Informació financera

Adicionalment a la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (NIIF), aquest document inclou determinades mesures alternatives del rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057, Directrius ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a comprendre millor l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF: Les xifres es presenten en milions d'euros, excepte si s'indica el contrari.

## Mesures Alternatives de Rendiment del Grup

### Rendibilitat i eficiència

#### a) Diferencial de la clientela

**Explicació:** diferència entre:

- > Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període estanc, trimestral).
- > Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà del període estanc, trimestral, excloent-ne els passius subordinats).

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

		2019	2020
Numerador	Ingressos del trimestre anualitzats cartera de crèdit	4.745	4.352
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	214.376	229.195
<b>(a)</b>	<b>Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)</b>	<b>2,21</b>	<b>1,90</b>
Numerador	Costos del trimestre anualitzats recursos minoristes en balanç	44	16
Denominador	Saldo mitjà recursos minoristes en balanç	217.239	240.052
<b>(b)</b>	<b>Tipus mitjà cost dipòsits minoristes en balanç (%)</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>
<b>Diferencial de la clientela (%) (a - b)</b>		<b>2,19</b>	<b>1,89</b>



La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## b) Diferencial de balanç

**Explicació:** diferència entre:

- > Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos durant el trimestre anualitzats i els actius totals mitjans del període estanc, trimestral).
- > Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos del trimestre anualitzades i els recursos totals mitjans del període estanc, trimestral).

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** permet el seguiment del diferencial entre els ingressos i les despeses per interessos que generen dels actius i passius del balanç del Grup.

		2019	2020
Numerador	Ingressos financers del trimestre anualitzats	7.038	6.863
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral	407.407	456.953
<b>(a)</b>	<b>Tipus mitjà rendiment dels actius (%)</b>	<b>1,73</b>	<b>1,50</b>
Numerador	Despeses financeres del trimestre anualitzades	2.154	1.878
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral	407.407	456.953
<b>(b)</b>	<b>Tipus mitjà cost dels recursos (%)</b>	<b>0,53</b>	<b>0,41</b>
<b>Diferencial de balanç (%) (a - b)</b>		<b>1,20</b>	<b>1,09</b>

## c) ROE

**Explicació:** Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos.

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
<b>Numerador</b>	<b>Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a+b)</b>	<b>1.572</b>	<b>1.238</b>
(c)	Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)
<b>Denominador</b>	<b>Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12M (c + d)</b>	<b>24.732</b>	<b>24.759</b>
<b>ROE (%)</b>		<b>6,4%</b>	<b>5,0%</b>
<b>ROE (%) excoient-ne l'Acord Laboral</b>		<b>9,0%</b>	<b>-</b>



La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'Informació  
No Financera**Glossari i  
estructura  
del Grup**Informe de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020**d) ROTE****Explicació:** quocient entre:

- > Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis).
- > Fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats en l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic»).

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó additional Tier 1	(133)	(143)
<b>Numerador</b>	<b>Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b)</b>	<b>1.572</b>	<b>1.238</b>
(c)	Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)
(e)	Actius intangibles mitjans 12M	(4.248)	(4.295)
<b>Denominador</b>	<b>FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne els actius intangibles 12M (c + d + e)</b>	<b>20.484</b>	<b>20.463</b>
<b>ROTE (%)</b>		<b>7,7%</b>	<b>6,1%</b>
<b>ROTE (%) excloent-ne l'Acord Laboral</b>		<b>10,8%</b>	-

**e) ROA**

**Explicació:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** indica la rendibilitat obtinguda amb relació als actius.

		2019	2020
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382
(b)	Cupó additional Tier 1	(133)	(143)
<b>Numerador</b>	<b>Resultat net ajustat 12M (a + b)</b>	<b>1.575</b>	<b>1.238</b>
<b>Denominador</b>	<b>Actius totals mitjans 12M</b>	<b>403.842</b>	<b>433.785</b>
<b>ROA (%)</b>		<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>
<b>ROA (%) excloent-ne l'Acord Laboral</b>		<b>0,6%</b>	-



La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## f) RORWA

**Explicació:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

		2019	2020
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
<b>Numerador</b>	<b>Resultat net ajustat 12M (a + b)</b>	<b>1.575</b>	<b>1.238</b>
<b>Denominador</b>	<b>Actius ponderats per riscos regulatoris 12M</b>	<b>148.114</b>	<b>146.709</b>
<b>RORWA (%)</b>		<b>1,1%</b>	<b>0,8%</b>
<b>RORWA (%) excoient-ne l'Acord Laboral</b>		<b>1,5%</b>	<b>-</b>

## g) Ingressos core

**Explicació:** suma del marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, el resultat pel mètode de la participació de *SegurCaixa* Aedlas i ingressos de participades asseguradores del BPI.

**Rellevància del seu ús:** mostra l'evolució dels ingressos procedents del negoci tradicional (bancari i assegurador) del Grup.

		2019	2020
(a)	Marge d'Interessos	1.231	1.253
(b)	P. Equivalència SCA	37	67
(c)	P. Equivalència BPI Bancassegurances	4	4
(d)	Comissions netes	694	671
(e)	Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances	149	156
<b>Ingressos Core (a + b + c + d + e)</b>		<b>2.115</b>	<b>2.152</b>

## h) Ràtio d'eficiència

**Explicació:** quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o ingressos *core* per a la ràtio d'eficiència *core*) dels últims dotze mesos.

**Rellevància del seu ús:** ràtio habitual en el sector bancari per relacionar els costos amb els ingressos generats.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Despeses d'administració i amortització 12M</b>	5.750	4.579
<b>Denominador</b>	<b>Marge brut 12M</b>	8.605	8.409
<b>Ràtio d'eficiència</b>		<b>66,8%</b>	<b>54,5%</b>

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M</b>	4.771	4.579
<b>Denominador</b>	<b>Marge brut 12M</b>	8.605	8.409
<b>Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries</b>		<b>55,4%</b>	<b>54,5%</b>

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M</b>	4.771	4.479
<b>Denominador</b>	<b>Ingressos core 12M</b>	8.316	8.310
<b>Ràtio d'eficiència core</b>		<b>57,4%</b>	<b>55,1%</b>

## Gestió del risc

### a) Cost del risc

**Explicació:** quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

*Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.*

**Rellevància del seu ús:** mètrica per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Dotacions per a insolvències 12M</b>	376	1.915
<b>Denominador</b>	<b>Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M</b>	243.143	255.548
<b>Cost del risc (%)</b>		0,15%	0,75%

El cost del risc dels nou mesos anualitzat (0,84%) corresponent al total de dotacions per a insolvències dels nou mesos anualitzats dividit pel saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents dels nou mesos, amb criteris de gestió.

### b) Ràtio de morositat

**Explicació:** quocient entre:

- > Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- > Crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteri de gestió.

**Rellevància del seu ús:** mètrica per monitorar i seguir l'evolució de la qualitat de la cartera creditícia.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents</b>	8.794	8.601
<b>Denominador</b>	<b>Crèdit clientela + riscos contingents</b>	244.262	260.794
<b>Ràtio de morositat (%)</b>		3,6%	3,3%

### c) Ràtio de cobertura

**Explicació:** quocient entre:

- > Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- > Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

**Rellevància del seu ús:** mètrica per monitorar la cobertura via provisions dels crèdits dubtosos.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents</b>	4.863	5.755
<b>Denominador</b>	<b>Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents</b>	8.794	8.601
<b>Ràtio de cobertura (%)</b>		55%	67%

### d) Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda

**Explicació:** quocient entre:

- > Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari.
- > Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

**Rellevància del seu ús:** reflecteix el nivell de cobertura via sanejaments efectuats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per a la venda.

		2019	2020
(a)	Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària	1.576	1.613
(b)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930
<b>Numerador</b>	<b>Cobertura total del actiu adjudicat (a - b)</b>	618	683
<b>Denominador</b>	<b>Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària</b>	1.576	1.613
<b>Ràtio cobertura immobles DPV (%)</b>		39%	42%



### e) Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda

**Explicació:** quocient entre:

- > Cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats.
- > Valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

**Rellevància del seu ús:** indicador de cobertura dels actius adjudicats disponibles per a la venda via provisions comptables.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Provisió comptable dels actius adjudicats</b>	414	488
(a)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930
(b)	Cobertura comptable del actiu adjudicat	414	488
<b>Denominador</b>	<b>Valor comptable brut del actiu adjudicat (a + b)</b>	<b>1.372</b>	<b>1.418</b>
<b>Ràtio cobertura comptable immobles DPV (%)</b>		<b>30%</b>	<b>34%</b>



### Liquiditat

#### a) Actius líquids totals

**Explicació:** suma dels HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea, de 10 d'octubre de 2014) i el disponible a la pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA.

**Rellevància del seu ús:** indicador de la liquiditat de l'entitat.

		2019	2020
(a)	<b>Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA's)</b>	55.017	<b>95.367</b>
(b)	<b>Disponible en pòlissa BCE no HQLA's</b>	34.410	<b>19.084</b>
<b>Actius Líquids Totals (a + b)</b>		<b>89.427</b>	<b>114.451</b>

#### b) Loan to deposits

**Explicació:** quocient entre:

- > Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per organismes públics).
- > Recursos de l'activitat de clients en balanç.

**Rellevància del seu ús:** mètrica que mostra l'estructura de finançament minorista (permet valorar la proporció del crèdit minorista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Crèdit a la clientela de gestió net (a-b-c)</b>	<b>218.420</b>	<b>234.877</b>
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	227.406	243.924
(b)	Fons per a insolvències	4.704	5.620
(c)	Crèdit de mediació	4.282	3.426
<b>Denominador</b>	<b>Recursos de l'activitat de clients en balanç</b>	<b>218.532</b>	<b>242.234</b>
<b>Loan to deposits (%)</b>		<b>100 %</b>	<b>97%</b>



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura  
del Grup



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020





La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'Informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de Verificació Independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

## Ràtios borsaris

**a) BPA (Benefici per acció):** quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i el nombre mitjà d'accions en circulació.

*Nota: El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses menys el nombre mitjà d'accions en autocartera. Els números mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat.*

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
<b>Numerador</b>	<b>Resultat atribuït al Grup ajustat (a + b)</b>	<b>1.572</b>	<b>1.238</b>
<b>Denominador</b>	<b>Nombre mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera</b>	<b>5.978</b>	<b>5.978</b>
<b>BPA (Benefici per acció)</b>		<b>0,26</b>	<b>0,21</b>

**b) PER (Price-to-earnings ratio):** quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Valor de cotització al tancament del període</b>	<b>2,798</b>	<b>2,101</b>
<b>Denominador</b>	<b>Benefici per acció (BPA)</b>	<b>0,26</b>	<b>0,21</b>
<b>PER (Price-to-earnings ratio)</b>		<b>10,64</b>	<b>10,14</b>

**c) Rendibilitat per dividend:** quocient entre els dividends pagats (en accions o en efectiu) en l'últim exercici i el valor de cotització de l'acció en la data de tancament del període.

		2019	2020
<b>Numerador</b>	<b>Dividends pagats (en accions o efectiu) l'últim exercici</b>	<b>0,17</b>	<b>0,07</b>
<b>Denominador</b>	<b>Valor de cotització de l'acció al tancament del període</b>	<b>2,798</b>	<b>2,101</b>
<b>Rendibilitat per dividend</b>		<b>6,08%</b>	<b>3,33%</b>

**d) VTC (Valor teòric comptable) per acció:** quocient entre el patrimoni net menys els interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

*Les accions en circulació fully diluted s'obtenen com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions en autocartera), més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/bescanvi dels instruments de deute convertibles/bescanviabls emesos en una data determinada.*

**VTCT (valor teòric comptable tangible) per acció:** quocient entre:

- > Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.
- > Nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

**P/VTC:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable.

**P/VTC tangible:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable tangible.

		2019	2020
(a)	Patrimoni Net	25.151	25.278
(b)	Interessos minoritaris	(28)	(26)
<b>Numerador</b>	<b>Patrimoni net ajustat (c = a + b)</b>	<b>25.123</b>	<b>25.252</b>
<b>Denominador</b>	<b>Accions en circulació netes d'autocartera (d)</b>	<b>5.978</b>	<b>5.977</b>
<b>e = (c / d)</b>	<b>Valor teòric comptable (€/acció)</b>	<b>4,20</b>	<b>4,22</b>
(f)	Actius intangibles (minoren el patrimoni net ajustat)	(4.255)	(4.363)
<b>g = ((c + f) / d)</b>	<b>Valor teòric comptable tangible (€/acció)</b>	<b>3,49</b>	<b>3,49</b>
(f)	Cotització al tancament del període	2,798	2,101
<b>f / i</b>	<b>P/VTC (Valor de cotització segons valor comptable)</b>	<b>0,67</b>	<b>0,50</b>
<b>f / g</b>	<b>P/VTC tangible (Valor de cotització segons valor comptable tangible)</b>	<b>0,80</b>	<b>0,60</b>

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

## Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

**Comissions netes.** Inclou els epígrafs següents:

- > Ingressos per comissions.
- > Despeses per comissions.

**Resultat d'operacions financeres.** Inclou els epígrafs següents:

- > Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- > Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- > Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- > Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- > Diferències de canvi (net).

**Despeses d'administració i amortització.** Inclou els epígrafs següents:

- > Despeses d'administració.
- > Amortització.

**Marge d'explotació.**

- > (+) Marge brut.
- > (-) Despeses d'explotació.

**Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres**

**provisions.** Inclou els epígrafs següents:

- > Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- > Provisions o reversió de provisions.

*Del qual: dotacions per a insolvències.*

- > Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- > Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

*Del qual: altres dotacions a provisions.*

- > Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- > Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

**Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres.** Inclou els

epígrafs següents:

- > Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- > Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- > Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- > Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- > Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

**Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres.** Inclou els epígrafs següents:

- > Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- > Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

## Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

### >> CRÈDIT A LA CLIENTELA, BRUT

Desembre de 2020  
En milions d'euros

<b>Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanç Públic)</b>	<b>236.988</b>
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(232)
Cambres de compensació	(960)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(481)
<b>Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats - Prèstecs i bestretes (Balanç Públic)</b>	<b>85</b>
<b>Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)</b>	<b>2.715</b>
<b>Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius afectes al negoci assegurador del balanç públic)</b>	<b>189</b>
<b>Fons per a insolvències</b>	<b>5.620</b>
<b>Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió</b>	<b>243.924</b>

### >> PASSIUS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES

Desembre de 2020  
En milions d'euros

<b>Passius afectes al negoci assegurador (balanç públic)</b>	<b>72.129</b>
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link i altres)	(15.769)
<b>Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió</b>	<b>59.360</b>

### >> RECURSOS DE CLIENTS

Desembre de 2020  
En milions d'euros

<b>Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela (Balanç públic)</b>	<b>245.167</b>
<b>Recursos no detallistes (registrats en l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela»)</b>	<b>(2.312)</b>
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.553)
Entitats de contrapartida i altres	(241)
<b>Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute)</b>	<b>1.436</b>
Emissions retail i altres	1.436
<b>Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió</b>	<b>59.360</b>
<b>Total recursos de balanç</b>	<b>303.650</b>
<b>Actius sota gestió</b>	<b>106.643</b>
<b>Altres comptes<sup>1</sup></b>	<b>5.115</b>
<b>Total recursos de clients</b>	<b>415.408</b>

<sup>1</sup> Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos que ha distribuït el Grup.

### >> EMISSIONS INSTITUCIONALS A L'EFECTE DE LA LIQUIDITAT BANCÀRIA

Desembre de 2020  
En milions d'euros

<b>Passius financers a Cost Amortitzat - Valors Representatius de Deute emesos (Balanç Públic)</b>	<b>35.813</b>
<b>Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària</b>	<b>(3.356)</b>
Bons de titulització	(1.077)
Ajustos per valoració	(930)
Amb naturalesa detallista	(1.436)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	88
<b>Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària<sup>1</sup></b>	<b>2.553</b>
<b>Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària</b>	<b>35.010</b>

<sup>1</sup> 2.520 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



**Glossari i  
estructura  
del Grup**



Informe de  
Verificació  
Independent



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

# Estructura del Grup

La Nostra  
IdentitatLínies  
EstratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura  
del GrupInforme de  
Verificació  
IndependentInforme Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020

Grup CaixaBank &gt;&gt;

CaixaBank, S.A. 👤 27.404 | Entitat de crèdit d'Espanya

Entitats del grup

Entitats associades  
i negocis conjunts

## » SUPORT AL NEGOCI

👤 803 **CaixaBank Operational Services (100%)**

Serveis de backoffice d'administració

👤 194 **CaixaBank Facilities Management (100%)**

Gestió d'obres, manteniment, logística i compres

👤 98 **CaixaBank Business Intelligence (100%)**

Desenvolupament de projectes digitals

👤 376 **Silk Aplicaciones (100%)**

Prestació de serveis informàtics

👤 1 **Silc immobles (100%)**

Gestió dels centres de processament de dades

» IT Now (49%)

Serveis i projectes tecnològics i informàtics

## » ACTIVITAT DE NEGOCI

👤 549 **CaixaBank Payments & Consumer (100%)**

Finançament al consum i mitjans de pagament

👤 31 **Promocaixa (100%)**

Comercialització de productes

👤 10 **CaixaBank Equipment Finance (100%)**

Arrendament de vehicles i béns d'equipament

👤 9 **Telefónica Consumer Finance (50%)**

Finançament al consum

» **Comercia Global Payments (20%)**

Entitat de pagament

» **Servired (22%)**

Societat espanyola de mitjà pagament

» **CaixaBank Electronic Money (49%)**

Entitat de pagament

👤 116 **Building Center (100%)**

Tenidora d'actius immobiliaris

» **Coral Homes (20%)**

Serveis immobiliaris

👤 620 **VidaCaixa (100%)**

Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

👤 54 **BPI Vida e Pensões (100%)**

Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

» **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**

Assegurances no-vida

👤 193 **CaixaBank Asset Management (100%)**

Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva

👤 39 **BPI Gestão de activos (100%)**

Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva

👤 4 **CaixaBank AM Luxembourg (100%)**

Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva

👤 4.622 **Banco BPI (100%)**

Entitat de crèdit de Portugal

» **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)**

Assegurances

» **Unicre (21%)**

Mitjans de pagament

» **Cosec (50%)**

Assegurances de crèdit

» **Banco comercial e de investimentos (36%)**

Entitat de crèdit a Moçambic

👤 29 **Nuevo MicroBank (100%)**

Finançament de microcrèdits

👤 39 **ImaginTech (100%)**

Gestió del segment jove del banc

👤 13 **CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)**

Entitat de crèdit a Luxemburg

👤 8 **CaixaBank Titulización (100%)**

Gestora de fons de titulització

» **Erste Bank (9,9%)**

Entitat de crèdit d'Europa Central

— Subgrups de societats.

(%) Percentatge de participació a 31 de desembre de 2020



XX Nombre d'empleats.

Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup i se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), l'operativa extraordinària i les activitats non-core: Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, S.L. (67 empleats), Lideres de Empresa Siglo XXI, S.L. (26) i Credifimo, E.F.C., S.A. (17 empleats), entre d'altres.

2020

Informe de Gestió  
Consolidat



La Nostra  
Identitat



Línies  
Estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura del  
Grup



**Informe de  
verificació  
independent**



Informe Anual de  
Govern Corporatiu  
corresponent al 2020



05

Informe de  
**verificació  
independent**





**CaixaBank, S.A.**  
**i societats dependents**

Informe de verificació independent  
de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat  
a 31 de desembre de 2020



## Traducció lliure de l'original en castellà

*La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.*

## Informe de verificació independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020, de CaixaBank, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat adjunt del Grup.

El contingut de l'Informe de Gestió Consolidat inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" de l'Informe de Gestió Consolidat adjunt.

### Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió Consolidat de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió Consolidat.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

### La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

---

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº 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](http://www.pwc.es)



L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

### La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2020 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per el Grup i descrita en l'apartat "Materialitat", considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2020.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2020.
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2020 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la direcció de la Societat dominant.



### Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'EINF de 2020 de CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2020 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió Consolidat.

### Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per  
Juan Ignacio Marull Guasch

19 de febrer de 2021

2020

Informe de Gestió Consolidat



La Nostra Identitat



Línies Estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de verificació independent



Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



06

## Informe Anual de Govern Corporatiu

corresponent al 2020

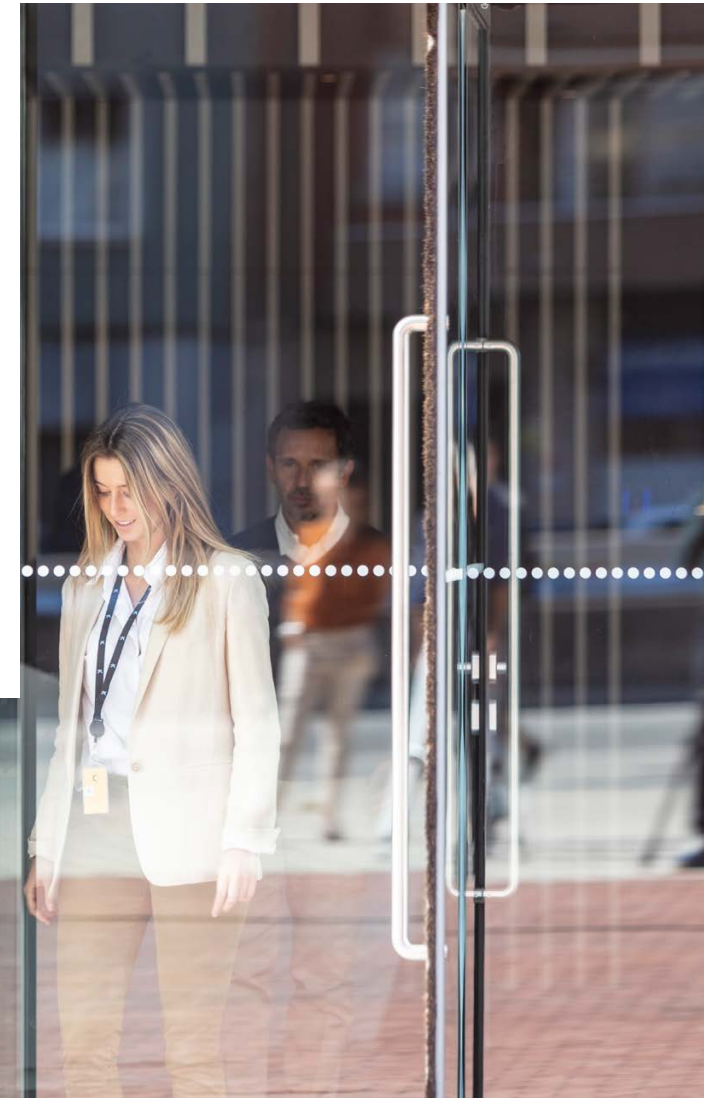


Tot seguit hi ha l'Informe anual de govern corporatiu de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank o la Societat) corresponent a l'exercici 2020, elaborat en format lliure (presentat en el capítol de govern corporatiu de l'**Informe de gestió consolidat**), juntament amb la informació estadística exigida per la CNMV.

El document sencer està disponible al web corporatiu de CaixaBank ([www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)) i al web de la CNMV.

La informació que conté l'Informe anual de govern corporatiu es presenta en referència a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2020.

En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i CriteriCaixa (CriteriCaixa, S.A.U.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).



La Nostra  
Identitat



Línies  
estratègiques



Estat  
d'informació  
No Financera



Glossari i  
estructura del  
Grup



Informe de  
verificació  
independent



**Informe anual  
de govern  
corporatiu**

# Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

## Índex

### Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

- > Governança i Òrgans responsables
- > Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat
- > Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern
- > Canal de denúncies
- > Formació

### Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

#### Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

- > Procediments de revisió i autorització de la informació financera
- > Procediments sobre els sistemes de la informació
- > Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

### Informació i comunicació (F.4)

- > Polítiques comptables
- > Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

### Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

### Informe de l'auditor extern

## Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

### Governança i Òrgans responsables

#### OG

##### Consell d'Administració

Responsable màxim de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç.

##### Comissió de Riscos

Assessora el Consell sobre la protecció global davant del risc, actual i futura, i la seva estratègia, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància al risc establert i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos al perfil.

##### Comissió d'Auditoria i Control

Assisteix el Consell en la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos.

#### COMITÈS

##### Comitè Global de Riscos

Responsable de conèixer i analitzar els esdeveniments i els canvis més rellevants en les polítiques i les metodologies referents a l'administració, el seguiment, la mitigació i la gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (el de fiabilitat de la informació financera, entre altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte.

#### ÀREES FUNCIONALS

##### Àrees Generadores d'Informació Financera

La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'entitat és la que genera la majoria d'informació financera i sol·licita a la resta d'àrees funcionals de l'entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat. No obstant això, hi ha altres Direccions que participen tant en la coordinació com en la generació de la informació financera.

##### Control Intern sobre la Informació Financera (CIIF)

Formant part del departament de Control Intern Financer, enquadrat dins la Segona Línia de Defensa de l'Entitat, el CIIF és responsable de la identificació, mesurament, seguiment i report del risc de fiabilitat d'informació financera, estableix les polítiques de gestió i els procediments de control, i és responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la Primera Línia de Defensa.

El CIIF depèn jeràrquicament de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i funcionalment del Corporate Risk Management Function, que té responsabilitat en la identificació, mesurament, avaluació, gestió i reporting dels riscos que entren dins el seu àmbit de competència, i té una visió general sobre la totalitat dels riscos del Grup.



La Nostra Identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de verificació independent



Informe anual de govern corporatiu



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Pel que fa a la normativa interna que regula l'SCIIF, el 2016 l'Entitat va elaborar i aprovar una **Política Corporativa sobre el sistema de control intern sobre la informació financera (SCIIF)**, que incloïa les seccions més conceptuals i normatives de l'SCIIF, com ara la informació financera que es cobrirà, el model de control intern, la supervisió de la política i la seva custòdia i aprovació.

el març del 2018 es va aprovar per primera vegada la **Política Corporativa sobre la divulgació i verificació de la informació financera**, l'objectiu principal de la qual era definir la política general i els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació que es divulgarà.

Després de detectar la **complementarietat**, així com l'existència de determinats procediments, directrius i pautes d'actuació comuns a les dues polítiques, el 2020 s'ha considerat oportú elaborar una nova **Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera**, que uneix el contingut necessari per a la gestió i el control del Risc de Fiabilitat de la Informació Financera en el seu conjunt i que té com a objectius principals establir i definir:

- > Un **marc de referència** que permeti la gestió del risc de la Fiabilitat de la Informació Financera en relació amb la informació que es divulgarà, tant

individual com consolidada, que es genera des de CaixaBank, homogeneïtzant els criteris sobre les activitats de control i verificació,

- > El **perímetre** de la Informació Financera que es cobrirà,
- > El **marc de govern** que se seguirà tant per a la informació que es divulgarà com per a la verificació de la documentació esmentada i,
- > Els criteris relacionats amb el **control i verificació de la informació** que es divulgarà per tal de garantir l'existència, el disseny, la implantació i el funcionament correcte d'un SCIIF que permeti mitigar el risc sobre la Fiabilitat de la Informació Financera.

D'aquesta política en depenen **tres Normes específiques**, que detallen amb més deteniment les activitats dutes a terme:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgació del Pilar III i iii) Norma de divulgació dels Estats financers, les notes explicatives i l'informe de gestió.

La **Norma SCIIF** té com a objectiu desenvolupar el que estableix respecte a l'SCIIF la «Política Corporativa sobre la gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera», amb els objectius següents:



**01. Desenvolupar la metodologia** aplicada per a la gestió de l'SCIIF en el seu conjunt

**02. Establir el procés de coordinació** amb les entitats del Grup,

**03. Establir les activitats de la funció de Control Intern de la Informació Financera** (d'ara endavant, CIIF),

**04. Detallar els aspectes més operatius** de l'SCIIF.

## Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat les duu a terme el **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i la **Comissió de Nomenaments**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans** i Organització proposa els nomenaments per desenvolupar les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera hi ha definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat, que s'articulen en el model corporatiu de control intern de les tres línies de defensa (LoD) que detalla la Nota 3.2.4 dels comptes anuals consolidats adjunts. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació esmentada estan documentades i es distribueixen entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu



## Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

CaixaBank disposa d'un **Codi Ètic i Principis d'Actuació**, aprovat pel seu Consell d'Administració el gener del 2019, que estableix els valors (qualitat, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

Aquest Codi té **vocació Corporativa**, per la qual cosa és aplicable a tot el Grup CaixaBank, i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup.

Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible sobre les seves operacions, les condicions de productes i serveis, les comissions i els procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent i complint la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.

El **grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta és universal**, d'aplicació als membres dels òrgans d'administració i a tots els empleats de CaixaBank. En concret:

- > A totes les **noves incorporacions** se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Un cop explicat el contingut del Codi al nou col·laborador, aquest declara que ha llegit, comprèn i accepta cadascun dels termes del document, hi manifesta la seva conformitat i es compromet a complir-los.
- > El Codi Ètic i les Normes de Conducta principals estan disponibles per consultar-les a la **Intranet**, i algunes Normes de Conducta també estan disponibles al **web corporatiu**.
- > Es fa **formació amb periodicitat anual** obligatòria per a tots els empleats, de caràcter regulatori i amb vinculació a meritació de retribució variable. Es fa a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank, que inclou la realització d'un test final. Aquesta garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

Els cursos regulatoris del 2020 han estat els següents: *Canal de Denúncies, Transparència en la comercialització de productes i serveis de CaixaBank, La protecció de dades a CaixaBank, Fraus i Seguretat de la Informació i Actualització PBCFT i Sancions*.

- > S'han dut a terme sessions sobre compliance per a nous DAN (Directors d'Àrea de Negoci), una acció inclosa dins el programa PROA; i per a determinats col·lectius del Banc (DAN, Centres de Banca Privada, Centres d'Empresa, Control de Negoci i CIB), sessions de sensibilització que aglutinaven els quatre àmbits de risc principals de Compliance: Integritat, Conducta, Prevenció del Blanqueig de Capitals/Sancions i Mercats.
- > A més de les accions anteriors, s'envien **circulars i notes informatives** destinades a la difusió dels valors i principis de CaixaBank. A títol il·lustratiu, en el marc de compliment del Codi Ètic i la Política Anticorrupció es pot mencionar el comunicat anual en matèria de Regals, tant per a empleats de CaixaBank com per a proveïdors.

Derivat dels valors i els principis ètics establerts al Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre diferents matèries, aprovades pels seus òrgans d'administració i direcció competents, entre les quals tenen una rellevància especial les que s'exposen tot seguit:



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## >> POLÍTQUES I NORMES DE CONDUCTA<sup>1</sup>

### POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, seguint el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Aquesta Política desenvolupa el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.



### POLÍTICA ANTICORRUPCIÓ

Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank. Aquesta Política és aplicable a totes les societats del Grup CaixaBank.



### POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTES D'INTERÈS DEL GRUP CAIXABANK

Proporciona un marc global per a totes les entitats del Grup, en què es recullen de forma harmonitzada i homogènia els principis generals i els procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interessos, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i els serveis.



### REGLAMENT INTERN DE CONDUCTA EN L'ÀMBIT DEL MERCAT DE VALORS (RIC)

Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del mercat de valors. Aplica tant a CaixaBank com a les diferents entitats del Grup.



### CODI DE CONDUCTA TELEMÀTIC

Garantir el bon ús dels mitjans proporcionats per CaixaBank i conscienciar els empleats sobre la seguretat de la informació. L'àmbit d'aplicació del Codi inclou, entre altres, tots els empleats i col·laboradors amb accés als sistemes d'informació del Grup CaixaBank.

També cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació de la mateixa funció de compliment normatiu de CaixaBank, una sèrie de regulacions internes de compliment obligat per part dels empleats de CaixaBank i tot el que fa referència al Canal de Consultes i Denúncies.

Finalment, i en relació amb certs àmbits del Grup, hi ha un **conjunt de polítiques i normes internes** que serveixen de guia de conducta en les categories següents (definides segons les taxonomies de risc): (i) protecció al client; (ii) govern intern; (iii) mercats i integritat; (iv) prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme; (v) activitats d'empleats; (vi) sancions; (vii) protecció de dades, privacitat i *reporting* regulatori; i (viii) iniciatives i AEOI (*Tax compliance*).

En funció de la matèria en què, si escau, es pugui produir un incompliment del Codi Ètic o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Entre aquests òrgans destaquen:

- > **El Comitè de Gestió Penal Corporatiu:** Comitè de primer nivell amb poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de Prevenció Penal. Depèn jeràrquicament del Comitè Global de Riscos de CaixaBank, al qual reporta amb una periodicitat mínima semestral i, en qualsevol cas, quan ho considera convenient el Comitè de Gestió Penal Corporatiu mateix. També informa el Comitè de Direcció i els Òrgans de Govern a través de la Comissió de Riscos del Consell quan, a causa de les circumstàncies, es consideri oportú.
- > **El Comitè del RIC:** Òrgan col·legiat responsable de l'anàlisi de possibles incompliments i propostes d'actuacions correctores i de sancions. Les consultes que es puguin suscitar en relació amb el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu de CaixaBank.

<sup>1</sup> Excepte el Codi de Conducta Telemàtic, totes les normes de conducta esmentades estan disponibles al web corporatiu. A totes hi pot accedir tot el personal a través de la Intranet.



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## Canal de denúncies

El Canal de Consultes i Denúncies és un **mitjà de comunicació** que el Grup CaixaBank posa a disposició de tots aquells col·lectius definits a CaixaBank i a cadascuna de les societats del Grup amb accés a aquest Canal. Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els següents: Consellers, Empleats, Personal d'ETT, Agents i Proveïdors.

A través d'aquest mitjà es poden enviar comunicacions d'actes o conductes, presents o passats, referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic mateix, la Política Anticorrupció, la Política Corporativa de Compliance Penal, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit de Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors o qualsevol altra política i norma interna de CaixaBank.

No obstant això, aquest no és el canal adequat per comunicar situacions d'assetjament en qualsevol de les seves manifestacions. La gravetat potencial d'aquestes conductes i la importància que s'atorga en el Grup a la seva gestió fan que hi hagi un canal específic per a empleats, la gestió del qual està encomanada a un equip de gestors especialitzats.

Les comunicacions poden ser de dues menes:

- > **Consultes**, enteses com a peticions d'aclariment de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació dels textos esmentats.
- > **Denúncies**, enteses com a comunicacions de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

D'entre les categories/tipologies previstes al Canal de Consultes i Denúncies, n'hi ha una d'específica per comunicar possibles **irregularitats de naturalesa financera i comptable** en transaccions o en informació financera, enteses com a informació financera que no reflecteix els drets i les obligacions a través dels actius i passius de conformitat amb la normativa aplicable, així com transaccions, fets i esdeveniments que:

- > Recollits per la informació financera, no existeixen efectivament i no s'han registrat en el moment adequat.
- > No s'han reflectit en la seva totalitat en la informació financera i l'entitat n'és part afectada.
- > No es registren i no es valoren de conformitat amb la normativa aplicable.
- > No es classifiquen, presenten ni revelen en la informació financera d'acord amb la normativa.

El febrer del 2020, es va llançar un nou Canal de Consultes i Denúncies, que és essencial per a la prevenció i la correcció d'incompliments normatius i compleix diversos objectius:

- > Alineació amb les **millors pràctiques** nacionals i internacionals.
- > Compliment del **nou marc normatiu** (Llei orgànica de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, Directiva de Protecció del Denunciant).
- > Més **robustesa en la gestió** del Canal, cosa que comporta un increment de la confiança en la seva funció.

Posteriorment, i per acord dels Òrgans de Govern de CaixaBank, es va establir el pla de *roll out* i implementació al Canal de Consultes i Denúncies a **les filials del Perímetre Penal**. Es va definir que la **gestió de les denúncies es corporatitzava a Compliment Normatiu de CaixaBank**, però no així les consultes que es rebrien i gestionarien per part de cada societat.

El 2020, a més de CaixaBank, les societats del Perímetre Penal que han implementat el Canal de Consultes i Denúncies són les següents:

- 01 VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros
- 02 CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C. S.A.
- 03 BuildingCenter S.A.
- 04 CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.
- 05 Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- 06 CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- 07 PromoCaixa, S.A.

Està previst que la resta de Societats del Perímetre Penal s'hi incorpori durant el primer semestre del 2021.



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Les fites principals d'aquest Canal són les següents:

- > **Nou entorn:** implantació d'una nova plataforma, accessible tant internament com des d'Internet, que permet l'accés les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, tant des de dispositius corporatius com personals i tant des del lloc de treball com des del domicili particular o qualsevol altra localització.
- > **Ampliació de col·lectius:** a més dels empleats, també poden accedir a aquest Canal els Consellers de CaixaBank, el personal d'ETT, els agents i els proveïdors. Per a la resta de societats del Grup amb accés a aquest Canal, es fan les accions oportunes per permetre que tots els col·lectius definits tinguin accés a aquest Canal.

És especialment transcendent l'accés facilitat a proveïdors, un col·lectiu que el Grup CaixaBank considera com a part indispensable per a la consecució dels seus objectius de creixement i de millora de la qualitat de servei, motiu pel qual vol establir-hi relacions basades en la confiança i en coherència amb els seus valors.

- > **Possibilitat de denúncies anònimes:** les denúncies poden formular-se tant de forma nominativa com anònima, però no és així per a les consultes, que només poden ser nominatives.
- > **Externalització parcial de les denúncies:** una part del procés de gestió en el cas de les denúncies el fan experts externs, per així reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte de les garanties que ofereix el Canal. Concretament, estan externalitzades la recepció i la preanàlisi d'admissibilitat.

El Canal de Consultes i Denúncies ofereix una sèrie de garanties:

#### Anonimat

CaixaBank mostra un compromís ferm amb el respecte per l'anonimat quan aquesta sigui l'opció escollida pel denunciante. Per això ha establert els mitjans informàtics oportuns per garantir que s'esborren els accessos:

Al codi d'empresa, i  
Al Canal de Consultes i Denúncies.

#### Confidencialitat

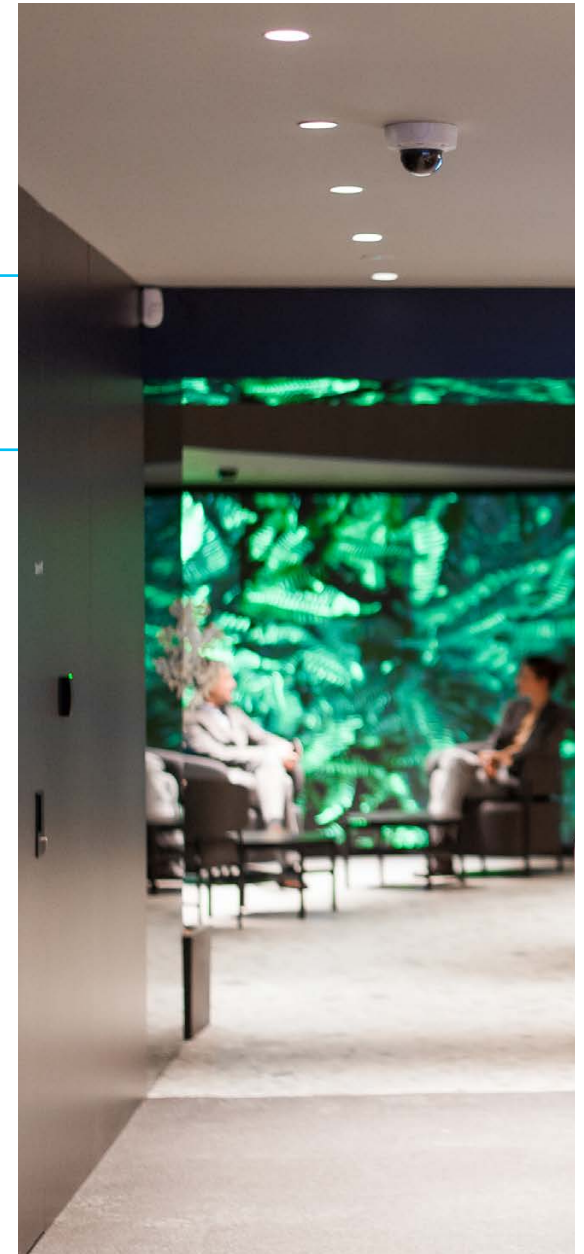
Es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol mena d'informació sobre el contingut de les denúncies o consultes. Aquesta informació només la coneixeran les persones que participin directament en la gestió d'aquestes.

#### Reserva d'identitat del denunciante

Es garanteix la reserva d'identitat del denunciante, que no es podrà revelar al denunciat en cap cas.

En les denúncies, Compliment Normatiu només facilitarà el nom del denunciante a aquelles Àrees a les quals aquesta dada sigui imprescindible per dur a terme la investigació, i sempre serà necessari el consentiment previ del denunciante. Compliment Normatiu no facilitarà dades d'una denúncia, inclosa la identitat del denunciante, a cap persona diferent de les autoritzades, independentment del càrrec i les funcions del sol·licitant dins de CaixaBank.

CaixaBank prendrà les mesures disciplinàries oportunes si, fora del que estableix el paràgraf anterior, es produeix alguna revelació de la identitat del denunciante o es fan indagacions adreçades a conèixer dades de denúncies presentades.





### Prohibició de represàlies

El Grup CaixaBank prohibeix expressament i no tolerarà l'existència de represàlies contra les persones que presentin una denúncia, ni tampoc contra aquelles que participin o ajudin en la investigació d'aquesta, sempre que hagin actuat de bona fe i no hagin participat en l'acte denunciat. El Grup CaixaBank adoptarà les mesures que calguin per garantir la protecció del denunciant.

### Coincidència al lloc de treball

Si en un cas de denúncia la persona denunciant i la denunciada coincideixen al mateix lloc de treball, l'Entitat valorarà si cal adoptar alguna mesura tendent a eliminar la coincidència.

### Incompatibilitats

En cas que alguna de les persones implicades en una denúncia tingui relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, no intervindrà en el procés i serà substituït per algú que no en depengui jeràrquicament.

### Drets del denunciat

La persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin fet les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient.

En qualsevol cas, CaixaBank farà la comunicació dins el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i s'informarà el denunciat de l'existència de la denúncia i del fet objecte d'aquesta.

Finalment, des d'un punt de vista de **governança**:

- > La **gestió** del Canal de Denúncies i Consultes de Grup CaixaBank correspon a la funció de **Compliment Normatiu**, per bé que és l'equip especialitzat de la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu de CaixaBank, dependent de la Subdirecció General de *Compliance*, qui assumeix la gestió de les denúncies i el paper de màxim responsable del Canal de Consultes i Denúncies.

Compliment Normatiu de CaixaBank pot plantejar consultes, sol·licitar informació i requerir investigacions i qualsevol altra mesura o tràmit per a la bona fi del procés de gestió de les denúncies.

- > En aquelles denúncies en què, segons el criteri de Compliment Normatiu, **hi hagi indicis de comissió d'il·lícits penals**, Compliment Normatiu n'informarà el Comitè de Gestió Penal Corporatiu, li donarà trasllat de l'il·lícit denunciat i el mantindrà informat de les fites procedimentals i l'**estratègia interna** que se seguirà en relació amb la investigació. El Comitè de Gestió Penal Corporativa podrà proposar els aspectes que consideri oportuns i deixarà constància de la seva proposta i de la decisió adoptada per Compliment Normatiu.
- > Compliment Normatiu de CaixaBank presta a les societats del Grup un servei general de funcionament i gestió del Canal, el qual inclou, entre altres: la implantació del Canal, la gestió del seu funcionament, el suport en la formació i sensibilització sobre aquest i qualsevol altra funció o assistència per a la seva implantació i el seu funcionament correcte.
- > Amb una periodicitat mínima **semestral**, Compliment Normatiu de CaixaBank reporta l'activitat del Canal a la Comissió d'Auditoria i Control de CaixaBank i, en qualsevol cas, quan ho consideri convenient segons les circumstàncies.
- > Correspondrà a les societats del Grup CaixaBank amb accés al Canal el report als seus Òrgans de Govern, per bé que poden sol·licitar a Compliment Normatiu de CaixaBank l'**assistència al seu Consell d'Administració** per informar sobre la casuística de les denúncies rebudes a la plataforma, així com sobre les principals tendències identificades.





La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## Formació

El Grup CaixaBank vetlla per proporcionar **plans de formació continuats** adaptats als diferents llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera, centrats en matèria de comptabilitat, auditoria, control intern (inclòs l'SCIIF), gestió del risc, compliment normatiu i actualització d'aspectes jurídics/fiscals.

En aquests programes de formació hi participen empleats de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, la Direcció General Adjunta d'Auditoria Interna, Control and Compliment normatiu, Morositat, Recuperacions i Actius, així com els membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. Es calcula que s'han impartit més de **28.026 hores** de formació en aquest àmbit a **718 empleats** del Grup.

Particularment, en l'àmbit de l'SCIIF, cada any es fa un curs de **formació on-line** sobre aquesta matèria. Aquest any s'ha dissenyat un nou curs, que s'ha fet durant l'últim trimestre del 2020 a tots els empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera. 341 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre altres, han certificat el curs; el 2019 hi va haver 39 convocats i entre el 2013 i el 2018 van ser 585. Aquesta formació té com a objectiu donar a conèixer a aquests empleats la rellevància d'establir mecanismes que garanteixin la fiabilitat de la informació financera, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital té una participació rellevant, juntament amb altres àrees del Grup, en grups de treball sectorials, tant nacionals com internacionals, en què es discuteixen qüestions relacionades amb normativa comptable i temes financers.

Pel que fa a la **formació impartida als Consellers de l'Entitat**, el 2020 s'ha celebrat una sessió de formació en matèria de Prevenció del Blanqueig de Capitals i el Finançament del Terrorisme adreçada a tots els membres del Consell d'Administració. D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, dotze exposicions monogràfiques, en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc de compliance, el risc de fiabilitat de la informació financera, el risc de tipus d'interès estructural de balanç, el risc legal, el risc de mercat, el risc operacional o la ciberseguretat, entre altres. La Comissió d'Auditoria i Control també ha inclòs exposicions monogràfiques, set en total, en l'ordre del dia de les seves sessions per cobrir matèries pròpies d'auditoria, supervisió i control. A més, les comissions esmentades han fet dues sessions monogràfiques conjuntes per tractar aspectes destacats en matèria de solvència.

## Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

El Control Intern de la Informació Financera del Grup s'ajusta als estàndards internacionals establerts pel **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)** en el seu últim marc, publicat el 2013, que cobreix els objectius de control sobre l'efectivitat i l'eficiència de les operacions, la finalitat de la informació financera i el compliment de les lleis i els reglaments aplicables.

El Grup disposa d'una metodologia pròpia per a la **identificació dels riscos**, implantada a les principals societats dependents del Grup de manera homogènia, en relació amb (i) la responsabilitat i el moment d'execució i actualització; (ii) criteris que s'han de seguir i fonts d'informació que s'han d'utilitzar; i (iii) criteris per identificar els components significatius per a l'SCIIF, plasmada en el procés següent:

- **Identificació de l'abast**, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitius i qualitius.
- **Identificació de les entitats del Grup rellevants** i categorització d'aquestes per establir el grau de control requerit a cadascuna.
- **Identificació dels processos materials** del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.
- **Identificació dels riscos** existents en cada procés.
- Documentació de les **activitats de control** existents per mitigar els riscos identificats.
- **Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern** sobre la informació financera.
- Elaboració d'informes i **report a Òrgans de Govern**.

Els riscos es refereixen a possibles errors amb impacte material potencial, inclosos l'error i el frau, en el marc dels objectius de la informació financera, de la naturalesa següent:

- > Les transaccions i els esdeveniments recollits per la informació financera existeixen efectivament i s'han registrat en el moment adequat (**existència i ocurrència**).
- > La informació reflecteix la totalitat de les transaccions i esdeveniments en què la Societat és part afectada (**integritat**).
- > Les transaccions i els esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (**valoració**).
- > Les transaccions i els esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (**presentació, desglossament i comparabilitat**).
- > La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (**drets i obligacions**).

El procés d'identificació de riscos té en compte tant les transaccions rutinàries com les menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

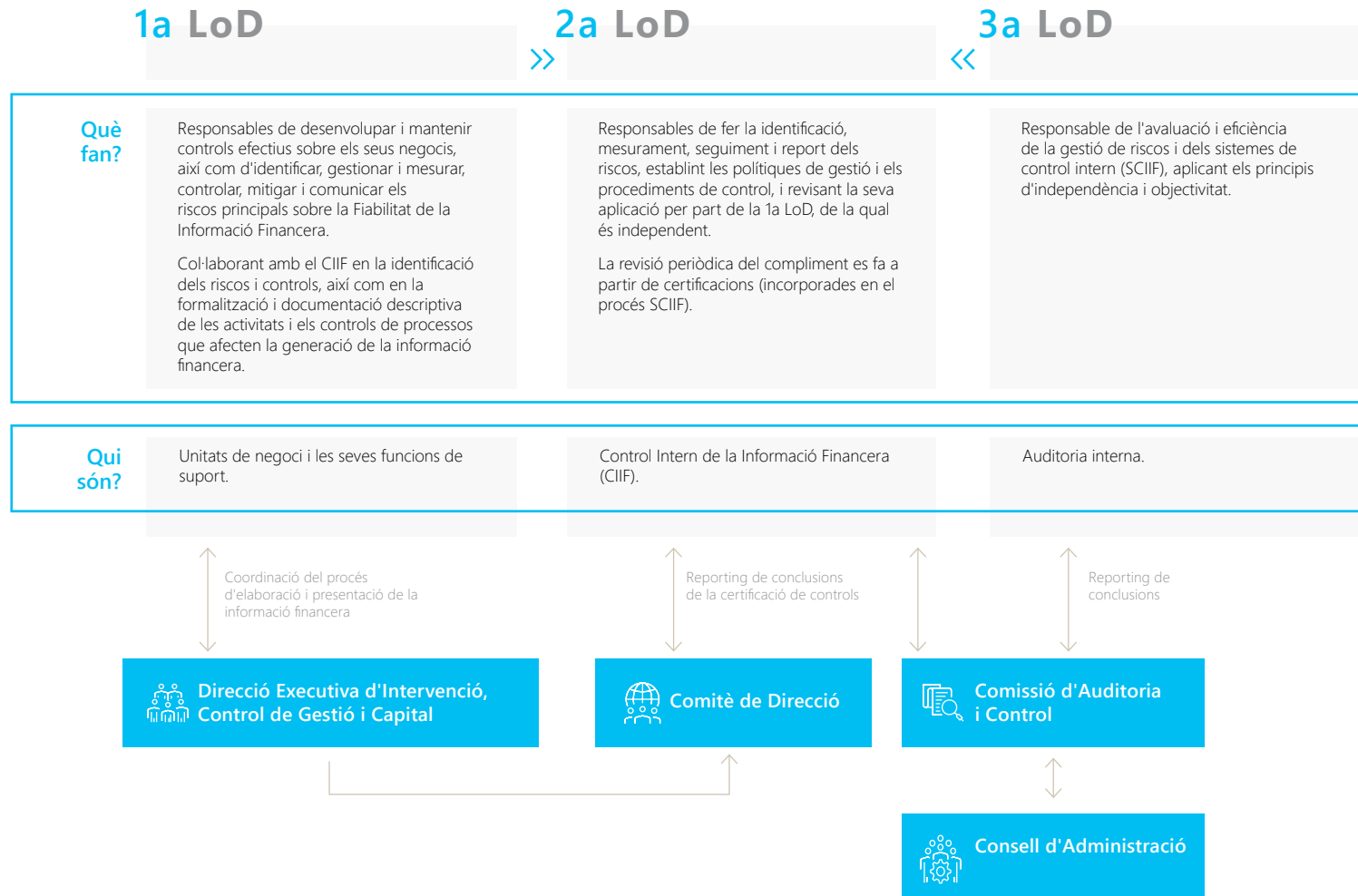
La Funció del CIIF revisa, almenys anualment, els riscos dins el seu abast, així com les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afecten l'elaboració de la informació financera, el CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir als ja identificats.

Finalment, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'informació financera regulada del Grup i de l'SCIIF, basant-se en la feina de la funció d'Auditoria Interna i les conclusions de l'auditor extern.



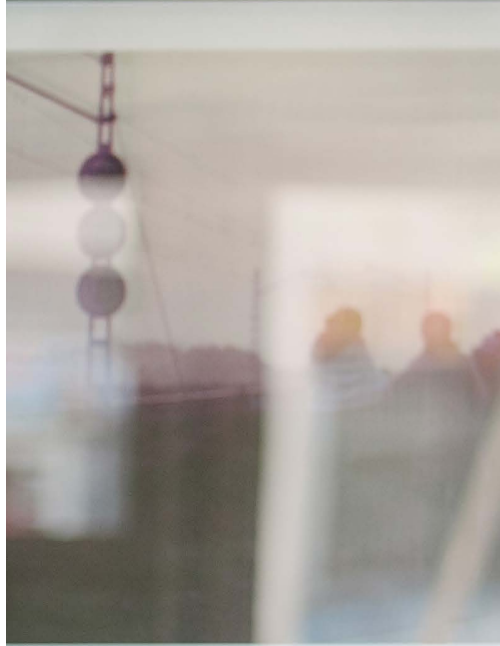
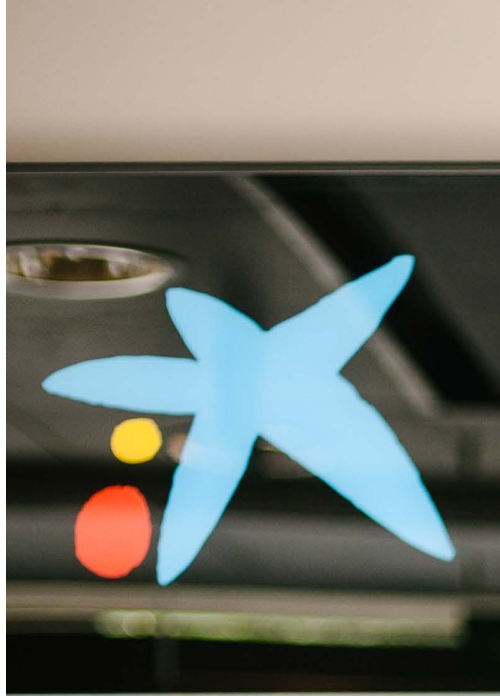
## Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, el **Marc de Control Intern** aplicable a l'SCIIF del Grup CaixaBank es configura a partir del model de tres **Línies de Defensa**.



- La Nostra Identitat
- Línies estratègiques
- Estat d'informació No Financera
- Glossari i estructura del Grup
- Informe de verificació independent
- Informe anual de govern corporatiu



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## Procediments de revisió i autorització de la informació financera

El perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és adequat, **amb coneixement i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos**.

L'elaboració i revisió d'informació financera es duu a terme des de les diferents àrees de la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital**, que sol·licita a les unitats de negoci i als seus centres de suport, així com als components del Grup, la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall adequat d'aquesta informació. La informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva esmentada i d'altres àrees de la Societat. Finalment, la Direcció Executiva presenta la informació financera rellevant que es publicarà en el mercat, juntament amb les conclusions de la certificació SCIF, als Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció, els quals l'examinen i, si escau, l'aproven.

CaixaBank té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics:

### >> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓ

#### 01. PROCESSOS/ SUBPROCESSOS

#### 02. RISCOS/ASSERCIIONS FINANCERES VINCULADES

- > Existència i Ocurrencia
  - > Integritat
  - > Valoració
  - > Drets i Obligacions
  - > Presentació, Desglossament i compatibilitat
- 
- > Possibilitat de frau?
- 
- > Vinculació al catàleg de riscos corporatiu

#### 03. ACTIVITATS DE CONTROL

- > Importància (clau/ estàndard)
- > Automatització
- > Evidència
- > Sistema (aplicacions informàtiques vinculades)
- > Finalitat (preventiu, detectiu, correctiu)
- > Freqüència
- > Certificació
- > Component COSO
- > Executor
- > Validador

»»

Certificació de l'eficàcia dels controls clau

#### 04. REPORTING A ALTA DIRECCIÓ I ÒRGANS DE GOVERN

Revisió prèvia del disseny i la implementació dels controls



Funció CIIF



Revisió de l'eficàcia dels controls i del procés de certificació

Funció d'Auditoria Interna



En relació amb els Sistemes utilitzats per a **la gestió de l'SCIIF**, la Societat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)**, que permet la gestió integral dels riscos i controls del procés d'elaboració de la informació financera, així com de la seva documentació i evidències. A l'eina hi poden accedir els empleats amb diferents graus de responsabilitat en el procés d'avaluació i certificació del sistema de control intern del Grup.

Durant l'exercici 2020, s'ha dut a terme el procés de certificació amb caràcter trimestral, entre altres processos específics de periodicitat diferent, sense que s'hagi posat de manifest cap debilitat significativa en les certificacions fetes. A més, s'han fet certificacions en períodes diferents

al tancament trimestral habitual, per a determinada informació financera que es publicarà en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions fetes.

Per a l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** fetes per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades. Segons el que estableix la normativa interna, el Consell i el Comitè de Direcció són responsables d'aprovar aquests judicis i estimacions, descrits a la Nota 1.3 dels comptes anuals consolidats i principalment vinculats a:

- > La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- > El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.
- > El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- > Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'«increment significatiu en el risc de crèdit» (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de default i iii) la incorporació d'informació forward-looking.
- > La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- > La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- > Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- > La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- > Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.
- > Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- > La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- > La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- > El valor raonable de determinats actius i passius financers.



## Procediments sobre els **sistemes de la informació**

Els **sistemes d'informació** que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a **polítiques i procediments** de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i la publicació de la informació financera.

En concret, els sistemes d'informació de CaixaBank garanteixen la seva seguretat utilitzant com a marc de referència els requisits definits per **estàndards internacionals de bones pràctiques** de seguretat de la informació, com la família de normes ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Aquestes normes, juntament amb les obligacions establertes per diferents lleis i regulacions i els requisits dels supervisors locals i sectorials, formen part del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual es monitora de forma contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Les activitats principals estan certificades com a:

- > Les activitats corporatives de Ciberseguretat del Grup CaixaBank, des de les seus de Barcelona, Madrid i Porto, estan certificades per **ISO 27001:2013** (BSI).
- > L'acreditació oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconeix la capacitat de l'entitat per gestionar la seguretat de la informació.

A més, en el que fa referència a la Continuitat operativa i de negoci, l'Entitat disposa d'un complet **Pla de Contingència Tecnològica**, capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma **ISO 27031:2011**. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat i desenvolupat i s'opera d'acord amb aquesta Norma.

A més, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuitat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

- > El **compromís** de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuitat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- > La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de la Continuitat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- > L'existència d'un procés cíclic basat en la **millora contínua**.
- > Que CaixaBank té implantats, i operatius, **Sistemes de Gestió a Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica**, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- > **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- > **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, el Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III en aquestes matèries.
- > **Beneficis** en la imatge i la reputació de l'Entitat.
- > **Auditories** anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuïn actualitzats.





La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Pel que fa al **Govern de Tecnologies de la Informació (TI)**, el model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits.

El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits que especifica la norma **ISO 38500:2008**.

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- > Segregació de funcions.
- > Gestió de canvis.
- > Gestió d'incidents.
- > Gestió de la Qualitat TI.
- > Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- > Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- > Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- > Report periòdic a la Direcció.
- > Controls interns severos que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.





## Procediments per a la gestió de les **activitats externalitzades i d'experts independents**

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada al Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i en què es recullen de forma homogènia els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'exploració i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- > Elaboració i aprovació del **pressupost**.
- > Execució del pressupost i **gestió de la demanda**.
- > Compres i contractació de **serveis**.
- > Pagament de factures a **proveïdors**.

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost es faci seguint la normativa.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- > **Comissió de Despeses i inversió (CDI):** revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i la raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- > **Mesa de Compres:** vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides a la normativa, i fomenta

la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de tres ofertes comparatives de proveïdors diferents. Les compres que superin un cert llindar les ha de gestionar l'equip especialitzat de compradors, que estan organitzats per diferents categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, Facilities i Obres.

El Grup CaixaBank disposa d'un **Portal de Proveïdors**, que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, els proveïdors aporten la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació i iniciar el procés d'homologació per ser proveïdor elegible. D'aquesta manera, se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una **Política d'Externalització de Serveis**, actualitzada el maig del 2019, que es fonamenta principalment en la Guia GL/2019/02, de Directrius de l'Externalització de l'Autoritat Bancària Europea. La Política d'Externalització estableix el marc metodològic i els criteris que s'han de tenir en compte en l'externalització d'activitats per part de l'Entitat a terceres parts, i disposa dels principis corporatius que estableixen l'abast, el govern i el marc de gestió i de control de riscos del Grup CaixaBank, en els quals s'hauran de basar les actuacions que es duren a terme en el cicle de vida complet de les externalitzacions de serveis.

La redacció de la nova Política del govern de l'externalització, elaborada conjuntament amb la Segona Línia de Defensa de riscos no financers, acredita:

- > El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- > La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- > L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**.

La formalització d'aquesta política suposa:

- > **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- > **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara el Banc d'Espanya, ABE, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- > **Beneficis** en la imatge i la reputació de l'Entitat.

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

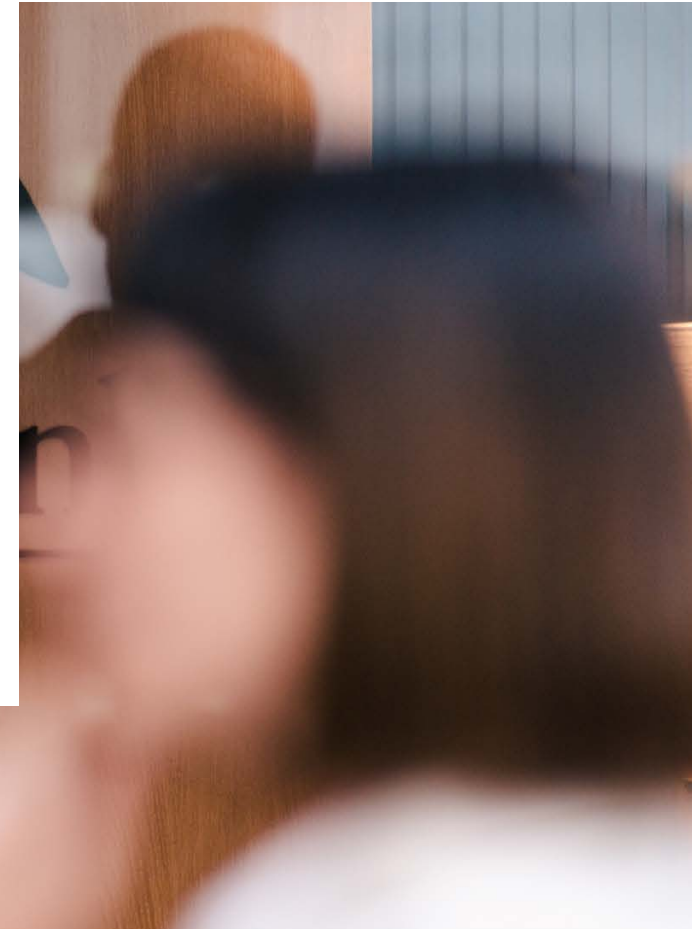
La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

- > **Anàlisi** d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor
- > **Valoració** de la decisió d'externalització mesurant criticitat, riscos i model d'externalització associat
- > **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat
- > **Contractació** del proveïdor
- > **Traspàs** del servei al proveïdor extern
- > **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o el servei prestat

Totes les activitats externalitzades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment del servei i mesures de mitigació** incloses contractualment, que redueixen els riscos detectats en la valoració de la decisió d'externalització. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.

Durant l'**exercici 2020**, les **activitats** encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- > Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- > Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.
- > Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- > Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- > Determinats serveis financers.
- > Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- > Determinats processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- > Determinats processos relacionats amb els sistemes d'informació.



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## Informació i comunicació (F.4)

### Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i la comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació comptables**, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats hi ha el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** d'informació financera (financial reporting) aplicable al Grup, per a la seva interpretació, i la consegüent aplicació a la informació financera d'una manera homogènia a totes les entitats que formen part del Grup; així com l'**actualització permanent** dels criteris comptables aplicats davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

El seguiment de novetats regulatòries relacionades amb la publicació d'**informació no financera** (non-financial reporting) també és una de les funcions del Departament de Polítiques i Regulació comptables. En concret, es fa una **anàlisi continuada** de nous requeriments d'informació i de tendències regulatòries, nacionals, europees i globals relacionades tant amb la sostenibilitat com amb la informació no financera. En col·laboració amb la resta d'àrees implicades del Grup CaixaBank, s'interpreten les implicacions derivades i es treballa per assegurar que aquestes implicacions es gestionin i incorporin en les pràctiques del Grup.

Així mateix, fan l'anàlisi i l'estudi de les **implicacions comptables d'operacions singulars**, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte als estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Amb una periodicitat mínima mensual, es comparteixen les consultes comptables concloses pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, amb explicació del raonament tècnic que les empara o les interpretacions fetes, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.

En el procés de **definició de productes nous**, a través de la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, n'analitzen les **implicacions comptables** partint de les seves característiques, i aquesta anàlisi es

concreta en la creació o l'actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicats. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest departament també hi participa i dona suport al **Comitè de regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació sobre informació financera i no financera. Davant de qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar al Grup, el Departament el comunica als Departaments o filials del Grup afectats i participa en els projectes d'implementació d'aquests canvis o els lidera, segons escaigui.

Igualment, el Departament de Polítiques i Regulació comptables participa en projectes singulars relacionats amb la **sostenibilitat i el reporting d'informació no financera**, ja sigui en projectes transversals del Grup, formacions internes i externes, o bé a través de la participació en grups de treball amb peers i grups d'interès externs.

Les activitats anteriors en matèria d'informació financera es materialitzen en l'existència i el manteniment d'un **manual de polítiques comptables**, en el qual s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.

La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació comptable s'encarrega de desenvolupar **activitats formatives** a les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank disposa d'eines informàtiques internes que asseguruen la integritat i l'homogeneïtat en els **processos d'elaboració de la informació financera**. Totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant de qualsevol circumstància.

La Societat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant

CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Amb relació als sistemes utilitzats per a la **gestió de l'SCIIF**, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina també admet, entre altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.



## Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

Correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control** supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat. Aquestes funcions s'expliquen en detall a l'apartat «L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control».

La funció d'**Auditoria Interna**, representada per la Direcció Executiva d'Auditoria al Comitè de Direcció, es regeix pels principis establerts a l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. És una **activitat independent i objectiva**, que aporta un enfocament sistemàtic a l'avaluació dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu, i s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la

seva funció de supervisió. Per tal d'establir i preservar aquesta independència, Auditoria Interna depèn funcionalment del President de la Comissió d'Auditoria i Control, sens perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per al compliment adequat de les seves funcions per part d'aquest.

Auditoria Interna disposa de **213 auditors distribuïts en diferents equips de treball**, especialitzats per àmbits, entre els quals hi ha un grup responsable de coordinar la supervisió dels processos relacionats amb la informació financera del Grup CaixaBank, adscrit a la Direcció del Departament d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu.

Les activitats de la funció d'auditoria interna es reporten periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control,

la qual, al seu torn, revisa, dins l'abast del risc de fiabilitat de la informació financera, el següent: (i) la planificació d'auditoria interna i la suficiència del seu abast; (ii) les conclusions de les auditories fetes i el seu impacte en la informació financera; i (iii) el seguiment de les accions correctores.

Auditoria Interna desenvolupa un **programa de treball específic per a la revisió de l'SCIIF** centrat en els processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip de Control Intern de la Informació Financera, complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Actualment, aquest programa de treball es completa amb la **revisió de la certificació correcta i les proves d'execució** efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global, en què s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici. La revisió de l'exercici 2020 s'ha centrat en:

- > Revisió de l'**aplicació del Marc de Referència** definit al document «Control Intern sobre la informació financera a les entitats cotitzades», promogut per la CNMV.
- > Verificació de l'aplicació de la **Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera** i de la **Norma SCIIF** per garantir que l'SCIIF a escala corporativa és adequat
- > Valoració del **funcionament del procés de certificació interna ascendent** dels controls clau.

- > Avaluació de la **documentació descriptiva de processos, riscos i controls rellevants**.

A més, durant l'exercici 2020, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financerocomptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre altres.

Així mateix, la Societat disposa de **procediments periòdics de discussió amb l'auditor extern**, el qual assisteix la Comissió d'Auditoria i Control i informa de la seva planificació d'auditoria i de les conclusions assolides abans de la publicació de resultats, així com, si escau, de les debilitats de control intern.

## Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa a la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors al seu web, CaixaBank ha sotmès a **revisió per part de l'auditor de comptes anuals** el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.





## Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu (G)

### >> QUADRE DE REFERÈNCIES CREUADES DEL COMPLIMENT O EXPLICACIÓ DE LES RECOMANACIONS EN MATÈRIA DE GOVERN CORPORATIU

	Recomanació 1	Recomanació 2	Recomanació 3	Recomanació 4
DESCRIPCIÓ	<p>Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.</p>	<p>Que quan cotitzin la Societat matriu i una Societat dependent, les dues defineixin públicament amb precisió:</p> <p><b>a)</b> Les àrees d'activitat respectives i les eventuais relacions de negoci entre aquestes, així com les de la societat dependent cotitzada amb les altres empreses del grup.</p> <p><b>b)</b> Els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interessos que es puguin presentar.</p>	<p>Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:</p> <p><b>a)</b> Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.</p> <p><b>b)</b> Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.</p>	<p>Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.</p> <p>I que, sens perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.</p>
COMPLEIX	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIS		CaixaBank és l'única societat cotitzada del Grup.		

## Recomanació 5

Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

DESCRIPCIÓ

COMPLEIX

Compliment parcial

COMENTARIS

El Consell d'Administració, en la reunió de data 10 de març de 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o adquisició d'accions de la societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril de 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització, per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social que la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50 % del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulatori perquè es puguin considerar adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en el cas que es produeixin determinats supòsits. En la mesura que l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social i quedin únicament subjectes al límit del 50 %.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### Recomanació 6

Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

### Recomanació 7

Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes. I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.

### Recomanació 8

Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.

DESCRIPCIÓ

COMPLEX

COMENTARIS

Sí

Sí

Sí

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### Recomanació 9

Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

### Recomanació 10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.
- c) sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d) Després de la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament
- e) del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

### Recomanació 11

Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

DESCRIPCIÓ

COMPLEXIÓ

COMENTARIS

Sí

Compliment parcial

Sí

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no recull el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats a les Juntes d'Accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

**Recomanació 12**

Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

**Recomanació 13**

Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

**Recomanació 14**

Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- a) Sigui concreta i verificable.
- b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració es reculli en l'informe justificatiu de la Comissió de Nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada Conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30 % del total de membres del consell d'administració.

La Comissió de Nomenament verificarà anualment el compliment de la política de selecció de Consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

**Recomanació 15**

Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup sociari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat. I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.

**Recomanació 16**

Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital. Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en què siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en què hi hagi una pluralitat d'accionistes representats al consell d'administració i no tinguin vincles entre si.

COMPLEIX

Sí

Sí

Sí

Sí

Sí

COMENTARIS



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

COMPLEX

COMENTARIS

**Recomanació 17**

Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, encara que ho sigui, tingui un accionista o diversos actuant concertadament que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Sí

**Recomanació 18**

Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:

- a)** Perfil professional i biogràfic.
- b)** Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci, sigui quina sigui la seva naturalesa.
- c)** Indicació de la categoria de conseller a què pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d)** Data del seu primer nomenament com a conseller a la societat, així com de les posteriors reeleccions.
- e)** Accions de la companyia, i opcions sobre aquestes, de les quals siguin titulars.

Sí

**Recomanació 19**

Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per part de la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3 % del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.

Sí

**Recomanació 20**

Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Sí

**Recomanació 21**

Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Sí

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

COMPLEX

COMENTARIS

### Recomanació 22

Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals.

I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas tan aviat com sigui possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, previ informe de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara l'obertura d'una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar el seu cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sens perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.

Sí

### Recomanació 23

Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.

I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent. Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.

Sí

### Recomanació 24

Que quan, tant si és per dimissió com per un altre motiu, un Conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, del motiu del cessament s'informi en l'informe anual de govern corporatiu.

Sí

### Recomanació 25

Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions. I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

Sí

### Recomanació 26

Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Sí

 La Nostra Identitat

 Línies estratègiques

 Estat d'informació No Financera

 Glossari i estructura del Grup

 Informe de verificació independent

 Informe anual de govern corporatiu

	DESCRIPCIÓ	Recomanació 27	Recomanació 28	Recomanació 29	Recomanació 30
COMPLEX		Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.	Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.	Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.	Que, independentment dels coneixements que s'exigeixen als Consellers per a l'exercici de les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.
		Compliment parcial	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS	<p>En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.</p> <p>És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.</p> <p>El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.</p> <p>D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.</p> <p>Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.</p>				

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

**Recomanació 31**

Que les Societats estableixin regles que obliguin els Consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la Societat i, en particular, els obliguin a informar el Consell d'Administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves posteriors vicissituds processals.

I que si un Conseller resulta processat o es dicta en contra seva una acta d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el Consell d'Administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el Conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el Consell d'Administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

**Recomanació 32**

Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

**Recomanació 33**

Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

**Recomanació 34**

Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

**Recomanació 35**

Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la Societat.

COMPLEX

Sí

Sí

Sí

Sí

Sí

COMENTARIS

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### Recomanació 36

Que el Ple del Consell d'Administració avalui un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:

- La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- El funcionament i la composició de les seves comissions.
- La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant una atenció especial als responsables de les diferents comissions del consell.

DESCRIPCIÓ

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

COMPLEX

Compliment parcial

### Recomanació 37

Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.

### Recomanació 38

Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

### Recomanació 39

Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.

### Recomanació 40

Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

COMENTARIS

En relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament.



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

**Recomanació 41**

Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

**Recomanació 42**

Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

**a)** Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.

**b)** Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.

**c)** Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciador i el denunciat.

**d)** Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquen de manera efectiva en la pràctica.

2. En relació amb l'auditor extern:

**a)** En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.

**b)** Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern per la seva feina no comprometi la seva qualitat ni la seva independència.

**c)** Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.

**d)** Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.

**e)** Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits de la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

**Recomanació 43**

Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

**Recomanació 44**

Que s'informi la comissió d'auditoria sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que la societat tingui pensat fer perquè el consell d'administració les pugui analitzar i fer un informe previ sobre les seves condicions econòmiques i el seu impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

COMPLEX

Sí

Sí

Sí

Sí

DESCRIPCIÓ

COMPLEXIÓ

**Recomanació 45**

Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:

- a)** Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b)** Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat.
- c)** El grau de risc que la societat consideri acceptable.
- d)** Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.
- e)** Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, inclosos els passius contingents o els riscos fora de balanç.

Sí

**Recomanació 46**

Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a)** Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquin, gestionin i quantifiquin adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b)** Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c)** Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin adequadament els riscos en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Sí

**Recomanació 47**

Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.

Sí

**Recomanació 48**

Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Sí

**Recomanació 49**

Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.

I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.

Sí

**Recomanació 50**

Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a)** Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b)** Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c)** Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, i garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d)** Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern ofert a la comissió.
- e)** Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius que continguin els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Sí

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

**Recomanació 51**

Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.

**Recomanació 52**

Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control constin al reglament del consell d'administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- a)** Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
- b)** Que els seus presidents siguin consellers independents.
- c)** Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les comeses de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del Consell d'Administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
- d)** Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- e)** Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els consellers.

**Recomanació 53**

Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.

**Recomanació 54**

Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:

- a)** La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors.
- b)** La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes.
- c)** L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès.
- d)** La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades.
- e)** La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

COMPLEIX

Sí

Sí

Sí

Sí

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

COMPLEXI

COMENTARIS

## Recomanació 55

Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:

- a) Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals.
- b) Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques, dels riscos associats i la seva gestió.
- c) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial.
- d) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- e) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Sí

## Recomanació 56

Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.

Sí

## Recomanació 57

Que se circumscriguin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Sí

## Recomanació 58

Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Sí

## Recomanació 59

Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.

Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.

Sí

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

	Recomanació 60	Recomanació 61	Recomanació 62
<b>DESCRIPCIÓ</b>	Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuais excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.	Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.	Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.  S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.  Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.
<b>COMPLEXITAT</b>	Sí	Sí	No
<b>COMENTARIS</b>	<p>Pel que fa a la prohibició per als Consellers executius de transmetre la propietat de (o exercitar-los, si escau) les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament.</p> <p>Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com tot el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini), a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable és representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.</p> <p>A la Junta General d'Accionistes celebrada el 22 de maig del 2020 es va aprovar la nova Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, que introdueix una sèrie d'ajustos a la Política de Remuneració vigent fins llavors, tot i que en manté els principis i les característiques i la dota de més estabilitat, atès que el període de vigència de la Política anterior estava a punt de finalitzar. La nova Política de Remuneració recull únicament, respecte a l'anterior, a més d'alguna millora en la redacció, els canvis següents: La inclusió expressa a la Política de Remuneració de les retribucions dels consellers membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, creada per acord del Consell d'Administració del 23 de maig del 2019, i la fixació de la nova ponderació dels paràmetres relatius a la Ràtio d'eficiència core i a la Variació d'Actius Problemàtics dels reptes corporatius per calcular la remuneració variable en forma de bonus del Conseller Executiu per al 2020 i els exercicis següents.</p>		



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

DESCRIPCIÓ

### Recomanació 63

Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

COMPLEXIÓ

Sí

COMENTARIS

### Recomanació 64

Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Compliment parcial

Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independent**Informe anual  
de govern  
corporatiu**

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat el 18 de febrer del 2021 amb el vot en contra del conseller Alejandro García-Bragado i per unanimitat de la resta de membres.

Motiu: considera que a l'apartat C.1.37 de l'Informe s'hauria d'haver informat sobre les vicissituds processals que l'afecten com a conseller, atès que, segons el seu parer, tenen rellevància pel que fa a la seva situació i actuació en relació amb l'afectació que aquesta pugui ocasionar al crèdit i la reputació de la societat.

## >> TAULA DE CONCILIACIÓ DE CONTINGUT AMB EL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE CNMV

### A. ESTRUCTURA DE PROPIETAT

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
A.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Evolució de l'acció – Capital Social» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autorització per augmentar capital»
A.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius»
A.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.4	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.7	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius – Pactes parasocials»
A.8	Sí	No aplicable - No hi ha cap persona física ni jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei de Mercat de Valors.
A.9	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Capital Social»
A.12	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.13	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Capital Social»

### B. JUNTA GENERAL

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.2	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.6	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.8	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»

## C. ESTRUCTURA D'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

### C.1 Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.1.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.8	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.9	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva»
C.1.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.12	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.13	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Remuneració»
C.1.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Alta Direcció»
C.1.15	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Reglament del Consell»
C.1.16	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Principis de proporció entre les categories de membres del Consell» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Selecció i Nomenament» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Reelectió i durada del càrrec»
C.1.17	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»
C.1.18	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu



La Nostra Identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de verificació independent



Informe anual de govern corporatiu

C.1.19	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.20	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió»
C.1.21	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.22	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.23	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.24	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Delegació del vot»
C.1.25	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Nomenaments» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Riscos» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Retribucions» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control»
C.1.26	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració»
C.1.27	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
C.1.28	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
C.1.29	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.30	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern» i «Relació amb el mercat»
C.1.31	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.32	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.33	Sí	No aplicable
C.1.34	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

C.1.35	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Informació»
C.1.36	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.37	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.38	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió»  La Societat manté clàusules de finalització de la vinculació contractual en els termes següents:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració.</li> <li>• Quatre Membres del Comitè d'Adreça: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha quatre membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat.</li> <li>• Quatre Directius i vint comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.</li> </ul>
C.1.39	Sí	En total, 29. Així mateix, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompra si s'incomplís aquest pacte.  Aquestes clàusules les aprova el Consell d'Administració i no se n'informa la Junta General.

## C.2 Comissions del Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.2.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»

## D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
D.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.7	No	No aplicable. A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el Banc mateix.



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## E. SISTEMES DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
E.1	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos a la Nota 3 de les <b>CAC</b> .
E.2	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i Organització a la Nota 3 de les <b>CAC</b> ; l'apartat <b>C.2. Comissions del Consell d'Administració</b> d'aquest document; i l'apartat Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal a l' <b>IGC</b> .
E.3	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg Corporatiu de Riscos a la Nota 3 de les <b>CAC</b> i els apartats Ètica i integritat, Transparència fiscal i Gestió del Risc a l' <b>IGC</b> .
E.4	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Marc d'Apetit al risc a la Nota 3 de les <b>CAC</b> .
E.5	No	Vegeu apartat Gestió del Risc - Fites principals 2020 a l' <b>IGC</b> ; els apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu Riscos) a la Nota 3; i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents a la Nota 23 de les <b>CAC</b> .
E.6	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de Control Intern i apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3 de les <b>CAC</b> i els apartats Govern corporatiu i Comportament ètic i responsable a l' <b>IGC</b> .

## F. SISTEMA DE CONTROL INTERN DE LA INFORMACIÓ FINANCERA

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
F.1	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Entorn de control»
F.2	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Avaluació de riscos de la informació financera»
F.3	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
F.4	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informació i comunicació»
F.5	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informe de l'auditor extern»

## G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
G.	Sí	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu»

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independent**Informe anual  
de govern  
corporatiu**

## H. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
H.	No	Apartat IGC «Línies estratègiques – Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat – Governança de la Responsabilitat Corporativa - Principals adhesions i aliances» i «La nostra identitat - Transparència fiscal»

CAC - Comptes Anuals Consolidats del Grup de l'exercici 2020

IGC - Informe de Gestió Consolidat del Grup de l'exercici 2020

# Annex estadístic de l'IAGC

## >> DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR



**Data final de l'exercici de referència:**  
31/12/2020



**Denominació social:**  
CAIXABANK, S.A.



**CIF**  
A-08663619



**Domicili social:**  
Cl. Pintor Sorolla, 2-4 (València)

## >> A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

### A.1. COMPLETI EL QUADRE SEGÜENT SOBRE EL CAPITAL SOCIAL DE LA SOCIETAT:

Data de l'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

SÍ  NO

### A.2. DETALLI ELS TITULARS DIRECTES I INDIRECTES DE PARTICIPACIONS SIGNIFICATIVES EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI, EXCLOSOS ELS CONSELLERS:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
INVESCO LIMITED	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
BLACKROCK, INC.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
NORGES BANK	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

### DETALL DE LA PARTICIPACIÓ INDIRECTA:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,91	0,00	1,91
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,03	0,00	0,03
BLACKROCK, INC.	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC.	2,98	0,25	3,23
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	40,02	0,00	40,02



La Nostra Identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació No Financera



Glossari i estructura del Grup



Informe de verificació independent



Informe anual de govern corporatiu

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### A.3. EMPLENI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT QUE TINGUIN DRETS DE VOT SOBRE ACCIONS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers			% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers		
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	% total de drets de vot	Directe	Indirecte	
Jordi Gual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Tomás Muniesa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Gonzalo Gortázar	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	
John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Fundación CajaCanarias	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00	
Maria Teresa Bassons	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Verónica Fisas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Alejandro García-Bragado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Cristina Garmendia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Ignacio Garralda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Amparo Moraleda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Eduardo Javier Sanchiz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
José Serna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Koro Usarraga	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>% total de drets de vot en poder del Consell d'Administració</b>							<b>0,67</b>	

### DETALL DE LA PARTICIPACIÓ INDIRECTA:

Nom o denominació social de l'accionista	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers
		Directe	Indirecte			
José Serna	María Soledad García Conde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu
**A.7. INDIQUI SI HAN ESTAT COMUNICATS A LA SOCIETAT PACTES PARASOCIALS QUE L'AFECTIN SEGONS EL QUE ESTABLEIXEN ELS ARTICLES 530 I 531 DE LA LLEI DE SOCIETATS DE CAPITAL. SI ESCAU, DESCRIGUI'LS BREUMENT I RELACIONI ELS ACCIONISTES VINCULATS PEL PACTE:**
 SÍ       NO

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CajaCanarias I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	40,64	Fins a la data de la seva finalització, el Pacte d'Accionistes signat l'1 d'agost del 2012 (i modificat per última vegada l'octubre del 2018) entre la Fundació Bancària Caja de Burgos, la Fundació Bancària Caja Navarra, la Fundació Bancària Caja Canarias i FBLC afectava, almenys, el 40,64 % del capital de la Societat, d'acord amb les dades públiques disponibles al web de la CNMV. El pacte va tenir el seu origen en la fusió per absorció de Banca Cívica per part de la Societat, amb l'objectiu de regular les relacions recíproques i amb CaixaBank de les fundacions esmentades en la seva qualitat d'accionistes de la Societat.  Entre altres compromisos, el pacte incloïa el compromís de FBLC de votar a favor del nomenament d'un membre del Consell de CaixaBank i un membre del Consell d'Administració de VidaCaixa a proposta de la resta de fundacions.	La data de venciment del pacte va ser el 3 d'agost del 2020. El 3 d'agost del 2020, CaixaBank va informar el mercat per mitjà d'Altra Informació Rellevant que el Pacte d'Accionistes subscrit el 3 d'agost del 2012 amb motiu de la fusió per absorció de Banca Cívica perquè n'havia expirat el termini de vigència. Amb motiu de la finalització del Pacte d'Accionistes, la Fundació CajaCanarias ha posat a disposició del Consell d'Administració de CaixaBank el seu càrrec de consellera.

Indiqui si la Societat sap si hi ha accions concertades entre els seus Accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

 SÍ       NO

**A.8. INDIQUI SI HI HA ALGUNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA QUE EXERCEIXI O PUGUI EXERCIR EL CONTROL SOBRE LA SOCIETAT D'ACORD AMB L'ARTICLE 5 DE LA LLEI DEL MERCAT DE VALORS. SI ESCAU, IDENTIFIQUI-LA:**
 SÍ       NO

**A.9. COMPLETI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE L'AUTOCARTERA DE LA SOCIETAT:**
**EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI:**

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes (*)	% total sobre capital social
3.528.919	532.590	0,07

**(\*) A TRAVÉS DE:**

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
BANCO BPI, S.A.	506.446
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.466
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	14.743
MICROBANK	7.935
<b>Total</b>	<b>532.590</b>

**A.11. CAPITAL FLOTANT ESTIMAT:**

Capital flotant estimat (%)      51,02

**A.14. INDIQUI SI LA SOCIETAT HA EMÈS VALORS QUE NO ES NEGOCIEN EN UN MERCAT REGULAT DE LA UNIÓ EUROPEA.**
 SÍ       NO

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## >> B. JUNTA GENERAL

### B.4. INDIQUI LES DADES D'ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS CELEBRADES DURANT L'EXERCICI A QUÈ ES REFEREIX AQUEST INFORME I LES DELS DOS EXERCICIS ANTERIORS:

Data Junta General	% de presència física	% en representació	% vot a distància		Total
			Vot electrònic	Altres	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De què Capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De què Capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
De què Capital flotant	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
De què Capital flotant	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70

### B.5. INDIQUI SI A LES JUNTES GENERALS CELEBRADES DURANT L'EXERCICI HI HA HAGUT ALGUN PUNT DE L'ORDRE DEL DIA QUE, PER QUALSEVOL MOTIU, NO HAGI ESTAT APROVAT PELS ACCIONISTES:

 SÍ       NO

### B.6. INDIQUI SI HI HA ALGUNA RESTRICCIÓ ESTATUTÀRIA QUE ESTABLEIXI UN NOMBRE MÍNIM D'ACCIONS NECESSÀRIES PER ASSISTIR A LA JUNTA GENERAL O PER VOTAR A DISTÀNCIA:

 SÍ       NO

#### EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI:

Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1



## >> C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

### C.1. CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

#### C.1.1 NOMBRE MÀXIM I MÍNIM DE CONSELLERS PREVISTOS ALS ESTATUTS SOCIALS I EL NOMBRE FIXAT PER LA JUNTA GENERAL:

Nombre màxim de Consellers	22
Nombre mínim de Consellers	12
Nombre de consellers fixat per la Junta	15

#### C.1.2 EMPLeni EL QUADRE SEGÜENT AMB ELS MEMBRES DEL CONSELL:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del Conseller	Càrrec en el Consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Jordi Gual		Dominical	President	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Tomás Muniesa		Dominical	Vicepresident	01/01/2018	06/04/2018	Acord Junta General d'Accionistes
Gonzalo Gortázar		Executiu	Conseller delegat	30/06/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
John S. Reed		Independent	Conseller	03/11/2011	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Fundación CajaCanarias	Natalia Aznárez	Dominical	Conseller	23/02/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Maria Teresa Bassons		Dominical	Conseller	26/06/2012	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Verónica Fisas		Independent	Conseller	25/02/2016	28/04/2016	Acord Junta General d'Accionistes
Alejandro García- Bragado		Dominical	Conseller	01/01/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Cristina Garmendia		Independent	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Ignacio Garralda		Dominical	Conseller	06/04/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Amparo Moraleda		Independent	Conseller	24/04/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Eduardo Javier Sanchiz		Independent	Conseller	21/09/2017	06/04/2018	Acord Junta General d'Accionistes
José Serna		Dominical	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Koro Usarraga		Independent	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes

Nombre total de Consellers

14

#### INDIQUI ELS CESSAMENTS QUE, BÉ PER DIMISSIÓ O PER ACORD DE LA JUNTA GENERAL, S'HAGIN PRODÛIT AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT EL PERÍODE SUBJECTE A INFORMACIÓ:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si el cessament s'ha produït abans del final del mandat
Marcelino Armenter	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Sí
Xavier Vives	Independent	23/04/2015	22/05/2020	Comissió Executiva. Comissió de Nomenaments	No

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### C.1.3. COMPLETI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL I LA SEVA DIFERENT CATEGORIA:

#### CONSELLERS EXECUTIUS

Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la Societat	Perfil
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és Conseller Delegat de CaixaBank des del juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration with distinció per INSEAD. Actualment és president de VidaCaixa i conseller de Banco BPI. Va ser Director General de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a Conseller Delegat el juny de 2014. Prèviament va ser Conseller Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 i juny de 2011. Des de 1993 a 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan any 2009, moment en què es va incorporar a Criteria. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat Vicepresident Primer de Repsol i Conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.
<b>Nombre total de Consellers executius</b>		<b>1</b>
<b>% sobre el total del Consell</b>		<b>7,14</b>

#### CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'Accionista significatiu que representa o que ha proposat el seu nomenament	Perfil
Jordi Gual	Fundació Bancària "la Caixa"	Jordi Gual, nascut a Lleida el 1957. És President de CaixaBank des de l'any 2016. És Doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia de IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. També és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital. Abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, era Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank i Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic de CriteriaCaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, Conseller Econòmic a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers a la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia, Berkeley, la Universitat Libre de Brusselles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 2019 se li va atorgar la Insignia d'Or de l'Institut Espanyol d'Analistes Financers, el 1999 va ser guardonat amb el premi d'investigació del European Investment Bank i el 1979 va rebre el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fulbright.
Tomás Muniesa	Fundació Bancària "la Caixa"	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad SL i conseller suplent del Grup Financer Inbursa a Mèxic.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Fundación CajaCanarias	Fundacions Signants del Pacte d'Accionistes	Natalia Aznárez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundació CajaCanarias al Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2017. Llicenciada en Ciències empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada al mateix campus en les especialitats de comptabilitat i finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de comptabilitat i finances a la Universitat de La Laguna. Comença la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 inicia la seva activitat al departament de màrqueting de CajaCanarias. El 1993 dirigeix el Segment de Particulars de Caja Canarias i participa en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment assumeix la direcció de l'àrea de màrqueting. L'any 2008 és designada Subdirectora de CajaCanarias i lidera la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 assumeix la Direcció General Adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a Directora General d'aquesta fins al 30 de juny del 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de Caixes d'Estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos llocs en Fundacions. Actualment és presidenta de la Comissió de Control del Pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias i Directora de la Fundación CajaCanarias.
Maria Teresa Bassons	Fundació Bancària "la Caixa"	Maria Teresa Bassons va néixer a Cervelló el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. És llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. Així mateix, ha estat vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 fins al maig del 2019 i Presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. També ha estat Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i Secretària General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). És vocal del Consell d'Administració de Bassline, S.L., Administradora de TERBAS XXI, S.L., consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018 i membre de la Comissió científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Critería CaixaHolding des del juliol del 2011 fins al maig del 2012, consellera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des d'abril del 2005 fins al juny del 2014, Patrona de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny del 2014 fins al juny del 2016 i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny del 2018. També ha estat membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) i directora del Congrés - Mostra INFARMA de la Fira de Barcelona en les edicions de 1995 i 1997, i directora de les publicacions «Circular Farmacèutica» i «Informatiu del COFB» durant dotze anys. El 2008, el Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar la Medalla al Mèrit Professional. El juny de 2018 ha estat nomenada Acadèmica de la Real Academia de Farmàcia de Catalunya.
Alejandro García-Bragado	Fundació Bancària "la Caixa"	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener de 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'Advocat de l'Estat el 1974 i va estar destinat primer a Castelló de la Plana i després, a finals del 1975, a Barcelona. El 1984 sol·licita l'excedència i passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on exerceix el càrrec d'Assessor Jurídic i a partir del 1989, quan la Borsa es transforma en Societat, n'és nomenat Secretari del Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 deixa la Borsa de Barcelona i es concentra en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual és nomenat Vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i Secretari del Consell d'Administració el 2003, i el 2004 és nomenat Director Adjunt i el 2005 Director Executiu. Des del juny de 2014 al desembre de 2016 va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig de 2009 al desembre de 2016 i com a Secretari General del juliol de 2011 al maig de 2014. Va ser Secretari del Consell d'Administració, a més d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; i Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha estat Conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre del 2016 fins al maig del 2018 i Vicepresident Primer de CriteríaCaixa des del juny del 2014 fins al dia 6 de juliol del 2020. Actualment és conseller de Saba Infraestructuras des del juny 2018.
Ignacio Garralda	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad De Seguros A Prima Fija	Ignacio Garralda, nascut a Madrid el 1951, és Conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És Notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a Corredor Col·legiat de Comerç, de 1976 a 1982, any en què va passar a Agent de Canvi i Borsa de l'Illustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci Fundador d'AB Asesores Bursátiles, S.A., Societat en què va ocupar el càrrec de Vicepresident fins al 2001, Vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 i President de Bancovall, S.A. entre 1994 i 1996. Entre 1991 i 2009 va ser Conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre del Consell d'Administració des de l'any 2002 i membre de la Comissió Executiva des de 2004. Actualment exerceix com a President d'aquesta Comissió, així com de la Comissió d'Inversions. És membre del Consell d'Administració d'Endesa S.A. i exerceix com a President de la seva Comissió de Nomenaments i Retribucions des de l'1 de setembre del 2020. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa d'Astúries, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

José Serna	Fundació Bancària "la Caixa"	José Serna, nascut a Albacete l'any 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juliol del 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, S.A. (1969/70). El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis a l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i als Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. De 1983 a 1987 va ser Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a Agent de Canvi i Borsa a la Borsa de Barcelona, on va ser escollit Secretari de la seva Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària de 1988 com a President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a vocal de la Comissió Consultiva de l'acabada de crear Comissió Nacional del Mercat de Valors. El 1989 va ser escollit President de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. Va ser també Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. El 1994 es va incorporar com a Agent de Canvi i Borsa al Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Va ser, així mateix, vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir de 2006 a 2007. També va ser conseller de les societats ENDESA Diversificació i ENDESA Europa. Ha estat Notari de Barcelona del 2000 al 2013.
------------	---------------------------------	--

<b>Nombre total de Consellers dominicals</b>	<b>7</b>
<b>% sobre el total del Consell</b>	<b>50,00</b>

#### CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
John S. Reed	John Reed, nascut a Chicago l'any 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011 i Conseller Coordinador des de l'any 2020. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre de 2003 a l'abril de 2005 va tornar a treballar com a President de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de President de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És president del Boston Athenaeum i fideicomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
Verónica Fisas	Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer de 2016. Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de ben jove a Natura Bissé, on adquireix un vast coneixement del negoci i de tots els seus departaments. És Consellera Delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i Directora General del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci i obté uns resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa. Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional el 2014. El novembre del 2017, la revista Emprendedores guardona Verónica Fisas com a «executiva de l'any».
Cristina Garmendia	Cristina Garmendia, nascuda a Sant Sebastià el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Actualment és consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset i d'Ysios Capital. En el passat ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, Presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, S.L. i Naturgy Energy Group, S.A. (anteriorment Gas Natural, S.A.), entre altres societats. Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros, Presidenta de l'empresa Hispano-Americana Satlantis Microsats i Presidenta de Genetrix S.L. Ha estat Ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des de l'abril del 2008 fins al desembre del 2011. És Presidenta de la Fundació COTEC, membre de les fundacions España Constitucional, SEPI i Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Amparo Moraleda

Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, S.A. (des del 2013), Airbus Group, S.E. (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011) i membre del Consell Assessor de SAP Ibèrica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, S.A. i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012) Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener del 2009 a gener del 2011. Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i es va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del President d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser Directora General d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia i el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid. La Fundació Vodafone i la Fundació Airbus. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït en tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara: Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).

Eduardo Javier

Eduardo Javier, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i Màster en Administració d'Empreses per l'Instituto de Empresa a Madrid. Ha estat Conseller Delegat d'Almirall des del juliol de 2011 fins al 30 de setembre de 2017. Durant aquest període la companyia ha dut a terme una important transformació estratègica amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Anteriorment, des del maig del 2004, quan es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de Director Executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies així com de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener de 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans de la seva arribada a Almirall, va treballar durant 22 anys, dels quals 17 fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, una empresa farmacèutica americana, en llocs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants són el de Director General a Bèlgica i Director General a Mèxic, i l'últim càrrec en aquesta companyia va ser el de Director Executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic de Laboratorio Pierre Fabre i, des del maig del 2019, membre del Consell d'aquesta societat.

Koro Usarraga

Koro Usarraga, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i el 1993 és nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Té sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser Directora General de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, S.A. des de l'any 2005 fins a l'actualitat i és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. També és Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.

Nombre total de Consellers  
independents

6

% sobre el total del Consell

42,86

**INDIQUI SI ALGUN CONSELLER QUALIFICAT D'INDEPENDENT PERCEP DE LA SOCIETAT, O DEL SEU MATEIX GRUP, QUALESVOL QUANTITAT O BENEFICI PER UN CONCEPTE DIFERENT DE LA REMUNERACIÓ DE CONSELLER, O MANTÉ O HA MANTINGUT, DURANT L'ÚLTIM EXERCICI, UNA RELACIÓ DE NEGOCIS AMB LA SOCIETAT O AMB QUALESVOL SOCIETAT DEL SEU GRUP, JA SIGUI EN NOM PROPÍ O COM A ACCIONISTA SIGNIFICATIU, CONSELLER O ALT DIRECTIU D'UNA ENTITAT QUE MANTINGUI O HAGI MANTINGUT AQUESTA RELACIÓ.**

SI ESCAU, CAL INCLoure UNA DECLARACIÓ MOTIVADA DEL CONSELL SOBRE LES RAONS PER LES QUALS CONSIDERA QUE AQUEST CONSELLER POT EXERCIR LES SEVES FUNCIONS EN QUALITAT DE CONSELLER INDEPENDENT.

Nom o denominació  
social del conseller

Descripció de la relació

Declaració motivada

Cristina Garmendia

És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.

Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor, durant l'exercici 2020, puja a quinze mil euros i no es considera significativa.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## ALTRES CONSELLERS EXTERNES

Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sense dades			
<b>Nombre total de Consellers independents</b>	<b>N.A.</b>		
<b>% sobre el total del Consell</b>	<b>N.A.</b>		

## INDIQUI LES VARIACIONS QUE, SI ESCAU, S'HAGIN PRODUÏT DURANT EL PERÍODE EN LA CATEGORIA DE CADA CONSELLER:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

## C.1.4. COMPLETI EL QUADRE SEGÜENT AMB LA INFORMACIÓ RELATIVA AL NOMBRE DE CONSELLERES AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS, AIXÍ COM LA CATEGORIA D'AQUESTES CONSELLERES:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017
Executives					0	0	0	0
Dominicals	2	2	2	2	28,57	25	25	28,57
Independents	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Altres d'externes					0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>42,86</b>	<b>37,5</b>	<b>27,78</b>	<b>27,78</b>

## C.1.11. DETALLI, SI ESCAU, ELS CONSELLERS O REPRESENTANTS DE CONSELLERS PERSONES JURÍDIQUES DE LA SEVA SOCIETAT QUE SIGUIN MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ O REPRESENTANTS DE CONSELLERS PERSONES JURÍDIQUES D'ALTRES ENTITATS COTITZADES EN MERCATS REGULATS DIFERENTS DEL SEU GRUP QUE S'HAGIN COMUNICAT A LA SOCIETAT:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Conseller
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Conseller
Ignacio Garraida	Endesa, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Conseller
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Conseller
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Conseller

## C.1.12. INDIQUI I, SI ESCAU, EXPLIQUI SI LA SOCIETAT HA ESTABLERT REGLES SOBRE EL NOMBRE MÀXIM DE CONSELLS DE SOCIETATS DE QUÈ PODEN FORMAR PART ELS SEUS CONSELLERS I IDENTIFIQUI, SI ESCAU, ON ES REGULA:

 SÍ       NO

## C.1.13. INDIQUI ELS IMPORTS DELS CONCEPTES RELATIUS A LA REMUNERACIÓ GLOBAL DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ SEGÜENTS:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del Consell d'Administració (milers d'euros)	5.959
Import dels drets acumulats pels Consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	6.121
Import dels drets acumulats pels Consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu**C.1.14. IDENTIFIQUI ELS MEMBRES DE L'ALTA DIRECCIÓ QUE NO SIGUIN TAMBÉ CONSELLERS EXECUTIUS, I INDIQUI LA REMUNERACIÓ TOTAL MERITADA A FAVOR SEU DURANT L'EXERCICI:**

Nom o denominació social	Càrrec/s
Juan Antonio Alcaraz	Director General de Negoci
Francesc Xavier Coll	Director General de Recursos Humans i Organització
Jorge Mondéjar	Director General de Riscos
Ignacio Badiola	Director Executiu de CIB and International Banking
Luis Javier Blas	Director Executiu de Mitjans
Matthias Bullach	Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.
María Luisa Martínez	Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC
Javier Pano	Director Executiu de Finances
María Luisa Retamosa	Directora Executiva d'Auditoria Interna
Francisco Javier Valle	Director Executiu d'Assegurances
Óscar Calderón	Secretari General i del Consell
Nombre de dones a l'alta direcció	2
Percentatge sobre el total de membres de l'alta direcció	18,18
Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros)	9.338

**C.1.25. INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HA FET EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI. AIXÍ MATEIX, ASSENYALI, SI ESCAU, LES VEGADES QUE S'HA REUNIT EL CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL SEU PRESIDENT. EN EL CÒMPUT ES CONSIDERARAN ASSISTÈNCIES LES REPRESENTACIONS FETES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES.**

Nombre de reunions del Consell	16
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del President	0

**INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS FETES PEL CONSELLER COORDINADOR AMB LA RESTA DE CONSELLERS SENSE ASSISTÈNCIA NI REPRESENTACIÓ DE CAP CONSELLER EXECUTIU:**

Nombre de reunions	1
--------------------	---

**C.1.15. INDIQUI SI S'HA PRODUÏT DURANT L'EXERCICI ALGUNA MODIFICACIÓ EN EL REGLAMENT DEL CONSELL:** SÍ  NO**C.1.21. EXPLIQUI SI HI HA REQUISITS ESPECÍFICS, DIFERENTS DELS RELATIUS ALS CONSELLERS, PER SER NOMENAT PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ:** SÍ  NO**C.1.23. INDIQUI SI ELS ESTATUTS O EL REGLAMENT DEL CONSELL ESTABLEIXEN UN MANDAT LIMITAT O ALTRES REQUISITS MÉS ESTRICTES, DIFERENTS DELS PREVISTOS EN LA NORMATIVA, A MÉS DELS PREVISTOS LEGALMENT PER ALS CONSELLERS INDEPENDENTS:** SÍ  NO**INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HAN MANTINGUT EN L'EXERCICI LES DIFERENTS COMISSIONS DEL CONSELL:**

Nombre de reunions de la comissió d'auditoria i control	20
Nombre de reunions de la comissió d'Innovació, tecnologia i transformació digital	4
Nombre de reunions de la comissió de nomenaments	13
Nombre de reunions de la comissió de retribucions	5
Nombre de reunions de la comissió de riscos	14
Nombre de reunions de la comissió executiva	20

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu**C.1.26. INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HA FET EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI I LES DADES SOBRE ASSISTÈNCIA DELS SEUS MEMBRES:**

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80 % dels Consellers	16
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	100,00
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o amb representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	16
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	100,00

**C.1.27. INDIQUI SI ESTAN PRÈVIAMENT CERTIFICATS ELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS I CONSOLIDATS QUE ES PRESENTEN AL CONSELL PER A LA SEVA FORMULACIÓ:**
 SÍ       NO

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat, perquè el consell en faci la formulació:

**C.1.29. INDIQUI SI ESTAN PRÈVIAMENT CERTIFICATS ELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS I CONSOLIDATS QUE ES PRESENTEN AL CONSELL PER A LA SEVA FORMULACIÓ:**
 SÍ       NO

Si el Secretari no té la condició de Conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del Secretari	Representant
Óscar Calderón	

**C.1.31. INDIQUI SI DURANT L'EXERCICI LA SOCIETAT HA CANVIAT D'AUDITOR EXTERN. SI ESCAU, IDENTIFIQUI L'AUDITOR ENTRANT I SORTINT:**
 SÍ       NO

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqü'n el contingut:

 SÍ       NO
**C.1.32. INDIQUI SI LA FIRMA D'AUDITORIA FA ALTRES FEINES PER A LA SOCIETAT O EL SEU GRUP DIFERENTS DE LES D'AUDITORIA I, EN AQUEST CAS, DECLARI L'IMPORT DELS HONORARIS REBUTS PER AQUESTES FEINES I EL PERCENTATGE QUE L'IMPORT ANTERIOR SUPOSA SOBRE ELS HONORARIS FACTURATS PER FEINES D'AUDITORIA A LA SOCIETAT O EL SEU GRUP:**
 SÍ       NO

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros)	547	573	1.120
Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %)	24,00	23,00	24,00

**C.1.33. INDIQUI SI L'INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI ANTERIOR PRESENTA EXCEPCIONS. SI ESCAU, INDIQUI LES RAONS DONADES ALS ACCIONISTES A LA JUNTA GENERAL PEL PRESIDENT DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA PER EXPLICAR EL CONTINGUT I L'ABAST D'AQUESTES EXCEPCIONS:**
 SÍ       NO
**C.1.34. INDIQUI EL NOMBRE D'EXERCICIS QUE FA QUE LA FIRMA D'AUDITORIA ACTUAL S'ENCARREGA DE FORMA ININTERROMPUDA DE FER L'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS O CONSOLIDATS DE LA SOCIETAT. AIXÍ MATEIX, INDIQUI EL PERCENTATGE QUE REPRESENTA EL NOMBRE D'EXERCICIS AUDITATS PER LA FIRMA D'AUDITORIA ACTUAL SOBRE EL NOMBRE TOTAL D'EXERCICIS EN QUÈ ELS COMPTES ANUALS S'HAN AUDITAT:**

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	3	3
Nre. d'exercicis auditats per la firma d'auditoria actual / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	14,00	14,00

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

### C.1.35. INDIQUI I, SI ESCAU, DETALLI SI HI HA UN PROCEDIMENT PERQUÈ ELS CONSELLERS PUGUIN TENIR LA INFORMACIÓ NECESSÀRIA PER PREPARAR LES REUNIONS DELS ÒRGANS D'ADMINISTRACIÓ AMB PROU TEMPS:

 SÍ       NO

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

La sol·licitud s'ha d'adreçar al President del Consell si té caràcter executiu, o si no al Conseller Delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat i, si aquest considera que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància, així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remetent als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

### C.1.39. IDENTIFIQUI DE MANERA INDIVIDUALITZADA, QUAN ES REFEREIXI A CONSELLERS, I DE FORMA AGREGADA EN LA RESTA DE CASOS I INDIQUI, DE MANERA DETALLADA, ELS ACORDS ENTRE LA SOCIETAT I ELS SEUS CÀRRECS D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ O EMPLEATS QUE DISPOSIN INDEMNITZACIONS, CLÀUSULES DE GARANTIA O BLINDATGE QUAN AQUESTS DIMITEIXIN O SIGUIN ACOMIADATS DE FORMA IMPROCEDENT, O SI LA RELACIÓ CONTRACTUAL ARRIBA A LA SEVA FI AMB MOTIU D'UNA OFERTA PÚBLICA D'ADQUISICIÓ O ALGUN ALTRE TIPUS D'OPERACIONS:

Nombre de beneficiaris	29
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
29 Consellers Delegats i 4 membres del Comitè de Direcció, 4 Directius // 20 comandaments intermedis	Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha quatre membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat. Així mateix, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 24 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.

Indiqui si, a més d'en els supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup, o si han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'Administració	Junta General
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la Junta General sobre les clàusules?	√	

## C.2. COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

C.2.1. Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de Consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

### COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	President	Independent

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

Identifiqui els consellers membres de la comissió d'auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en les dues i informi sobre la data de nomenament del President d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	Koro Usarraga
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

## COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
<hr/>		
% de Consellers executius	25,00	
% de consellers dominicals	25,00	
% de consellers independents	50,00	
% de consellers altres externs	0,00	

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descriu'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

## COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
<hr/>		
% de Consellers executius	0,00	
% de consellers dominicals	33,33	
% de consellers independents	66,67	
% de consellers altres externs	0,00	

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descriu'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

## COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	President	Independent
<hr/>		
% de Consellers executius	0,00	
% de consellers dominicals	33,33	
% de consellers independents	66,67	
% de consellers altres externs	0,00	

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descriu'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

## COMISSIÓ DE RISCOS

Nom	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

#### COMISSIÓ EXECUTIVA

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent
% de Consellers executius	16,67	
% de consellers dominicals	33,33	
% de consellers independents	50,00	
% de consellers altres externs	0,00	

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

#### C.2.2. EMPLeni EL QUADRE SEGÜENT AMB LA INFORMACIÓ RELATIVA AL NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS:

	Nombre de conselleres							
	Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018		Exercici 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissió d'Auditoria i Control	2	50,00	1	33,33	1	25,00	1	33,33
Comissió d'innovació, tecnologia i transformació digital	2	50,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00
Comissió de Nomenaments	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissió de Retribucions	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissió de Riscos	3	60,00	2	66,67	2	40,00	1	25,00
Comissió Executiva	3	50,00	2	33,33	2	25,00	2	25,00

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

## >> D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

### D.2. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES PEL QUE FA A LA QUANTIA O RELLEVANTS PEL QUE FA A LA MATÈRIA DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ELS ACCIONISTES SIGNIFICATIUS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	167.477
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la Societat i la part vinculada	202.306

### D.3. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES PEL QUE FA A LA QUANTIA O RELLEVANTS PEL QUE FA A LA MATÈRIA DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ELS ADMINISTRADORS O DIRECTIUS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Víncle	Naturalesa de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades				N.A.

### D.4. INFORMI DE LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES DUTES A TERME PER LA SOCIETAT AMB ALTRES ENTITATS PERTANYENTS AL MATEIX GRUP, SEMPRE QUE NO S'ELIMININ EN EL PROCÉS D'ELABORACIÓ D'ESTATS FINANCERS CONSOLIDATS I NO FORMIN PART DEL TRÀFIC HABITUAL DE LA SOCIETAT PEL QUE FA AL SEU OBJECTE I CONDICIONS.

#### EN TOT CAS, CAL INFORMAR DE QUALSEVOL OPERACIÓ INTRAGRUP DUTA A TERME AMB ENTITATS ESTABLERTES EN PAÏSOS O TERRITORIS QUE TINGUIN LA CONSIDERACIÓ DE PARADÍS FISCAL:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

### D.5. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ALTRES PARTS VINCULADES QUE NO S'HAGIN INFORMAT EN ELS EPÍGRAFES ANTERIORS.

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.



## >> G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la Societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin informació suficient per valorar la manera de procedir de la Societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix     Expliqui

2. Que, quan la societat cotitzada estigui controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no, i tingui, directament o a través de les seves filials, relacions de negoci amb aquesta entitat o alguna de les seves filials (diferents de les de la societat cotitzada) o desenvolupi activitats relacionades amb les de qualsevol d'aquestes, informi públicament amb precisió sobre:
  - a. Les àrees d'activitat respectives i les eventuais relacions de negoci entre, d'una banda, la societat cotitzada o les seves filials i, de l'altra, la societat matriu o les seves filials.
  - b. Els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interessos

Compleix     Complex parcialment     Expliqui     No aplicable

[ CaixaBank és l'única societat cotitzada del Grup. ]

que es puguin presentar.

3. Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:
  - a. Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.
  - b. Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

I que, sens perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui

5. Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

Complex  Complex parcialment  Expliqui

El Consell d'Administració, en la seva reunió del 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualsevol altre valor de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la societat, inclosos warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. Aquesta proposta va ser aprovada per la Junta General d'Accionistes celebrada el 28 d'abril del 2016.

Els augmentos de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització, per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social que la Junta General d'Accionistes del 22 de maig del 2020 va acordar amb caràcter general per als augmentos de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50 % del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició de seu capital regulatori perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital, que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que eventualment es podran convertir en el cas que es donin certs supòsits.

En la mesura que l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de disposar d'un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augmentos de capital social que el Consell aprovi fer a l'empara de l'acord de delegació objecte de l'informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social, i quedaran únicament subjectes al límit del 50 %.

6. Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:
- Informe sobre la independència de l'auditor.
  - Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.
  - Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.

Complex  Complex parcialment  Expliqui

7. Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.

I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.

Complex  Complex parcialment  Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.

Complex  Complex parcialment  Expliqui

9. Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Complex  Complex parcialment  Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:
- Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
  - Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els

nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.

- c. Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que hi hagi presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes en relació amb les formulades pel Consell (tal com estableix el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i s'opti per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència perquè no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no han tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no recull el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats a les Juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones

pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix  Expliqui

14. Que el consell d'administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del consell d'administració i que:

- a. Sigui concreta i verificable.
- b. asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració; i
- c. afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències, edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altres directives.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà a l'informe anual de govern corporatiu.

15. Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.

I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

16. Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a. En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b. Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.

Compleix  Expliqui

17. Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.

Compleix  Expliqui

18. Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:

- a. Perfil professional i biogràfic.
- b. Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa.
- c. Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d. Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e. Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la Comissió de Nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat Consellers dominicals a instàncies d'Accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3 % del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

20. Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

21. Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix  Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals.

I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas tan aviat com sigui possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, previ informe de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara l'obertura d'una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar el seu cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sens perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

23. Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.

I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

24. Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració.

I que, sens perjudici que tot això s'expliqui a l'informe anual de govern corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la societat publiqui tan aviat com sigui possible el cessament incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies aportades pel conseller.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

26. Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

27. Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

28. Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna pro-

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres de no executius). És el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també es té en compte als Estatuts Socials (al seu article 37) i al Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell, incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran fer-ho en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només poden fer-se en no executius, i en el cas dels independents únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de quina sigui la seva tipologia, el conseller sempre ha de defensar l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense, a elecció de cada conseller, es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenuar-se al tenor del debat.

posta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

29. Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixen als Consellers per a l'exercici de les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix  Expliqui  No aplicable

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els Consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels Consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui



La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

32. Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

34. Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

35. Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la Societat.

Compleix  Expliqui

36. Que el Ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:

- La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.
- El funcionament i la composició de les seves comissions.
- La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.
- L'acompliment del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat.
- L'acompliment i l'aportació de cada Conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

En relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretària General i del Consell per al seu desenvolupament.

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui     No aplicable

38. Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui     No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix     Complex parcialment     Expliqui     No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

- Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.
- Vetllar per la independència de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
- Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciador i el denunciat.
- Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica.

2. En relació amb l'auditor extern:

- En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
- Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.

La Nostra  
IdentitatLínies  
estratègiquesEstat  
d'informació  
No FinanceraGlossari i  
estructura del  
GrupInforme de  
verificació  
independentInforme anual  
de govern  
corporatiu

- d. Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.
- e. Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

44. Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposta.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui  No aplicable

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:
- a. Els diferents tipus de riscos, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b. Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat.
- c. El grau de risc que la societat consideri acceptable.

- d. Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- e. Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

46. Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- au. Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la Societat.
- av. Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- aw. Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.

Compleix  Compleix parcialment  Expliqui

48. Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Compleix  Expliqui  No aplicable

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.

I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la Llei, li corresponguin les següents:
- Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
  - Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat.
  - Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als Consellers i Alts Directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres Consellers i Alts Directius de la Societat.
  - Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.
  - Verificar la informació sobre remuneracions dels Consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels Consellers.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- Que estiguin compostes exclusivament per Consellers no executius, amb majoria de Consellers independents.
- Que els seus Presidents siguin Consellers independents.
- Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que retin comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
- Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els Consellers.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

54. Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:

- a. La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors.
- b. La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes.
- c. L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès.
- d. La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades.
- e. La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

55. Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:

- bd. Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals.
- be. Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió.
- bf. Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial.
- bg. Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.

bh. Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

56. Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.

Compleix  Expliqui

57. Que se circumscriuïn als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix  Complex parcialment  Expliqui

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a. Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.

- b. Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c. Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

59. Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.

Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuais excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

62. Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.

S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.

Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als Consellers executius de transmetre la propietat (o exercitar-los, si escau) de les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuits amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament.

Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini) a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

A la Junta General d'Accionistes celebrada el 22 de maig del 2020 es va aprovar la nova Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, que introdueix una sèrie d'ajustos a la Política de Remuneració vigent fins llavors, tot i que en manté els principis i les característiques i la dota de més estabilitat, atès que el període de vigència de la Política anterior estava a punt de finalitzar. La nova Política de Remuneració recull únicament, respecte a l'anterior, a més d'alguna millora en la redacció, els canvis següents: La inclusió expressa a la Política de Remuneració de les retribucions dels consellers membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, creada per acord del Consell d'Administració del 23 de maig del 2019, i la fixació de la nova ponderació dels paràmetres relatius a la Ràtio d'eficiència core i a la Variació d'Actius Problemàtics dels reptes corporatius per calcular la remuneració variable en forma de bonus del Conseller Executiu per al 2020 i els exercicis següents.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Complex  Complex parcialment  Expliqui  No aplicable



64. Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Complex    
 Complex parcialment    
 Expliqui    
 No aplicable

Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

SI     NO

**Nom o denominació social dels membres del consell d'administració que no han votat a favor de l'aprovació d'aquest informe**

**Motius (en contra, abstenció, no assistència)**

**Expliqueu els motius**

Alejandro García-Bragado

En contra

Considera que a l'apartat C.1.37 de l'Informe s'hauria d'haver informat sobre les vicissituds processals que l'afecten com a conseller, atès que, segons el seu parer, tenen rellevància pel que fa a la seva situació i actuació en relació amb l'afectació que aquesta pugui ocasionar al crèdit i la reputació de la societat.

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són coherents amb les descripcions i les dades incloses a l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.