

Informe de Gestió

2021-2022

→ [Document interactiu](#)



_Índex

01

La Nostra Identitat

| | |
|-------------------------------|----------|
| Presentació del Grup | _PÀG. 10 |
| CaixaBank el 2022 | _PÀG. 12 |
| Fets rellevants de l'exercici | _PÀG. 18 |
| Adhesions i aliances | _PÀG. 19 |

02

Estratègia corporativa i materialitat

| | |
|--------------|----------|
| Entorn | _PÀG. 23 |
| Materialitat | _PÀG. 35 |
| Estratègia | _PÀG. 42 |

03

Govern Corporatiu

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Governança | _PÀG. 56 |
| Govern de sostenibilitat | _PÀG. 128 |
| Comportament ètic i responsable | _PÀG. 132 |

04

Gestió del risc

| | |
|-----------------|-----------|
| Gestió del risc | _PÀG. 154 |
| Reputació | _PÀG. 181 |

05

Model de creació de valor

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Model de negoci | _PÀG. 184 |
| Negoci sostenible | _PÀG. 214 |
| Tecnologia i digitalització | _PÀG. 237 |

06

Clients

| | |
|--|-----------|
| Els nostres clients | _PÀG. 243 |
| Experiència del client | _PÀG. 246 |
| Comercialització transparent i responsable | _PÀG. 250 |
| Diàleg amb clients | _PÀG. 252 |
| Ciberseguretat | _PÀG. 257 |

07

Persones i cultures

| | |
|--|-----------|
| Cultura Corporativa | _PÀG. 266 |
| Diversitat i igualtat d'oportunitats | _PÀG. 270 |
| Desenvolupament Professional i Compensació | _PÀG. 280 |
| Experiència de l'empleat | _PÀG. 290 |
| Diàleg amb empleats | _PÀG. 300 |

08

Accionistes i inversors

| | |
|--|---------------------------|
| Evolució dels resultats | _PÀG. 303 |
| Evolució de l'activitat | _PÀG. 317 |
| Liquiditat i estructura de finançament | _PÀG. 320 |
| Gestió del capital | _PÀG. 322 |
| Dades rellevants del grup | _PÀG. 324 |
| Ratings | _PÀG. 326 |
| Remuneració a l'accionista | _PÀG. 327 |
| Diàleg amb accionistes i inversors | _PÀG. 328 |

09

Societat

| | |
|------------------------|---------------------------|
| Inclusió financera | _PÀG. 331 |
| Acció social | _PÀG. 353 |
| Gestió de proveïdors | _PÀG. 363 |
| Diàleg amb la societat | _PÀG. 366 |

10

Medi ambient i clima

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Bons verds | _PÀG. 368 |
| Canvi climàtic | _PÀG. 369 |
| Pla de Gestió Ambiental | _PÀG. 374 |

11

EINF

| | |
|---|---------------------------|
| Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomía | _PÀG. 386 |
| Reglament de Taxonomia i Actes Delegats | _PÀG. 394 |
| <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> | _PÀG. 396 |
| <i>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</i> | _PÀG. 408 |
| <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)</i> | _PÀG. 412 |
| UNEPFI | _PÀG. 415 |
| Objectius de Desenvolupament Sostenible | _PÀG. 441 |

12

Glossari i estructura del Grup

| | |
|-------------------------------|---------------------------|
| Criteris i abast de l'informe | _PÀG. 445 |
| Informació no financera | _PÀG. 446 |
| Informació financera | _PÀG. 450 |
| Estructura del Grup | _PÀG. 459 |

13

Annexos

| | |
|---|---------------------------|
| Informe de verificació independent | _PÀG. 461 |
| Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC) | _PÀG. 462 |
| Informe Anual de les Remuneracions dels Consellers (IARC) | _PÀG. 548 |
| Principals Incidències Adverses (PIAS) | _PÀG. 606 |



_Avís Legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i el seu objectiu no és prestar un servei d'assessorament financer o l'oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol mena de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank, o l'Entitat) o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. La informació continguda en aquesta presentació està subjecta a la resta d'informació pública disponible i s'ha de tractar com a complement d'aquesta. La informació fa referència a Grup CaixaBank, quan les dades o la resta de la informació tinguin un perímetre diferent, s'especificarà. 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.

CaixaBank adverteix que aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, particularment, en relació amb la informació financerà relativa al Grup CaixaBank, que s'ha elaborat fonamentalment partint d'estimacions que ha elaborat l'Entitat. Cal tenir en compte que aquestes estimacions representen les nostres expectatives en relació amb l'evolució del nostre negoci, per la qual cosa hi poden haver riscos, incerteses i altres factors rellevants que poden causar una evolució que sigui substancialment diferent de les nostres expectatives. 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 financerà dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats als informes passats o futurs, podrien afectar negativament el nostre negoci i el seu comportament. Altres variables desconegudes o imprevisibles, o en què hi hagi incertesa sobre la seva evolució o els seus efectes potencials poden fer que els resultats difereixin materialment dels que es descriuen a les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, resultats futurs o comportament i 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. Addicionalment, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat que mantenen CaixaBank i, si escau, la resta d'entitats integrades al Grup Caixa-

Bank, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen l'objectiu d'homogeneïtzar els principis i criteris que segueixen les societats integrades amb els de CaixaBank, per la qual cosa pot ser que les dades que conté aquesta presentació no coincideixin, en alguns aspectes, amb la informació financerà que publica l'Entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diversos desglossaments que se'n mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financerà (les NIIF, que també es coneixen com a IFRS (International Financial Reporting Standards), per les seves sigles en anglès) que va adoptar la Unió Europea mitjançant Reglaments Comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol i les seves 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. Respecte a les dades que proporcionen tercers, ni CaixaBank ni cap dels seus administradors, directors o empleats garanteix o dona fe, ni explícitament ni implícitament, que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, ni està obligat a mantenir-los actualitzats degudament ni a corregir-los en cas de detectar qualsevol carència, error o ommissió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank pot introduir-hi les modificacions que consideri convenientes, pot ometre parcialment o totalment qualsevol dels elements d'aquesta presentació i, en cas de discrepància amb aquesta versió, no n'assumeix cap responsabilitat. El que s'exposa en aquesta declaració ho han de tenir en compte totes les persones o entitats que puguin haver d'adoptar decisions o elaborar o difondre opinions relatives a valors que hagi emès CaixaBank i, en particular, els analistes i inversors que treballin amb aquesta presentació. Tots estan convidats a consultar la documentació i informació pública que comunica o registra CaixaBank davant de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). En particular, s'adverteix que aquest document conté informació financerà no auditada.

A més de la informació financerà elaborada d'acord amb les NIIF, aquest document inclou certes Mesures Alternatives del Rendiment (MAR, que també es coneixen per la seva sigla en anglès, APM (Alternative Performance Measures))

tal com es defineixen a les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057) (d'ara endavant, les Directrius ESMA), que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financerà de l'Entitat. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financerà elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la manera en què el Grup CaixaBank defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars que calculin altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. Es demana que es consulti l'apartat «Glossari» del document en què es detallen les MAR utilitzades, així com per conciliar certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats que s'elaboren segons les NIIF.

Aquest document també incorpora l'Estat d'Informació no Financerà, de conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financerà i diversitat, el contingut del qual s'ha obtingut, essencialment, de registres interns de l'entitat i utilitzant definicions pròpies, que es detallen a l'apartat «Glossari», i que podrien diferir i no resultar comparables amb les que utilitzen altres companyies.

El contingut d'aquest document està regulat per la legislació espanyola aplicable en el moment de la seva elaboració, i no s'adreça a cap persona física o jurídica ubicada en qualsevol altra jurisdicció. Per aquesta raó, no necessàriament compleix amb la regulació o amb els requisits legals que resulten d'aplicació en altres jurisdiccions.

Sense perjudici dels requisits legals o de qualsevol limitació que hagi imposat CaixaBank que pugui ser aplicable, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'ús o explotació dels continguts d'aquest document, així com de l'ús dels signes, les marques i els logotips que conté. Aquesta prohibició s'estén a qualsevol mena de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública o transformació, mitjançant qualsevol mena de suport o mitjà, amb finalitats comercials, sense autorització prèvia i expressa de CaixaBank o dels altres propietaris respectius de la presentació. L'incompliment d'aquesta restricció pot constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar en aquests casos.

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.

_Carta del President



Quan començàvem el 2022, el panorama global es presumia molt diferent del que tenim al final de l'any. És indubtable que la invasió d'Ucraïna ha comportat un canvi radical d'escenari.

Resultava inimaginable que això pogués succeir a Europa en la tercera dècada del segle XXI, però, desgraciadament, és una realitat que, a més d'un extraordinari patiment humà, ha representat un canvi molt profund en l'entorn econòmic, social i geopolític. Entrem en un nou escenari en què els reptes que hem d'enfrontar no són petits.

L'entorn previ a la invasió era de clara recuperació econòmica després de dos anys de pandèmia, malgrat que ja es confirmaven les tensions inflacionistes, en bona part, a causa dels colls d'ampolla a les cadenes de subministraments. Tanmateix, la invasió d'Ucraïna ha introduït, a nivell global, un factor d'incertesa extraordinari en variables com la inflació o el creixement econòmic.

Un entorn econòmic incert, en què l'economia del nostre país ha mostrat una forta resiliència, amb el suport d'un mercat de treball més vigorós que el que s'esperava.

Mirant a mitjà termini, ens continuem enfrontant a importants reptes globals que tenen el seu origen en tendències de profund calat, que, per bé que és cert que venien de lluny, s'han accelerat després de la pandèmia i la guerra, i que tenen a veure amb la transició de la nostra economia cap a un model més sostenible i respectuós amb el medi ambient, la creixent digitalització de la societat o la lluita contra la desigualtat.

Des del punt de vista de la nostra entitat, l'any 2022 ha estat molt important, ja que ha estat l'exercici en què **hem conclòs amb gran èxit el procés d'integració de la fusió més important de la història del nostre país**, alhora que hem construït les bases per dur a terme l'objectiu últim de la

nostra fusió, que és liderar la transformació del sector financer. I ho volem dur a terme amb un model de fer banca diferencial, molt inclusiu i molt proper per a les famílies i empreses, i també per a la societat a què servim.

I en línia amb aquest objectiu, el mes de maig de 2022 vam llançar el nostre primer pla estratègic després de la fusió, amb el lema **"a prop dels nostres clients"**, que ens ha de servir de guia a mitjà termini.

Un període, 2022-2024, en què les nostres prioritats estratègiques se centraran en donar un impuls decidit al nostre negoci, més enllà de les barreres de la banca tradicional; continuarem adaptant el nostre model d'atenció a les noves necessitats dels nostres clients amb l'objectiu de continuar oferint una excel·lent qualitat de servei; alhora, continuarem treballant per impulsar la transició energètica de les empreses i la societat promovent una cultura responsable que prengui com a referència l'excel·lència en el nostre govern corporatiu.

En paral·lel a aquest esforç de definició estratègica, la nostra entitat ha continuat mostrant un gran dinamisme comercial, cosa que ens ha permès, en un exercici tan complex, incrementar la nostra cartera creditícia un 2,4%.

També continuem creixent en serveis de gran valor afegit per als nostres clients, com els productes d'estalvi a llarg termini, en què continuem augmentant la nostra quota de mercat, que ara arriba al 29,7%.

Aquest acompliment comercial, juntament amb una excel·lent gestió del risc, que ha situat la nostra ràtio de morositat en nivells mínims del 2,7%, ha contribuït que hàgim aconseguit un benefici després d'impostos de 3.145 milions d'euros, un 29,7% superior al resultat comparable de l'exercici anterior.



”

Una enorme vocació de servei i un objectiu clar, que és **estar molt a prop dels nostres clients**, així com de la societat a la qual servim.

Aquests resultats han contribuït a la nostra capacitat de generar capital de manera orgànica, i ens ha permès mantenir uns nivells de solvència alts, amb una ràtio de capital que ha tancat l'any en el 12,8%, després d'haver distribuït als nostres accionistes 1.800 milions d'euros mitjançant un programa de recompra d'accions.

Aquests resultats generats durant l'any han estat recompensats amb la confiança del mercat, que ha dut la capitalització de mercat de CaixaBank als seus màxims històrics, amb una revaloració anual de l'acció del 52%.

Mirem al futur amb optimisme i amb una gran ambició. Comptem amb importants fortaleeses, una estratègia ben definida, un equip molt compromès i, sobretot, comptem amb la confiança que ens atorguen dia a dia tots els nostres clients.



El nostre objectiu és continuar donant suport a la societat, a les famílies i empreses, perquè aquesta és la millor aportació que podem fer des de CaixaBank per acompanyar i impulsar la transformació de la nostra economia, tant en l'avenç de la digitalització com en el desenvolupament d'un entorn social i mediambiental més sostenible, més just i amb més oportunitats per a tothom.

I ho farem des de la proximitat a la societat a la qual servim. Compromís que hem reforçat amb el llançament, el mes d'octubre de 2022, del nostre nou propòsit de marca **“ser a prop de les persones per a tot el que importa”**.

Proximitat que es fa més viva en els col·lectius vulnerables en els quals tenim més impacte social, amb iniciatives úniques

com MicroBank, referent europeu en microfinances; Dualiza, la nostra fundació per donar suport a la formació professional dual, o en matèria d'habitatge, amb el nostre parc d'habitatges en lloguer social.

I és que tenim una manera diferent de fer banca, assentada en els nostres orígens fundacionals, amb una enorme vocació de servei i un objectiu clar, que és estar molt a prop dels nostres clients, així com de la societat a la qual servim.

José Ignacio Goirigolzarri

President

_Carta del Conseller Delegat



El 2022 ha estat un any molt transcendent per a l'economia i per al sector financer. La guerra a Ucraïna va tenir conseqüències importants a Europa, que va experimentar una important desacceleració econòmica, un increment de preus de l'energia i, posteriorment, un fort repunt de la inflació. A conseqüència d'això, la segona meitat de l'any hi va haver un canvi de polítiques monetàries substancial, que va comportar una ràpida pujada dels tipus d'interès, i que s'abandonés la zona negativa després de més de sis anys consecutius.

Per a CaixaBank va ser un any especialment rellevant perquè vam finalitzar amb èxit la integració de Bankia. Durant l'any es va finalitzar i consolidar la integració completa de processos, equips, oficines i negocis i es va culminar, a més, la sortida voluntària de 6.500 professionals. La feina feta ha estat alhora exhaustiva i exemplar. Vull expressar el meu agraïment a tota la plantilla, incloent-hi especialment les persones que s'han desvinculat de l'Entitat en aquest procés.

Finalitzada la integració, avui som el grup financer de referència a Espanya i Portugal, amb la vocació i la capacitat de prestar a més de 20 milions de clients un servei financer i assegurador inclusiu, de qualitat i d'espectre amplísim.

Per fer-ho hem continuat avançant en especialització per segments, models de servei i digitalització, de manera que avui podem oferir el màxim valor i proximitat al cost més eficient.

És especialment destacable que, en concurrència amb tot el procés d'integració, els equips professionals han mantingut el vigor de l'activitat comercial i de servei als clients, la qual cosa ha tingut un clar reflex als resultats finals de l'exercici.

El nombre de clients vinculats ha continuat augmentant fins a representar el 70,4% de la base de clients *retail* a Espanya. La cartera de crèdit sana va créixer un 2,4%, i la producció de finançament a famílies i empreses va augmentar un 34%. En estalvi a llarg termini, àmbit de tradicional importància i fortalesa del Grup CaixaBank, la quota de mercat combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi continua millorant fins a situar-se en un 29,7%, amb un saldo de més de 212.000 milions d'euros.

Els ingressos totals van incrementar un 5,5% l'any (en visió comparable), mentre que les despeses recurrents es van reduir un -5,6% gràcies a la nostra capacitat de materialitzar les sinergies de la integració. En conseqüència, l'eficiència millora més de 6 punts percentuals l'any. Si, a això, hi unim que el cost de risc ha continuat en nivells molt reduïts, el resultat atribuït va ser de 3.145 milions d'euros, un +29,7% superior al perímetre comparable.

La fortalesa financera ha continuat entre les grans prioritats. La ràtio de capital CET1 supera en gairebé 450 punts bàsics el mínim que es requereix, i la liquiditat continua en nivells molt sobrats, superant els 139.000 milions d'euros, fins i tot després de repagar anticipadament el 81% del saldo TLTRO disposat. Els saldos dubtosos s'han reduït un 22% i mantenim la ràtio de mora en el 2,7%, el nivell més baix des de 2008.

Aquesta fortalesa de balanç ens permet mantenir la nostra política de dividend en efectiu i proposar la distribució del 55% del resultat de l'exercici entre els nostres més de 600.000 accionistes.



Iniciem l'exercici 2023 amb un balanç fort: ens permetrà continuar donant suport a **famílies, empreses i la societat** en general.

”



L'entitat continua amb la seva ferma aposta en matèria de sostenibilitat. Aquest exercici hem mobilitzat més de 23.500 milions d'euros en finances sostenibles, un 37% de l'objectiu del període 2022-2024. A més, des de 2018, som neutres en carboni pel que fa a la nostra petjada operativa, i el 2022, com a signataris de la *Net Zero Banking Alliance*, hem fixat els nostres objectius de descarbonització, que parteixen d'una cartera creditícia amb ràtios d'emissions molt inferiors als d'altres entitats financeres. CaixaBank té com a objectiu reduir, abans de l'any 2030, un 30% la intensitat mitjana de la seva cartera creditícia del sector elèctric i un 23% les emissions que es financen al sector de petroli i gas.

Així mateix, hem estat l'única entitat financera espanyola a adherir-se a la Declaració Sobre Biodiversitat que promouen les Nacions Unides, i el primer banc espanyol a adherir-se als Principis de Posidó, que estableix el *Global Maritime Forum*, a més de mantenir el nostre ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Tant la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, com la nostra asseguradora, VidaCaixa, mantenen la màxima qualificació als Principis d'inversió responsable (PRI) de les Nacions Unides. CaixaBank continua formant part dels principals índexs de sostenibilitat internacionals, amb qualificacions elevades.

Iniciem l'exercici 2023 amb un balanç fort que ens permetrà continuar donant suport a famílies, empreses i la societat en general. Ho fem il·lusionats, sabent que **comptem amb un equip excel·lent, cohesionat i centrat en el servei i amb un model de negoci robust**. També ho fem confiats que, amb els nostres valors corporatius de compromís social com a brúixola, aconseguirem els reptes marcats al nostre **Pla Estratègic 2022-2024**.

Gonzalo Gortázar Rotaache

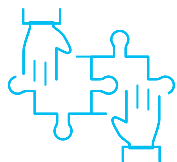
Conseller delegat



01 La nostra identitat

- Presentació del Grup CaixaBank _ PÀG. 10
 - Impacte en la societat _ PÀG. 11
- CaixaBank el 2022 _ PÀG. 12
 - Clients _ PÀG. 12
 - Accionistes i inversors _ PÀG. 14
 - Persones i cultura _ PÀG. 15
 - Societat _ PÀG. 16
 - Medi ambient i clima _ PÀG. 17
- Fets rellevants de l'exercici _ PÀG. 18
- Adhesions i aliances _ PÀG. 19

_Presentació del Grup CaixaBank



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 i assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i que gaudeix d'un posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució 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.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern Corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

_Impacte a 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.



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 manera eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagament eficient i segur.
- > Mitjançant la inclusió i l'educació financera; 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 "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividends que CriteriaCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.



A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, **el nostre objectiu és donar suport al progrés de tota la societat.**

Som una entitat detallista arrelada on treballem i, per això, **ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.**

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_CaixaBank el 2022

_Clients

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



Banc #1 a Espanya amb una sòlida posició a Portugal

20,2 M

→ De clients

592.234 M€

→ D'actius totals

609.133 M€

→ Recursos de clients

18,3 M

→ Espanya

1,9 M

→ Portugal

361.323 M€

→ Crèdit a la clientela, brut

> PLATAFORMA OMNICAL QUE APOSTA CONTÍNUAMENT PER LA INNOVACIÓ



4.081

→ Oficines a Espanya i 11.608 caixers



2,1 M

→ Clients *Top Heavy Users*¹ a Espanya



92 %

→ Dels ciutadans espanyols tenen una oficina o agent al seu municipi



11,2 M

→ De clients digitals a Espanya



324

→ Oficines a Portugal i 1.339 caixers



0,9 M

→ De clients digitals a Portugal

¹ Clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant els últims 6 mesos.

> QUOTES DE MERCAT



24,0 %

→ Crèdits a llars i empreses



25,6 %

→ Hipoteques



23,9 %

→ Crèdit a empreses



30,7 %

→ Targetes de crèdit



24,8 %

→ Dipòsits de llars i empresa



24,5 %

→ Fons d'inversió



34,0 %

→ Plans de pensions¹



23,2 %

→ Assegurances de vida-risc



11,5 %

→ Crèdits a llars i empreses



13,8 %

→ Hipoteques



11,0 %

→ Crèdit a empreses



12,5 %

→ Assegurances de vida-risc²



10,9 %

→ Dipòsits de llars i empreses



11,6 %

→ Fons d'inversió²

> CAIXABANK



Millor Banc a Espanya 2022 i Millor Banc a Europa Occidental 2022 segons Global Finance.



Millor banc en finançament sostenible a Espanya 2022.



Millor Banc a Espanya 2022 segons Euromoney.



Millor Banc per a la responsabilitat a Europa Occidental 2022.

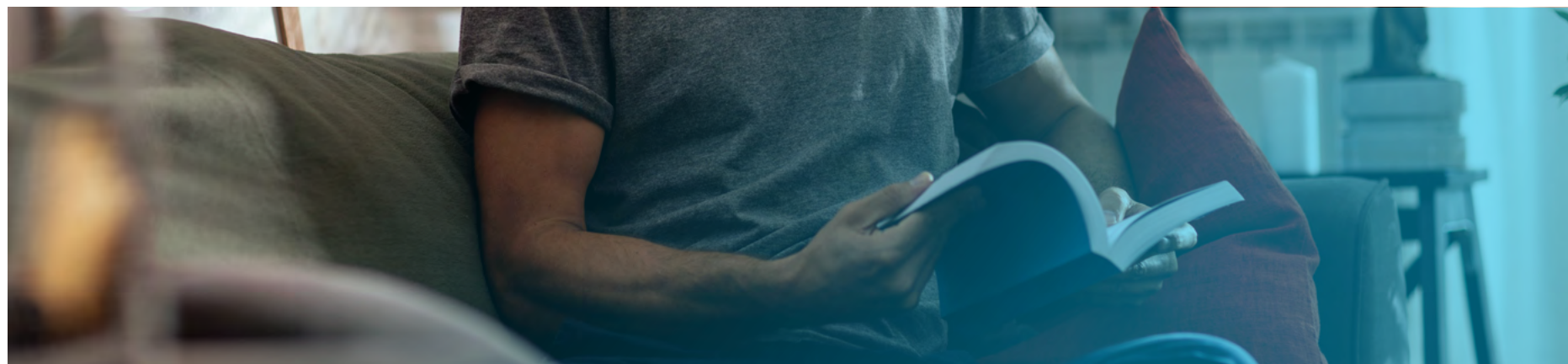
> BPI



Millor banc de l'any a Portugal 2022 The Banker.



Millor Banc a Portugal el 2022 Euromoney.



¹ S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida durant el quart trimestre de 2022.

² Dades de novembre de 2022.

Accionistes i inversors

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



CaixaBank, millor atenció a l'accionista per cotitzada 2021 als VII Premis Rankia.

> REMUNERACIÓ A L'ACCIONISTA



55%

→ Pay-out efectiu el 2022²



0,2306 €

→ Dividend per acció¹



50%-60%

→ Pay-out objectiu 2023

→ Durant l'exercici 2022 s'ha dut a terme el **programa de recompra d'accions, per un import de 1.800M€**

> RESULTAT QUE SE SUSTENTA EN L'AVENÇ DE L'ACTIVITAT COMERCIAL I LES SINERGIES

3.145 M€

→ Resultat atribuït ajustat +29,7% respecte al resultat de 2021 (sense extraordinaris de la fusió en base comparable)

11.997 M€

→ Ingressos Core +5,8% (en base comparable)

9,8%

→ ROTE

> SÒLIDA POSICIÓ DE CAPITAL

12,8%

→ CET1

17,3%

→ Capital total

25,9%

→ MREL

> MILLORA EN LES MÈTRIQUES DE QUALITAT CREDITÍCIA

2,7%

→ Ràtio de morositat

74%

→ Cobertura de la morositat

0,25%

→ Cost del risc 12 mesos

> SOBRADA LIQUIDITAT

139.010 M€

→ Actius líquids totals

194%

→ Liquidity Coverage Ratio (puntual)

142%

→ Net Stable Funding Ratio (NSFR) (puntual)

¹ Dividend amb càrrec als beneficis de l'exercici 2022 que el Consell d'Administració a acordat per proposar a la propera JGA. Equivalent al 55% de pay-out sobre el resultat net atribuït ajustat.

² Amb càrrec a resultats de 2022.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Persones i cultura

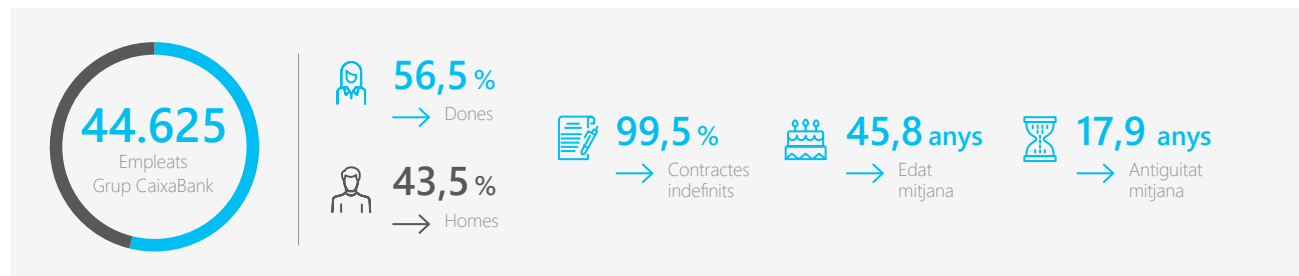
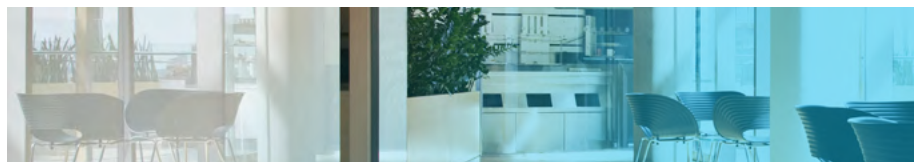
- > Afavorir el talent i el seu desenvolupament fomentant la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la diversitat.
- > Desplegar la millor proposta d'experiència de l'empleat per contribuir al seu benestar i a la conciliació.
- > Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.

> COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT

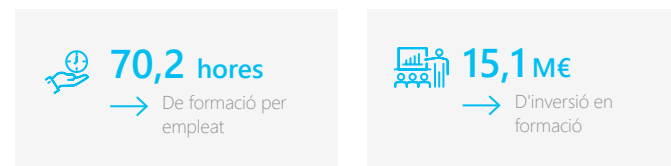


CaixaBank ha renovat el 2022 per dotzè any consecutiu.

Certificat Empresa Familiarment Responsable (EFR); es manté en el Nivell d'Excel·lència A en la certificació.



> APOSTANT PER LA FORMACIÓ I L'ATRACCIÓ DEL TALENT



CaixaBank, S.A. distingida amb el segell *Top Employer Spain 2023*, que reconeix l'excel·lència pel que fa a l'entorn professional que creen les organitzacions per als seus empleats.

> COMPENSACIÓ PER A LA RETENCIÓ DEL TALENT

La Política General de Remuneracions està vinculada als riscos ASG

El Pla de Pensions d'empleats de CaixaBank (PC30) continua sent el líder en patrimoni i rendibilitat. A més, promou iniciatives socials i ambientals, i inverteix en empreses que segueixin pràctiques de bon govern.

4,08 %

→ Rendibilitat a 5 anys del Pla de Pensions d'Empleat

¹ A partir de subdirecció d'oficina A i B. Perímetre CaixaBank, S.A.

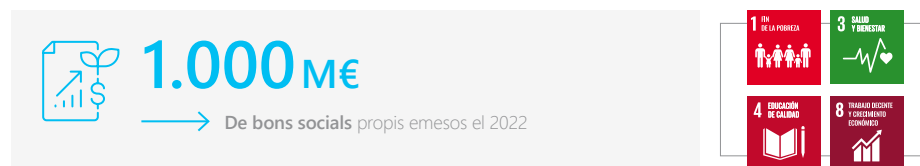
_Societat

- > Maximitzar a l'aportació a l'economia.
- > Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn.
- > Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents.

> APORTACIÓ AL PIB



> FINANÇAMENT I INVERSIÓ AMB IMPACTE

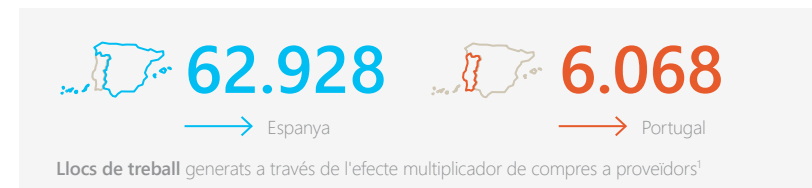


> TRIBUTS PAGATS, RECAPTACIÓ DE TRIBUTS DE TERCERS I ALTRES APORTACIONS



- **1.894 M€**
De tributs pagats
- **1.778 M€**
De tributs recaptats de tercers²
- **740 M€**
Altres aportacions³

> IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA



> COMPROMESOS AMB LA SOCIETAT

Presentació del **compromís d'atenció personalitzada al col·lectiu sènior** amb les mesures més extenses del sector:

- > 1.233 gestors especialitzats amb dedicació exclusiva.
- > Reforç amb 1.882 persones en oficines per a l'atenció personal.

¹ CaixaBank Research, a partir del valor de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres per treballador i en funció de taules in put-output de l'Institut Nacional de Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

² Tributs recaptats de tercers derivats de la seva reacció econòmica amb CaixaBank.

³ Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits, Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal), Contribució al Fons Únic de Resolució i Prestació Patrimonial DTA monetitzables.

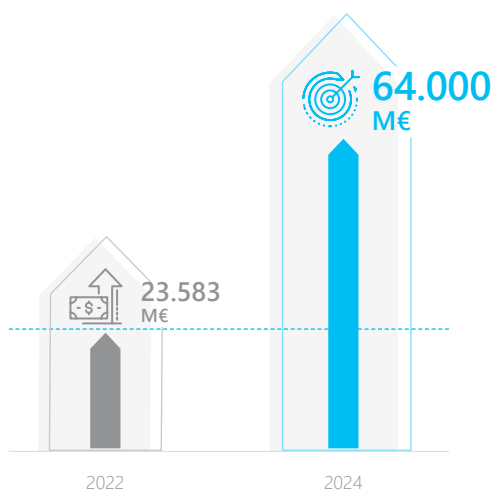
⁴ Segons el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers (SFDR).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Medi ambient i clima

Transició cap a una **economia neutra en carboni**.

> FINANÇAMENT MEDIAMBIENTAL SOSTENIBLE



23.583 M€

→ Mobilització de finances sostenibles

8.074 M€

→ Finançament verd

1.016 M€

→ Finançament social

11.543 M€

→ Finançament sostenible vinculat a variables de sostenibilitat

2.950 M€

→ Intermediació sostenible

Negoci a Portugal - Banco BPI

2.185 M€

Mobilitzats el 2022

4.000 M€

→ D'objectiu de mobilització de finances sostenibles (2024)

REFINITIV

REFINITIV reconeix CaixaBank a la seva league table com:

16è → Banc a nivell global – Global Top Tier Green & ESG Loans

3r → 3 Banc d'EMEA¹ – Top Tier Green & ESG Loans

Bloomberg

Bloomberg reconeix CaixaBank a la seva league table com:

13è → Banc a nivell global – Top Tier Green Use of Proceeds

1r → Banc de EMEA¹ nivell Top Tier Green Use of Proceeds

> ELS NOSTRES COMPROMISOS

Després de la seva adhesió com a membre fundador a la **Net Zero Banking Alliance (NZBA)** el 2021, CaixaBank ha publicat els objectius intermedis de descarbonització, per a l'any 2030, de la seva cartera creditícia.

CaixaBank és la primera entitat financera espanyola que ha subscrit la **Declaració del sector financer sobre biodiversitat**.



2.000 M€

→ De bons verds propis emesos el 2022

_Renovació i ampliació de certificacions i promoció de l'eficiència



¹ Europa, Orient Mitjà i Àfrica.

Fets rellevants de l'exercici

■ ESG ■ Corporatiu ■ Producte i negoci ■ Emissions ■ Premis i reconeixements

→ Gener

- Acord amb la Mutua Madrileña i SegurCaixa Adeslas per al pagament d'una **contraprestació de 650 M€** per l'increment de xarxa associat a la integració de Bankia a l'acord actual de distribució.
- CaixaBank emet el seu **quart bo social**, per un import de 1.000 M€.

→ Febrer

- CaixaBank, premiada per segon any consecutiu per la IFC (Grup Banc Mundial) pel seu lideratge en solucions de finançament internacional.



Presentació del compromís d'atenció personalitzada al col·lectiu **Sènior**.

→ Març

- Posada en marxa de mesures per facilitar el **suport als afectats per la guerra d'Ucraïna**.
- L'Associació de voluntaris mobilitza dos combois d'autobusos per **traslladar 400 refugiats d'Ucraïna a Espanya**.

→ Abril

- Imagin salta cap al metavers inaugurant **ImaginLand**, i es converteix en la **primera fintech europea** al món virtual.
- CaixaBank, "**Millor Banc a Espanya 2022 i Millor Banc a Europa Occidental 2022**" segons la revista Global Finance.
- BPI escollit, "**Millor Banc a Portugal 2022**" segons la revista Euromoney.
- CaixaBank reforça la seva posició de capital amb l'emissió de **dues participacions sènior no preferent**, per un import de 500 milions de lliures i 1.000 milions d'euros.

→ Maig

- CaixaBank, "**Millor Banc en Finançament sostenible a Espanya 2022**" segons la revista Global Finance.



Presentació del **Pla Estratègic 2022-2024**.

CaixaBank llança el programa de **recompra d'accions pròpies**, per un import màxim de 1.800 M€.

→ Juny

- CaixaBank, premiada com la "**Millor Entitat de Banca Privada a Europa en Big Data i Intel·ligència Artificial**" i en "**Comunicació i Màrqueting digital**" per PWM (Grup FT).
- **Compra d'una participació del 81,31 % de la companyia Sa Nostra**, Companyia de Seguros de Vida, S.A.
- CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa publiquen la **Declaració de Principals Incidències Adverses** de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat.

→ Juliol

- CaixaBank, líder en **finançament sostenible a Europa** durant el primer semestre de 2022 segons la classificació de Refinitiv.
- Euromoney tria CaixaBank com el "**Millor Banc a Espanya 2022**" i el "**Millor Banc en Responsabilitat Corporativa**" a Europa Occidental 2022.

→ Agost

- CaixaBank, primer banc espanyol a adherir-se als **Principis de Posidó**.
- FTSE4Good situa CaixaBank com **un dels bancs més sostenibles del món**.

→ Setembre

- CaixaBank, únic banc europeu que ha escollit el BCE per **col·laborar en el prototip de l'euro digital**.
- CaixaBank llança "**MyBox Jubilació**", la solució completa d'estalvi per a la jubilació.
- CaixaBank emet el seu **primer bo verd** de l'any, per un import de 1.000 M€.

→ Octubre

- El BPI entra al metavers i obre la **primera oficina bancària de realitat virtual** del Grup CaixaBank.
- Més de **10.000 voluntaris** es mobilitzen en la celebració de la Setmana Social de CaixaBank.
- CaixaBank llança una iniciativa per **impulsar la mobilitat sostenible** amb finançament especialitzat.



CaixaBank publica els **objectius intermedis de descarbonització el 2030** de la seva cartera creditícia.

→ Novembre

- CaixaBank, premiada com "**l'Entitat de Banca Privada amb Millor Evolució a Europa 2022**" per The Banker/PWM (Grup FT).
- CaixaBank emet el seu **segon bo verd de l'any per un import de 1.000 M€**.
- CaixaBank presenta el seu primer informe climàtic com a entitat bancària de referència a Europa.



CaixaBank aprova l'adhesió als **Codis de Bones Pràctiques** que integren les mesures de suport als hipotecats amb dificultats.

→ Desembre

- CaixaBank reforça el seu **compromís amb la inversió responsable** amb les noves qualificacions dels PRI.
- CaixaBank revalida la seva inclusió al **Dow Jones Sustainability**.
- CDP reconeix CaixaBank com a **empresa líder en sostenibilitat** per la seva actuació contra el canvi climàtic.
- Després de la finalització del **Programa de Recompensa d'accions** s'ha acordat **executar la reducció del capital social** mitjançant l'amortització de la totalitat de les accions pròpies adquirides.
- CaixaBank **reduïx l'import de la TLTRO III** en el marc de l'opció de reemborsament anticipat. En el total de l'any, ha amortitzat un saldo de **65.132 M€**.
- CaixaBank és la primera entitat financera espanyola que ha subscrit la **Declaració del sector financer sobre biodiversitat**.

_Adhesions i aliances

> TRANSVERSALS ASG



→ Iniciativa internacional de l'ONU que promou el desenvolupament sostenible a través de l'alineació de l'activitat empresarial amb deu principis sobre drets humans, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció. CaixaBank (2005); MicroBank i VidaCaixa (2009); CABK AM (2011) i BPI (2021).



→ Principis de Banca Responsable. Iniciativa voluntària per promoure l'alineació de l'actuació dels bancs amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i els Acords de París. CaixaBank (2019).



→ Impulsen la gestió d'inversions amb base en criteris ambientals, socials i de bon govern. VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) i BPI Gesäto de Ativos (2019).



→ Iniciativa que impulsa el desenvolupament i l'ampliació de les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixen a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica. VidaCaixa (2020).



→ Promoció de la inversió sostenible i responsable a Espanya (2011).*



→ Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista i Europa. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



→ Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



→ Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank AM ostenta la presidència del SpainNAB, el Consell Assessor per a la Inversió d'Impacte (2019).



→ Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la sostenibilitat i l'impacte social (2005).



Càtedra BPI / Fundació "la Caixa" en finances responsables

→ Per promoure la recerca i l'educació sobre el paper de les finances en el progrés de la societat i el desenvolupament econòmic, juntament amb la Nova School of Business Economics. BPI (2020).



→ 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).



→ Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



→ 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).



→ Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. El va crear "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).



→ Grup de treball amb altres entitats financeres i acadèmiques i experts per crear una eina comuna de mesurament i valoració d'impactes (2022).



→ Promouen el desenvolupament i integritat en el mercat de bons verds i socials (2018, 2021).



→ Organisme de les Nacions Unides que promou el turisme responsable i accessible per a tots (2019).



→ Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2015).



→ Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).

* Adhesió de Bankia, integrada a CaixaBank.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

→ Compromís d'arribar a la neutralitat en emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle de les carteres de crèdit i d'inversió el 2050 com a data límit (2021).



→ Aliança d'institucions financeres per desenvolupar i implementar una metodologia de mesurament i reporting d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades amb préstecs i inversions (2021).



→ Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració públicoprivada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).

Net Zero Asset Owners Alliance

→ Iniciativa impulsada per les Nacions Unides i PRI que implica el compromís de fer una transició de les seves carteres cap a un nivell d'emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle zero el 2050. VidaCaixa (2022).



→ Compromís per aplicar un marc voluntari de gestió de riscos per determinar, avaluar i gestionar el risc ambiental i social en el finançament de projectes (2007).



→ Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en el sector dels agronegocis (2016).



Compromís col·lectiu per a l'acció climàtica

→ Compromís per a l'alineació de l'estratègia de negoci amb els objectius de temperatura de l'Acord de París (2019).



→ Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb més nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle (2018). VidaCaixa i CABK AM (2018).



→ Promou i desenvolupa la producció d'hidrogen verd renovable com a motor de descarbonització per aconseguir els objectius climàtics de la Unió Europea (2021).



→ Iniciativa del Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



→ Marc que estableix el *Global Maritime Forum* per avaluar i divulgar l'alineació climàtica de les carteres de finançament del transport marítim. El seu propòsit és comprometre's a millorar el paper de les finances marítimes per abordar els objectius climàtics globals. CaixaBank (2022).

> GOVERNANÇA

closingap

→ Aliança d'empreses que actua com a clúster de referència, amb col·laboració públicoprivada, i que analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere (2021).



→ *Women Empowerment Principles*, que impulsa l'ONU, implica el compromís públic d'alinejar les polítiques cap a l'avenç en la igualtat entre gèneres. CaixaBank (2013) i BPI (2021).



→ 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).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



> SOCIAL



→ Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més importants del món.



Collective Commitment to Financial Health and Inclusion

→ Iniciativa per promoure la millora de la salut i la inclusió financera de clients i la societat en general (2021).



→ Iniciativa de diàleg col·laboratiu que impulsa PRI per actuar i influir en companyies i altres institucions per actuar en matèria de drets humans i socials. Caixa-Bank AM i VidaCaixa (2022).



→ El Programa Funcas d'Estímul de l'Educació Financera, Funcas-Educa, que promouen la CECA i Funcas, té com a objectiu millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola (2018).

Protocol Estratègic per Reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca

→ Per reforçar el compromís social i sostenible de la banca relatiu a les mesures de foment de la inclusió financera, adhesió a través de CECA (2021)



→ 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. MicroBank (2008).



→ La seva missió principal és donar suport a les microempreses i 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 gran component social (2008).

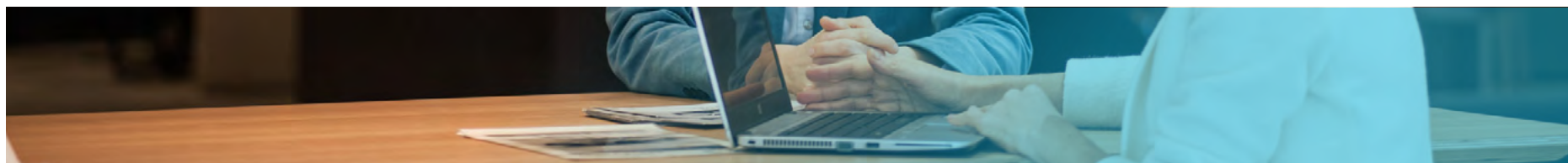
> GOVERNANÇA



→ Associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGBTI a l'entorn laboral. CaixaBank (2022).



→ Aliança internacional per unificar la resposta global en cibercrim, de la qual Caixa-Bank és cofundador (2013).



02 Estratègia corporativa i materialitat

- Entorn _ PÀG. 23
 - Entorn econòmic _ PÀG. 23
 - Entorn regulatori _ PÀG. 26
 - Entorn social, tecnològic i competitiva _ PÀG. 28
 - Anàlisi de riscos i oportunitats _ PÀG. 33
- Materialitat _ PÀG. 35
 - Metodologia i inputs _ PÀG. 36
 - Matriu de materialitat per temes _ PÀG. 38
- Estratègia _ PÀG. 42
 - Punt de partida _ PÀG. 42
 - Pla Estratègic 2022-2024 _ PÀG. 43
 - Materialitat i estratègia _ PÀG. 48
 - Estratègia de Sostenibilitat _ PÀG. 49

_Entorn

_Entorn econòmic

_Evolució global i eurozona

Després del xoc extraordinari de la pandèmia el 2020 i la forta reactivació de 2021, **s'esperava que l'any 2022 fos un any pont i que l'economia mundial anés recuperant la normalitat.** Tanmateix, l'esclat de la guerra a Ucraïna va suposar un altre xoc extraordinari, quan diverses grans economies encara estaven per sota dels nivells pre-covid i ja afloraven pressions inflacionistes a causa de les seqüeles de la pandèmia (disrupcions d'oferta, reajustaments de demanda, impulsos fiscals, etc.). Així, el 2022, el context econòmic global va estar marcat per la guerra a Ucraïna, amb conseqüències sobre l'energia que van exacerbar la intensitat i la persistència de les pressions inflacionistes, cosa que, al seu torn, va motivar un fort tensionament de la política monetària per part dels bancs centrals principals, amb augments dels tipus de referència als Estats Units i a la zona euro de 4,25 i 2,5 punts percentuals, respectivament.

En el conjunt de l'any, **tot això va tenir com a resultat retrocessos a les borses internacionals**, que es van notar especialment al sector tecnològic, i forts augments de tipus del deute. En canvi, l'activitat econòmica global va mostrar certa resiliència, gràcies a la recuperació del sector serveis, la solidesa del mercat laboral i l'excés d'estalvi acumulat durant els dos anys anteriors. En concret, es calcula que l'economia mundial va créixer al voltant d'un 3% el 2022, anant de més a menys durant l'any i amb comportaments diferenciats entre països.

EUA va exhibir un avenç del PIB molt moderat (2,1%), i fins i tot hi va haver lleus contraccions en alguns trimestres, mentre que, a l'eurozona, el PIB va créixer per sobre d'un 3% (per bé que amb marcades disparitats entre països), igual que la Xina, encara que en aquest últim cas el registre va ser



notablement inferior al que s'esperava, a causa de l'aplicació de la política covid-zero i l'encadenament de confinaments, a més del declivi del sector immobiliari, ambdós factors amb aspectes de continuïtat el 2023.

De cara als pròxims trimestres, **es pot esperar una desaceleració més gran de l'activitat mundial**, llastada per l'elevada incertesa, l'erosió del poder adquisitiu de les rendes derivada del repunt de la inflació, el deteriorament de la confiança i la transmissió de l'enduriment de la política monetària. No obstant això, el refredament de la demanda global, juntament amb la millora en els colls d'ampolla, hauria d'afavorir una reducció de la inflació i, en conseqüència, facilitar la fi de l'enduriment monetari, encara que es preveu que els tipus continuaran en nivells alts.

Així, després d'un hivern difícil, el 2023 l'economia mundial hauria d'anar de menys a més. Amb tot, **l'entorn és molt incert i hi ha riscos rellevants de més debilitat de l'activitat**, de més persistència en la inflació o d'un tensionament monetari més important. En aquest context serà clau el que ocorri amb: (i) la persistència del xoc sobre els preus energètics; (ii) els efectes de segona ronda sobre la inflació; (iii) l'ancoratge de les expectatives d'inflació; (iv) l'alineació de la política fiscal amb l'objectiu monetari de refredar la demanda; i (v) l'efectivitat de l'enduriment monetari efectuat.



Gir en la política monetària del BCE.

L'eurozona va ser una de les regions més afectades per les conseqüències a la guerra d'Ucraïna, a causa de la seva elevada dependència de les importacions del gas rus. La decisió de Rússia d'anar reduint progressivament els fluxos de gas a Europa durant el 2022, fins a pràcticament paraitzarlos des de setembre, va disparar els preus del gas que, a l'agost, van marcar màxims històrics, cosa que va obligar la Comissió Europea (CE) a adoptar una bateria de mesures per afrontar aquesta crisi energètica.

De cara a esquivar els mesos d'hivern i evitar episodis de racionament d'energia, la CE va recomanar mesures d'estalvi d'energia, alhora que va obligar que les reserves de gas arribessin al 90% de la seva capacitat d'emmagatzematge total al novembre. Aquest repte es va complir folgadamente, cosa que permetrà afrontar l'hivern amb una mica més de tranquil·litat. En aquest context, l'economia de l'eurozona es va comportar millor que el que s'esperava fins al tercer trimestre, gràcies a l'impuls que va suposar l'aixecament de restriccions per la COVID. Tanmateix, el deteriorament de la confiança empresarial i de les llars apunta a caigudes moderades a l'activitat en el tram final de 2022 i començaments de 2023, més voluminoses a Alemanya i Itàlia, dues de les grans economies més exposades al gas rus. Malgrat la parada de

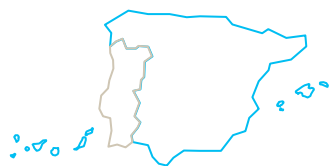
final d'any, el PIB de l'Eurozona va créixer un 3,5% el 2022. Es plantegen més cauteles de cara a 2023, quan es preveu que l'eurozona creixi amb prou feines un 0,5%.

La inflació, per part seva, després de marcar un màxim històric del 10,6% el mes d'octubre, es va desaccelerar gràcies a la contenció dels preus energètics, fins a tancar l'any al 10,0%. Els efectes de base, l'augment de l'estabilitat dels preus energètics, la relaxació dels colls d'ampolla, el refredament de l'activitat econòmica i uns efectes de segona ronda limitats, en conjunt, haurien d'afavorir una reducció gradual de la inflació el 2023, tot i que encara es mantindrà clarament per damunt de l'objectiu del BCE.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Evolució a Espanya



Resiliència del mercat laboral espanyol el 2022.

El comportament de l'economia espanyola durant el 2022 va estar condicionat per l'aixecament de les restriccions per controlar la pandèmia, cosa que va afavorir la reactivació del turisme internacional i, d'altra banda, per l'esclat de la guerra a Ucraïna, la crudescència de la crisi energètica, l'accentuació de les pressions inflacionistes i la pujada dels tipus d'interès. En un entorn marcat per una elevada incertesa, l'activitat es va alentir durant la segona part de l'any, afectada pel debilitament de la despesa de les famílies davant dels seus efectes en la capacitat adquisitiva del repunt de la inflació i dels tipus d'interès. No obstant això, l'economia va superar amb relatiu èxit un any convuls i, gràcies a l'escassa dependència del gas rus i a l'elevada capacitat de regasificació de gas natural líquid, l'impacte de la crisi va ser menor que en altres grans economies europees. A més, l'excés d'estalvi que havien acumulat les famílies durant la pandèmia i les mesures fiscals i regulatòries que es van posar en marxa van permetre esmorteir parcialment l'impacte de l'encariment de l'energia. Així, en el conjunt de l'any, el PIB va créixer un 5,5%, tot i que al tan-



S'espera un **pronunciat alentiment del creixement econòmic el 2023.**

cament de l'exercici encara se situava un 0,9% per sota del nivell pre-pandèmia (quart trimestre de 2019).

En positiu, va destacar el bon comportament del mercat laboral, amb un augment dels afiliats a la Seguretat Social de més de 470.000 persones respecte al tancament de l'any anterior. Aquesta recuperació del mercat de treball va permetre que els indicadors de desigualtat es reduïssin fins a nivells inferiors als anteriors a la pandèmia segons el monitor de desigualtat de CaixaBank Research (<https://realtimereconomics.caixabankresearch.com/#/monitor>). En concret, es calcula que l'índex de Gini a Espanya de novembre de 2022 ja es va situar 1,8 punts per sota del nivell del mes de febrer de 2020, just abans de l'inici de les restriccions.

Per part seva, la inflació, després de marcar un màxim del 10,8% el juliol, es va anar moderant en el tram final de l'any gràcies a la correcció dels preus de l'energia, fins a tancar el desembre en un 5,7%, cosa que va suposar una mitjana anual del 8,4%. Tanmateix, la inflació subjacent va continuar escalant, impulsada sobretot per l'encariment dels aliments elaborats i, al desembre, va arribar al 6,9%. Excloent l'energia i tots els aliments, la inflació va tancar l'any en un 4,4%.

El 2023 es presenta com un any complex i amb un nivell d'incertesa elevat. En principi, cal esperar una acusada desacceleració del ritme de creixement del PIB, llastat pel clima d'incertesa i per l'erosió del poder adquisitiu derivat del repunt de la inflació i dels tipus d'interès. No obstant això, es preveu que l'any anirà de menys a més, i després d'un hivern difícil, la moderació de la inflació i de les tensions en els mercats de matèries primeres afavoriran una progressiva recuperació de les rendes reals i de l'activitat. Per a l'economia espanyola esperem un creixement del PIB de l'1,3%, després de créixer el 2022 una mica per damunt del 5,5%.

_Evolució a Portugal



L'economia portuguesa va registrar un creixement notable el 2022, malgrat els desafiaments que van representar els elevats costos energètics, l'escalada de la inflació i l'enduriment de la política monetària. El creixement del PIB es va situar en el 6,7%, per sobre dels nivells anteriors a la pandèmia. Els principals motors del creixement van ser els components de la demanda interna, en especial, el consum privat, que es va beneficiar d'un mercat laboral molt dinàmic i de l'estalvi acumulat durant els confinaments.

L'any 2022 també va estar marcat per l'augment de la taxa d'inflació, que, a l'octubre, va arribar a superar el 10%, màxim des de 1992; i va registrar una mitjana anual del 7,8%.

Es preveu que el 2023 assistirem a una marcada desacceleració del creixement del PIB, amb una previsió de l'1% per al conjunt de l'any, mentre que es preveu que la inflació es moderarà fins al 5,5%. Malgrat la disminució de la inflació prevista durant l'exercici i la tendència a l'estabilització dels tipus d'interès a la zona euro, l'efecte acumulat de l'augment dels preus, juntament amb el notable increment dels costos de finançament, pot provocar un refredament del consum privat i la inversió.

_Entorn regulatori

Les actuacions de *public policy* de CaixaBank segueixen un enfocament ampli destinat a **afavorir el desenvolupament i el creixement econòmic** dels territoris on és present.

En particular, cal destacar el suport a les iniciatives regulatòries que persegueixen reforçar l'estabilitat financera i donen suport al bon funcionament del sector bancari europeu. Per fer-ho, CaixaBank participa en els processos regulatoris i legislatius del sector financer i bancari a l'àmbit nacional, europeu i global per promoure un marc regulatori sòlid, consistent i coherent. Així mateix, com a entitat socialment responsable, CaixaBank treballa per afavorir el desenvolupament d'un marc regulatori per a les finances sostenibles que permeti complir amb els objectius de l'Agenda 2030 i els Acords de París sobre el canvi climàtic. CaixaBank vol assegurar una transició justa cap a una economia sostenible, i per això també s'implica en iniciatives relatives a 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 responsable del seguiment de l'entorn regulatori i de la fixació de posicions en relació amb els desenvolupaments de polítiques públiques de rellevància per a l'entitat i el sistema financer. 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, sent aquests dos elements 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.



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, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia.



> PRINCIPALS INICIATIVES SOBRE LES QUALS CAIXABANK HA FET SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP



Finances sostenibles

- > Consulta de la CE sobre la proposta de Directiva de Diligència Deguda de les Empreses en matèria de Sostenibilitat (CSDDD).
- > Consulta sobre el primer set d'Estàndards de Divulgació en matèria de Sostenibilitat del EFRAG (ESRS).
- > Consulta de les ESA sobre el *greenwashing*.
- > Consulta Pública de l'EBA sobre el paper dels riscos ambientals en el marc prudencial de Pilar 1.
- > Proposta de Reglament sobre un estàndard de bons sostenibles europeu.
- > Paper de discussió de l'EBA del paper dels riscos ASG en el marc prudencial.
- > ITS (*Implementing Technical Standards*) de divulgació d'informació sobre riscos ASG sota el Pilar 3 de l'EBA.
- > Consulta de la Plataforma de Finances Sostenible relativa a l'esborrany d'informe sobre les garanties mínimes.
- > Consulta sobre els principis per a la gestió i supervisió eficaçs dels riscos financers relacionats amb el clima.
- > Reglament de la Comissió Europea sobre desforestació.
- > Consulta de la Comissió Europea sobre funcionament dels ASG ratings.



Mercats

- > Consulta de la CNMV sobre el Codi de Bones Pràctiques per a inversors institucionals, gestors d'actius i assessors de vot.
- > Projecte de Llei del mercat de valors i serveis d'inversió.
- > Llei de creació i creixement d'empreses.
- > Llei de foment de l'ecosistema de les empreses emergents.
- > Seguiment de les iniciatives de la Comissió Europea sobre l'Estratègia de l'Inversor Detallista.
- > Consulta del Banc d'Espanya sobre Bons Garantits.
- > Consulta de ESMA sobre les Directrius relatives a la governança de producte de MiFID II.
- > Directrius ESMA sobre determinats aspectes dels requisits de remuneració de MiFID II.
- > Directrius ESMA sobre certs aspectes dels requisits de conveniència i només execució de MiFID II.
- > Paquet de mesures de la Comissió Europea per enfortir la Unió dels Mercats de Capitals.



Innovació i digitalització

- > Proposta de la CE per a la modificació del Reglament eIDAS.
- > Proposta de Reglament de la CE sobre mercats de criptoactius (MiCA).
- > Proposta de Reglament de la CE sobre la resiliència operativa digital del sector financer.
- > Proposta de Reglament sobre normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial.
- > Consultes de la CE sobre l'Euro Digital.
- > Consulta de la CE sobre la revisió de la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2).
- > Proposta de Reglament de la CE sobre normes harmonitzades relacionades amb l'accés i l'ús just de les dades.
- > Consulta de la CE sobre un Marc de Finances Obertes.
- > Proposta de la CE d'un Reglament sobre Ciberresiliència.
- > Proposta de la CE d'un Reglament sobre transferències instantànies en euros.
- > Reglament (UE) 2022/1925, de Mercats Digitals.
- > Reglament (UE) 2022/2065, de Serveis Digitals.



Estabilitat financera i enfortiment del sector financer

- > Mesures de flexibilització derivades del conflicte entre Rússia i Ucraïna, entre les quals destaca:
 - > Reial Decret Llei (RDL) 6/2022 i la modificació del Codi de Bones Pràctiques previst al RDL 5/2021.
 - > Reial Decret Llei 19/2022, per a la modificació i ampliació del Codi de Bones Pràctiques per alleujar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris.
- > Proposta legislativa de la CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) i CRD 6 (*Capital Requirements Directive*).
- > Consulta al BCBS sobre el tractament prudencial de criptoactius.
- > Consulta Pública de la Comissió Europea sobre la millora del marc macroprudencial.
- > Paquet de propostes legislatives de la CE en matèria de PBC/FT que inclou, entre d'altres:
 - > Reglament per a la creació de la nova Autoritat Supervisora Europea PBC/FT (AMLA) Reglament d'obligacions en matèria de PBC/FT (AMLR).
 - > Reglament sobre informació que acompanya transferències de fons i certs criptoactius (TFR).
- > Paquets legislatius de sancions contra Rússia.
- > Directrius de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre el paper del responsable del compliment de PBC/FT i de l'òrgan de direcció de les entitats de crèdit o financeres.



Protecció al consumidor i transparència

- > Revisió de la Directiva de crèdit al consum.
- > Revisió de la Directiva de comercialització a distància de serveis financers.
- > Projecte de Llei de serveis d'atenció al client.
- > Projecte de Llei que protegeix les persones que denunciïn infraccions i de lluita contra la corrupció.
- > Projecte de Llei de creació de l'autoritat administrativa independent de defensa del client financer.
- > Projecte de Llei de transposició de Directives de la Unió Europea en matèria d'accessibilitat de determinats productes i serveis.
- > Codi de Bones Pràctiques per alleujar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris sobre l'habitatge habitual.

Entorn social, tecnològic i competitiu

Rendibilitat i solvència del negoci – Sector bancari

El 2022, el sector bancari espanyol aferma la **recuperació de la rendibilitat** gràcies a la recuperació econòmica i al canvi de rumb de la política monetària. En particular, la rendibilitat sobre el patrimoni net (ROE, per les seves sigles en anglès) del sector bancari espanyol va arribar al 10,1% durant el tercer trimestre de 2022¹, (vs. el 9% sense extraordinaris el 2021), cosa que representa un augment d'1,1 punt percentual.

Aquesta millora es fonamenta, principalment, en un augment tant del marge d'interessos com dels ingressos per comissions. L'increment en el marge d'interessos el generen, en gran mesura, un augment en la cartera de crèdit i un efecte preu positiu a causa de l'augment dels tipus d'interès.

En aquest sentit, l'Euribor a 12 mesos, que està en terreny positiu des de l'abril de 2022, ha seguit un camí alcista durant el 2022 i ja se situa per damunt del 3%. Durant els pròxims trimestres, esperem que aquest entorn de tipus d'interès segueixi contribuint de manera positiva sobre el marge d'interessos, gràcies al *repricing* dels préstecs a tipus variable, així com de la nova concessió a tipus més alts, i a la menor remuneració dels dipòsits. Tanmateix, l'elevada inflació i el complex entorn macroeconòmic actual a causa de la prolongació del conflicte a Ucraïna, la crisi energètica i els problemes a les cadenes de subministraments podrien augmentar els riscos d'un deteriorament de la qualitat del crèdit i suposar un enduriment de les condicions de finançament. Així, doncs, l'activitat bancària es podria veure afectada per una caiguda en els volums de crèdit i un augment de les provisions a mitjà termini.

En aquest entorn, el Govern, en col·laboració amb els bancs espanyols, ha aprovat una sèrie de mesures extraordinàries de bones pràctiques amb l'objectiu d'alleujar la càrrega hipotecària de les llars més vulnerables depenent del seu nivell de renda i esforç hipotecari. Aquestes mesures, que inclouen reduccions del tipus d'interès aplicable, possibilitat de reestructuracions i carències, ajudaran a minimitzar els riscos crediticis derivats de l'entorn macroeconòmic actual.

En qualsevol cas, durant el 2022, la qualitat creditícia ha continuat millorant la taxa de morositat al 3,68% el novembre, fet que suposa una reducció de 113 punts bàsics respecte als nivells anteriors a la pandèmia (febrer de 2020) i el nivell més baix des del desembre de 2008.

Amb tot, malgrat la reducció agregada de la morositat, s'observen certs senyals de deteriorament de la qualitat creditícia, i un comportament heterogeni per sectors d'activitat, que es podrien veure agreujats per l'entorn actual. En particular, el pes dels préstecs en vigilància especial es manté per damunt dels nivells prepandèmia, encara que s'ha moderat fins al 6,6% el setembre de 2022, després d'arribar a un màxim del 8,1%². Respecte a la morositat de la cartera de préstecs ICO, s'hi observa un lleuger deteriorament, encara que a un ritme inferior que el registrat en semestres precedents, i se situa en el 5,9% el juny. Mentrestant, el sector bancari espanyol manté uns nivells de capital còmodes malgrat que, durant el tercer trimestre de 2022, la ràtio de capital CET1, segons dades de l'EBA, va disminuir lleugerament respecte al 2021, i es va situar en el 12,5%. Aquests nivells de capital estan molt per damunt dels registrats durant l'anterior crisi financera i atorguen al sector bancari una elevada capacitat per absorbir potencials pèrdues, fins i tot en els escenaris més adversos. Així ho demostren les últimes proves de resistència efectuades pel Banc d'Espanya, en què es calcula que la ràtio CET1 es mantindria



CaixaBank s'ha adherit a una sèrie de **mesures extraordinàries de bones pràctiques** amb l'objectiu d'alleujar la càrrega hipotecària de les llars més vulnerables.

per damunt dels requeriments si es donés un deteriorament sever del quadre macroeconòmic. No obstant això, cal destacar que el nou impost a la banca tindrà un impacte rellevant en el compte de resultats del sector bancari espanyol i, en conseqüència, en la capacitat de generació orgànica de capital en els dos anys que venen.

Pel que fa als nivells de liquiditat del sector financer, segueixen sent elevats. La ràtio LCR se situa en el 193% (davant del 203% el desembre del 2021). No obstant això, el canvi en les condicions de les facilitats de finançament del BCE per als bancs (les anomenades *TLTROs*), que en promourà una devolució anticipada, tindrà un impacte negatiu sobre les ràtios de liquiditat de les entitats financeres, encara que s'espera que es continuïn mantenint còmodament per damunt dels requeriments.

[➔ Vegeu apartat d'Accionistes i inversors](#)

¹ Estadístiques Supervisores del Banc d'Espanya. Dades consolidades. Anualitzat al tercer trimestre de 2022.

² Dades de l'EBA Risk Dashboard.

_Transformació digital

Els hàbits i els comportaments més digitals sorgits arran de la pandèmia de la Covid-19 van accelerar el procés de **digitalització de l'entorn** en què les entitats financeres desenvolupen la seva activitat.



CaixaBank afronta **el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en l'experiència de client.**

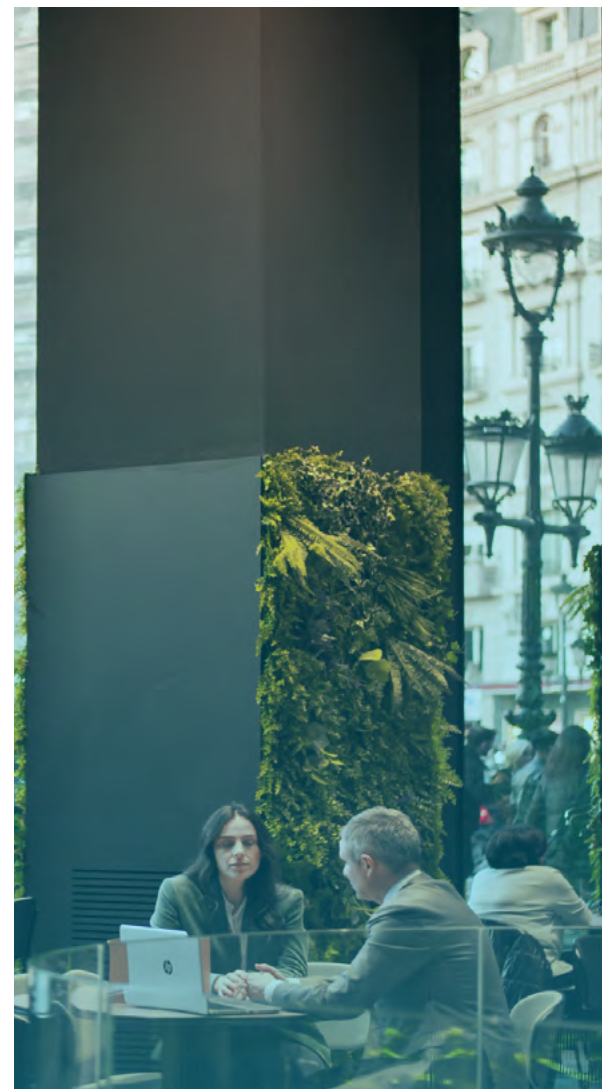
Per al sector bancari, la transformació digital està redundant en un focus creixent en el client i en unes majors exigències per mantenir-lo satisfet (pel que fa a conveniència, immediatesa, personalització o cost). Més concretament, la satisfacció del client s'està convertint en un punt cada vegada més rellevant, atès que el grau de fidelitat dels clients és cada vegada menor, en ser més fàcil canviar d'entitat en un entorn digital. Així mateix, la digitalització del sector bancari ha facilitat l'aparició de nous competidors no tradicionals, com ara les *Fintech* i les plataformes digitals *Bigtech*, amb models de negoci que es palanquegen en les noves tecnologies, que eleven els estàndards de qualitat de servei i que accentuen la pressió sobre els marges del sector.

Fins ara, aquest sector no tradicional tenia una mida molt reduïda en relació amb el conjunt del sector financer. No obstant això, aquests nous entrants han crescut ràpidament en

un entorn de baixos tipus d'interès i liquiditat abundant, i la seva presència s'observa durant la cadena de valor del sector financer (hi destaquen especialment els segments de pagaments i crèdit al consum). De cara a futur, la capacitat de les *Fintech* per adaptar els seus models de negocis al nou entorn de tipus d'interès serà clau per determinar l'evolució del sector. En particular, l'enduriment de les condicions financeres ha disminuït l'apetit inversor per aquest sector (durant el tercer trimestre de 2022, el finançament en el sector *Fintech* a escala mundial es va reduir un 64% interanual)¹. En conseqüència, aquestes empreses s'estan veient obligades a traslladar part de l'augment dels seus costos de finançament a la seva base de clients, cosa que pot suposar un repte per a les que basen el seu creixement en la provisió de serveis financers a preus baixos o sense cost.

D'altra banda, l'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades s'han convertit en un avantatge competitiu important. En particular, l'ús, el processament i l'emmagatzematge de dades permet obtenir informació que serveix per crear productes que generin un major valor per al client i que estiguin més adaptats al seu perfil de risc. Addicionalment, s'observa un augment dels casos d'ús i de desenvolupament de noves tecnologies (com ara *Cloud*, Intel·ligència Artificial o *blockchain*) en el sector, per bé que amb diferents nivells de maduresa. En qualsevol cas, l'ús de noves tecnologies genera la necessitat d'adaptar processos i estratègies de negoci al nou entorn.

La digitalització del sector també comporta nombroses oportunitats per generar més ingressos. En particular, gràcies a l'ús de la tecnologia digital, les entitats poden ampliar la seva base de clients i prestar serveis de manera més eficient i a menor cost, ja que poden arribar a més clients potencials, sense que per a això sigui necessari ampliar la xarxa de sucursals al territori. Al seu torn, la digitalització també permet crear noves oportunitats de negoci, per exemple, oferint les seves plataformes digitals perquè tercers comercialitzin els seus productes o mitjançant nous productes financers que s'adaptin millor a les necessitats de cada client.



¹ Font: CB Insights, State of Fintech Report.

01 La nostra
identitat02 Estratègia
corporativa i
materialitat03 Govern
Corporatiu04 Gestió
del risc05 Model de creació
de valor

06 Clients

07 Persones
i cultura08 Accionistes
i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i
clima

11 EINF

12 Glossari i
estructura del
Grup

13 Annexos

Al mateix temps, els patrons de pagament estan canviant. La reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament a favor dels mitjans de pagaments electrònics es va accelerar amb la Covid-19. 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 ofereixen solucions de pagament alternatives) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament privades, com les *stablecoins*. En aquest cas, malgrat els últims esdeveniments en el mercat de *criptoactius* i *stablecoins*, la seva ràpida expansió en els últims anys ha impulsat la inversió en tecnologies com DLT o criptografia, que permeten el desenvolupament de noves funcionalitats de valor afegit en pagaments (com la capacitat de fer pagaments gairebé instantanis a qualsevol part del món o la programabilitat en pagaments mitjançant *Smart Contracts*). En aquest context, els Bancs Centrals de les principals economies avançades estan avaluant l'emissió de les seves pròpies monedes digitals (CBDC, per les seves sigles en anglès) com a forma d'assegurar que ciutadans i empreses segueixin tenint accés a diners del Banc Central en l'era digital. En particular, el 90% dels

bancs centrals està explorant de manera activa l'emissió de CBDC's com a complement a l'efectiu i el 26% ja està duent a terme proves pilot¹.

En aquest sentit, a Europa, el Banc Central Europeu (BCE) està en fase de recerca de l'euro digital des de l'octubre de 2021. En aquesta fase, el BCE està perfilant elements bàsics del disseny d'un euro digital i analitzant com es podria distribuir (tant a comerços com al públic en general). Així mateix, el BCE també està investigant el possible impacte d'un euro digital sobre el sector bancari i de quina manera intermediaris financers podrien oferir serveis basats en l'euro digital. En aquesta fase de recerca, a més, destaca especialment el **desenvolupament d'un prototip d'euro digital per part del BCE i cinc partners seleccionats (entre els quals hi ha CaixaBank)**. Una vegada finalitzi aquesta fase de recerca, durant el tercer trimestre de 2023, el Consell de Govern del BCE decidirà si comença a desenvolupar un euro digital, el llançament del qual seria el 2025-26.

[➤ Participació de CaixaBank en el desenvolupament de l'euro digital](#)

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una **estratègia centrada en 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.

En particular, CaixaBank disposa d'una plataforma de distribució que combina una gran capil·laritat física amb elevades capacitats digitals. Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits dels clients, l'Entitat està posant especial èmfasi en 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 ara l'anàlisi avançada i la provisió de serveis nadius digitals. Respecte a aquest últim punt, cal destacar la proposta d'imagin, un ecosistema digital i plataforma *lifestyle* enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis, financers i no financers, propis i de tercers. A més, l'Entitat també està impulsant noves maneres de treballar (més transversals i col·laboratives) i cerca col·laborar activament amb nous entrants que ofereixen serveis que es poden incorporar a la proposta de valor del Grup.



¹ BIS surveys on central bank digital currencies.

Sostenibilitat

L'objectiu de **descarbonització de l'economia europea** a mitjà termini s'està veient acompanyat per una regulació cada vegada més exigent sobre com abordar la sostenibilitat i per una creixent pressió (tant d'inversors com d'autoritats i supervisors) perquè les empreses hi ajustin les seves estratègies en consonància.

En aquest sentit, destaca l'entrada en vigor de la taxonomia verda de la UE, que estableix un sistema de classificació d'activitats sostenibles i l'aprovació dels requeriments d'informació sobre el grau d'alineació amb la taxonomia per a les empreses subjectes a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Les entitats de crèdit (que també estan subjectes a aquesta directiva), hauran de divulgar la proporció de les exposicions que estan dins el perímetre de la taxonomia, i informar de la proporció de les exposicions alineades amb la taxonomia (*Green Asset Ratio*) a partir del tancament de l'exercici 2023.

[Vegeu-ne més detalls a l'apartat de Negoci sostenible](#)

Així mateix, en l'àmbit de la supervisió bancària, destaca el pla d'acció del BCE (amb entregables el 2024) per incorporar de manera explícita el canvi climàtic i la transició energètica en el seu marc d'operacions. En línia amb aquest pla, el BCE ha començat a incorporar criteris climàtics en el seu programa de compra de deute corporatiu i en el marc d'actius de garantia (o col·lateral). Aquestes mesures cerquen reduir el risc climàtic en el balanç del BCE, impulsar més transparència i divulgació dels riscos climàtics per part d'empreses i entitats financeres, millorar la gestió del risc climàtic i donar suport a la transició verda de l'economia. Addicionalment, destaca el llançament, durant la primera meitat de 2022, d'un exercici d'estrès climàtic per avaluar la resistència als riscos climàtics i el nivell de preparació de les entitats de crèdit per abordar-los (per bé que aquest exercici s'ha de considerar com un exercici d'aprenentatge conjunt i no ha tingut repercussió en els

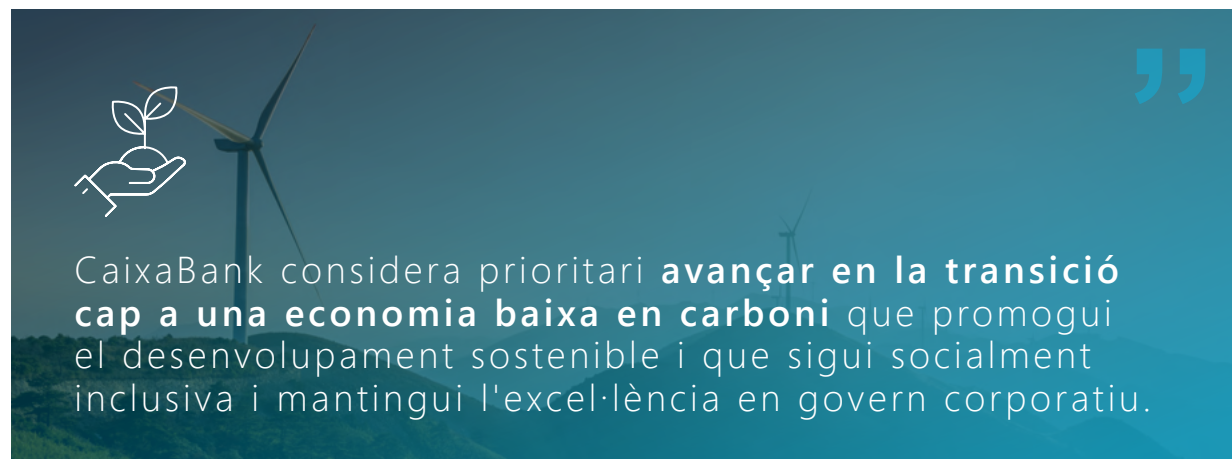
requisits de capital dels bancs). En aquest sentit, els resultats de l'exercici mostren que els bancs han avançat de manera considerable en la seva capacitat per fer tests d'estrès climàtics, per bé que encara queden importants bretxes per cobrir, per exemple, en informació climàtica. Finalment, destaca l'exercici de revisió temàtica del BCE, centrat en una revisió integral de les pràctiques dels bancs relacionades amb l'estratègia, la governança i la gestió de riscos climàtics i mediambientals, i la fixació d'expectatives supervisores en aquest àmbit.

Per part seva, la UE va aprovar el 2021 la Llei Climàtica Europea (que fixa els objectius de reducció d'emissions del bloc un 55% el 2030 i de neutralitat d'emissions el 2050 com un compromís legal) i ha començat a desplegar mesures i reformes en diversos sectors econòmics (des d'habitatge a energia i transport) per reduir les emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle (GEH), en línia amb els objectius fixats i avançar cap a una economia descarbonitzada. A més, amb la invasió russa d'Ucraïna, la Comissió Europea ha presentat el Pla *RE-PowerEU* per accelerar dràsticament la transició energètica i independitzar Europa dels combustibles fòssils de Rússia. A Espanya, gràcies al Pla de Recuperació *Next Generation UE*

(NGEU), s'hi han destinat prop de 4.600 M€¹ el 2022, i es preveu destinar 7.800 M€² addicionals el 2023 a inversions en energies renovables, mobilitat sostenible i rehabilitació energètica d'edificis per impulsar, així, la transició cap a l'economia verda.

[Vegeu més detalls en l'apartat Estratègia mediambiental](#)

En aquest entorn, CaixaBank considera prioritari avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i que sigui socialment inclusiva i mantingui l'excel·lència en govern corporatiu. Per això, i per materialitzar aquest compromís, la sostenibilitat (en el seu vessant ambiental, social i de governança) constitueix un dels tres eixos del nou Pla Estratègic 2022-24 del Grup. Les actuacions emmarcades dins aquest eix estratègic es concreten en el nou Pla Director de Sostenibilitat 2022-24.



¹ IGAE Execució pressupostària Administració General de l'Estat i organismes.

² Segons els Pressupostos Generals de l'Estat per a 2023.

_Ciberseguretat

La transformació digital és **vital per a la competitivitat i l'eficiència de la banca**, però també n'augmenta els riscos tecnològics. En aquest sentit, la major operativa digital de clients i empleats fa necessari augmentar el focus en la ciberseguretat i la protecció de la informació.

CaixaBank és conscient del nivell d'amenaça existent. Per això, compta amb un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup i cerca mantenir l'Entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards del mercat. Per garantir una visió independent, es compta, a més, amb un consell assessor internacional de seguretat que revisa l'estratègia de manera semestral i permet enfocar els objectius d'una manera més

precisa cap als principals reptes i tendències en seguretat de la informació. Així mateix, de cara a seguir desenvolupant de manera proactiva les estratègies de prevenció i detecció i resposta, es fan de manera recurrent ciberexercicis de defensa activa, en què es col·labora amb empreses destacades del sector i organismes oficials. Finalment, l'Entitat desenvolupa i distribueix extensos continguts i programes de conscienciació sobre ciberseguretat per a tots els seus empleats, clients i la societat en general.



CaixaBank compta amb un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Analisi de riscos i oportunitats



Aquesta anàlisi s'ha tingut en compte per a l'elaboració de l'**Estudi de Materialitat i del Pla Estratègic 2022-2024**.

CaixaBank ha fet una anàlisi de l'entorn amb l'objectiu d'identificar els riscos i les oportunitats a les quals s'haurà d'enfrontar a curt i mitjà terminis.

L'entorn econòmic i competitiu actual no està exempt de **riscos** per a les entitats que hi operen.



La crisi d'Ucraina és un exemple clar de **crisi sobrevinguda** que té conseqüències en l'entorn macroeconòmic i, per tant, en el negoci de les entitats financeres. La crisi energètica ha contribuït a una escalada de la inflació, que ha portat els principals bancs centrals a augmentar els tipus d'interès per contenir-la. Això ha comportat una desacceleració econòmica que no està exempta de riscos, que podrien tenir conseqüències en el sector bancari, per exemple, a través d'una menor demanda de finançament o d'un augment de la morositat si la desacceleració econòmica s'agreuja.



Un entorn més incert és menys propens a la inversió, per la qual cosa hi podria haver **retards en el compliment dels objectius del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència**. Això suposaria un risc per als bancs per una menor demanda per finançar projectes vinculats a aquest pla.



Les noves tecnologies han facilitat l'entrada en el mercat a **nous competidors** amb capacitat de **desintermediar part del negoci**, reduir les fonts d'ingressos i captar el talent necessari per a la digitalització del sector.



A més, estan apareixent **noves formes de diners digitals**, com les criptomonedes, que poden suposar un risc per a l'estabilitat financera, o l'euro digital, projecte en fase de recerca per part del Banc Central Europeu (BCE), però que, si arribés a materialitzar-se, podria posar en risc el funcionament tradicional de la banca *retail*.



Amb l'avenç de les noves tecnologies, la **protecció de les dades i la ciberseguretat** cobren protagonisme per tal de protegir la informació dels nostres clients, garantir la continuïtat operativa i mantenir els estàndards de reputació en aquesta matèria. La **pèrdua de reputació** és un altre risc per a les entitats bancàries espanyoles.



Finalment, el sector bancari seguirà fortament **pressionat per la regulació** i per qüestions legals. Per exemple, la nova implementació de Basilea IV, noves exigències de capital per la tinença de préstecs "brown" o a empreses més intenses en emissions de carboni, límits als tipus d'interès, noves regles a la distribució d'assegurances, etc.

Malgrat tots aquests riscos, a l'entorn actual, també s'hi entreveuen **grans oportunitats per al sector:**



La pandèmia ha contribuït a **reduir les barreres d'entrada a les noves tecnologies** per a moltes persones (per exemple, per comprar *online*, per utilitzar eines digitals per posar-se en contacte amb familiars i amics). Això suposa una oportunitat per al sector bancari per fomentar noves maneres d'interactuar i nous models d'atenció per als nostres clients.



La creixent esperança de vida de la població augmenta la demanda en assessorament i en serveis relacionats amb la generació *silver*. Sorgeixen noves necessitats com la protecció del patrimoni, solucions per a la transmissió i successió, serveis de dependència, solucions d'adaptabilitat de la llar, de mobilitat, etc. CaixaBank compta amb capacitats úniques per cobrir les necessitats creixents del segment *senior* gràcies a una penetració de més del 45% en la població de més de 60 anys.



Les **noves tecnologies també comporten oportunitats** per al sector bancari. D'una banda, permeten **eficienciar costos**, millorar l'eficiència comercial i augmentar l'agilitat i *time to market*, gràcies a l'anàlisi avançada, l'ús del *cloud* i una digitalització més important dels processos. Al seu torn, l'ús de la tecnologia digital també porta oportunitats per generar més ingressos, ja que redueix els costos d'entrada a altres mercats, cosa que permet ampliar la base de clients sense haver d'augmentar la xarxa d'oficines, i fomenta l'aparició de **nous models de negoci** com *Buy Now Pay Later*, el pagament per ús o els ecosistemes. Models en què els bancs poden adquirir un paper rellevant.



Finalment, una altra oportunitat per al sector és l'impuls de la **sostenibilitat i la transició energètica a l'agenda europea**. El paper del sector financer serà clau per canalitzar la inversió cap als projectes necessaris per transicionar cap a una economia verda.

_Materialitat



Es consideren materials els temes que tinguin una **alta probabilitat de generar un impacte significatiu** tant a la situació financera de l'Entitat com sobre els grups d'interès i el planeta.

CaixaBank elabora l'Estudi de Materialitat anualment, amb l'objectiu d'identificar els aspectes **ambientals, socials i de govern, així com econòmics i financers**, que són prioritaris per al seu negoci i per als seus grups d'interès. Les conclusions que se'n deriven s'utilitzen com a guia de la gestió de l'estratègia de sostenibilitat del Pla Estratègic de l'Entitat, i determinen el dimensionament correcte sobre la informació que cal comunicar.

Aquest Estudi de Materialitat s'eleva al Comitè de Direcció i a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat perquè l'aprovin.

En aquest informe, l'Entitat detalla els temes materials identificats a l'Estudi de Materialitat de 2022, els objectius del qual són:

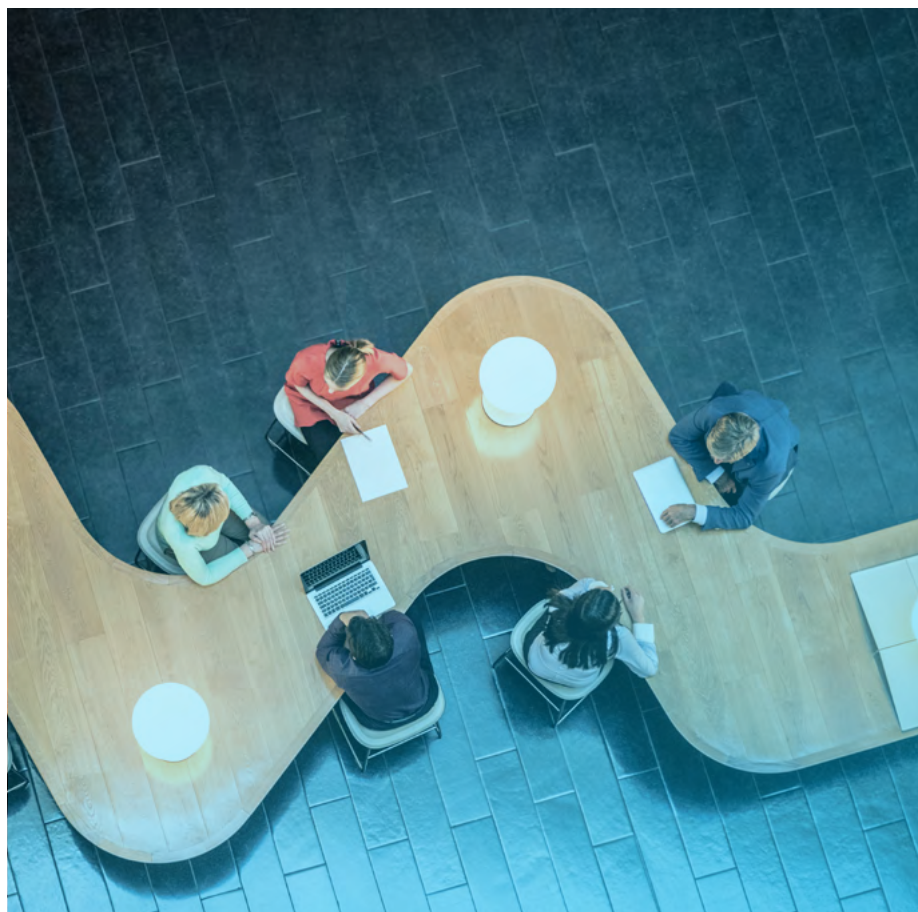
- > **Identificar i prioritzar els impactes interns i externs** de la companyia per al seu monitoratge i seguiment estratègic.
- > **Integrar l'Estudi de Materialitat com una eina estratègica** per a la definició de l'estratègia de l'Entitat i del Pla Director de Sostenibilitat.
- > **Recollir la visió dels grups d'interès principals.**



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Metodologia i inputs

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



S'ha evolucionat la **metodologia d'anàlisi** per passar d'un enfocament de rellevància a un **enfocament d'impacte**,

amb l'objectiu d'avançar cap a la perspectiva de doble materialitat que recullen els nous estàndards europeus i els estàndards de report internacionals.

Adicionalment, CaixaBank està treballant en el **desenvolupament de mesuraments d'impacte** sobre els seus grups d'interès basant-se en la metodologia de l'Impact-Weighted Accounts Framework, i en col·laboració amb un expert independent.

En el context de l'adopció de la doble materialitat com a base per identificar els temes materials no només *outside-in* sinó també *inside-out*, aquest exercici que està fent CaixaBank contribueix a l'avenç en la identificació d'aquestes matèries i en el futur dimensionament d'esforços per potenciar les externalitats positives i mitigar les negatives.



El 2022, l'Entitat ha fet una avaluació de **materialitat de riscos de sostenibilitat (ASG)**.

Aquest exercici s'ha centrat en la materialitat financera (*outside-in*) i és la base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG i per alimentar els processos estratègics de riscos i calibratge del risc.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Fases d'anàlisi

01. Identificació de temes materials

→ Llista amb 20 temes (d'un total de 57 potencials)

La identificació de temes materials es fa des d'una **doble visió d'impacte**:

- > Impacte dels temes en la situació financera (*outside-in*).
- > Impacte dels temes en els grups d'interès i el planeta (*inside-out*).

La identificació dels **temes materials potencials** s'ha efectuat mitjançant:

Anàlisi documental exhaustiva de fonts internes i externes, que inclou informació estratègica de la companyia i documents com el Pla Estratègic 2022-2024, el Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024 o l'avaluació de materialitat de riscos de sostenibilitat, així com informació sobre tendències i informes del sector, mitjans de comunicació i altres empreses financeres, entre altres fonts.

- > Entrevistes a representants de grups d'interès i experts.
- > Anàlisi de focus groups a clients i empleats.
- > Creació d'un grup de treball transversal intern amb representants d'àrees clau de l'Entitat, responsables de revisar i avaluar la materialitat dels potencials temes materials identificats.

03. Matriu de materialitat

→ Matriu de Materialitat 2022 de CaixaBank

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

02. Priorització de temes materials

→ Priorització dels **temes rellevants** el 2022

S'han prioritzat els temes materials identificats mitjançant consultes internes i externes *ad hoc* als diversos grups d'interès i experts utilitzant una mostra representativa i aleatòria, amb l'objectiu d'avaluar l'impacte dels temes des de dues visions:

Impacte en la situació financera (*outside-in*).

S'han dut a terme consultes quantitatives i qualitatives específiques amb directius de diverses àrees de l'Entitat, responsables d'empreses, filials i membres del Comitè de Sostenibilitat, així com entrevistes addicionals amb les àrees de riscos, riscos de sostenibilitat i supervisors. Aquesta visió s'ha completat amb l'anàlisi del Pla Estratègic 2022-2024, el Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, el mapa de riscos de l'Entitat i l'avaluació de materialitat de riscos de sostenibilitat, així com amb els temes rellevants per a analistes i companyies del sector.

Impacte en els grups d'interès i el planeta (*inside-out*).

S'han dut a terme consultes externes amb els diversos grups d'interès per saber com valoren l'impacte de CaixaBank en els diversos temes identificats. S'ha completat amb l'anàlisi d'estudis interns sobre impactes de l'Entitat i tendències.

En els càlculs d'impacte, el pes dels diversos grups d'interès es basa en el valor reputacional atorgat a cadascun a l'Índex Global de Reputació (IGR). Els clients són el grup amb més pes (29,2%). Com a novetat aquest any, s'ha inclòs un pes específic per al grup proveïdors.

El 2022, com a novetat, també s'han consultat els diversos grups sobre l'evolució de l'impacte dels temes en els pròxims 5 anys.

> CONSULTES EFECTUADES PER PRIORITZAR ELS TEMES MATERIALS



Impacte en el negoci

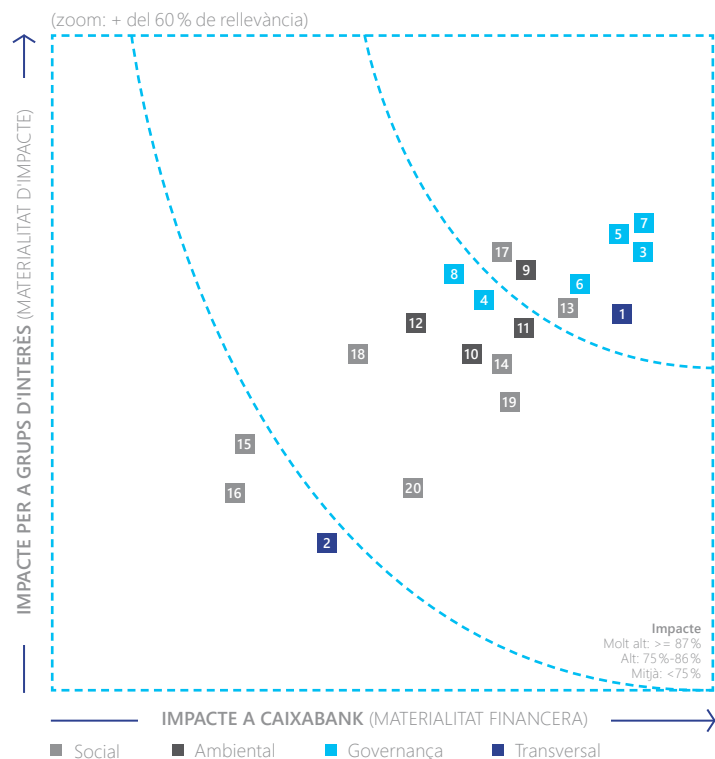
- 38 Directius del Grup
- 10 Experts externs
- 5 Experts interns

Impacte en grups d'interès

- 1.197 Accionistes minoristes
- 1.165 Empleats
- 717 Clients
- 157 Proveïdors



Matriu de Materialitat per temes



Temes materials

| Temes materials | Total |
|---|-------|
| 7 Ciberseguretat i protecció de dades | 90,5% |
| 5 Comunicació clara i transparent | 89,8% |
| 3 Govern corporatiu i cultura responsable | 89,7% |
| 6 Comercialització responsable | 87,8% |
| 1 Solidesa financera i rendibilitat | 87,4% |
| 17 Diversitat, igualtat i conciliació | 87,2% |
| 9 Solucions de finançament i inversió ambiental | 87,1% |
| 13 Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials | 86,9% |
| 4 Gestió dels riscos financers i no financers | 85,8% |
| 8 Innovació tecnològica ètica | 85,6% |
| 11 Descarbonització de les inversions | 85,3% |
| 14 Microfinances i solucions amb impacte social | 83,9% |
| 10 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic | 83,4% |
| 12 Gestió ambiental i petjada de carboni operativa | 82,9% |
| 19 Gestió del talent i desenvolupament professional | 82,5% |
| 18 Seguretat, salut i benestar laboral | 80,9% |
| 20 Model de treball àgil i col·laboratiu | 78,2% |
| 2 Aliances per promoure la sostenibilitat | 74,5% |
| 15 Educació financera | 74,3% |
| 16 Acció social i voluntariat | 71,9% |

Principals resultats i evolució respecte al 2021

- > Els tres temes materials amb més valoració d'impacte per a CaixaBank i els seus grups d'interès pertanyen a la categoria "Governança".
- > Tots els temes materials obtenen una valoració consolidada elevada (superior o igual al 72%), que es divideixen en impacte molt alt, alt i mitjà. De tots, només tres temes se situen en un nivell d'impacte mitjà (aliances per promoure la sostenibilitat, educació financera i acció social i voluntariat).
- > Pel que fa a l'evolució dels temes, s'ha fet una comparativa de la visió de rellevància 2021 i la d'impacte 2022, destacant especialment un augment de l'impacte dels temes vinculats al medi ambient:

Temes materials que n'augmenten l'impacte

| | |
|--|------|
| 9 Solucions de finançament i inversió ambiental | 10% |
| 12 Gestió ambiental i petjada de carboni operativa | 9,1% |
| 17 Diversitat, igualtat i conciliació | 6,8% |
| 10 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic | 5,3% |
| 5 Comunicació clara i transparent | 5,1% |

Temes materials que en disminueixen l'impacte

| | |
|-------------------------------------|-------|
| 16 Acció social i voluntariat | -7,8% |
| 1 Solidesa financera i rendibilitat | -2,1% |

Adicionalment, l'Estudi ha identificat àmbits que no reflectien els temes materials, perquè es consideren assumptes emergents, com la **biodiversitat**, l'**ocupació i emprenedoria** i la **mobilitat sostenible**.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

L'Estudi de Materialitat ens ha permès identificar i prioritzar els **20 temes materials en què CaixaBank s'ha de centrar:**

> IMPACTE MOLT ALT



Ciberseguretat i protecció de dades

→ Gestionar els riscos derivats de la recollida, conservació i ús de la informació personal, així com la seguretat informàtica mitjançant la implementació de mesures de prevenció, detecció i acció per a la protecció de la privacitat de les dades.



Comercialització responsable

→ Garantir la comercialització responsable i transparent dels productes i serveis perquè les persones puguin prendre decisions informades.



Solucions de finançament i inversió ambiental

→ Dissenyar i comercialitzar productes amb criteris ambientals per promoure i acompanyar els nostres clients en la seva transició cap a una economia baixa en carboni, i aportar-los solucions ASG.



Comunicació clara i transparent

→ Fomentar l'escolta i diàleg actiu, clar i transparent amb els grups d'interès per establir relacions de confiança a llarg termini.



Solidesa financera i rendibilitat

→ Assegurar el creixement del negoci desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients amb una sòlida posició en capital, una sobrada liquiditat i una rendibilitat adequada.



Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials

→ Oferir un model d'atenció al client adaptat a les seves preferències i a les necessitats de cada col·lectiu, amb l'assessorament especialitzat, la intensificació de l'accessibilitat i la inclusió per aconseguir la millor experiència i satisfacció.



Govern corporatiu i cultura responsable

→ Garantir un govern corporatiu eficaç que treballa per implementar les millors pràctiques en ètica, sostenibilitat, drets humans i compliment.



Diversitat, igualtat i conciliació

→ Avançar en la igualtat, l'equitat i la conciliació promovent una cultura centrada en les persones amb el foment de la diversitat i la inclusió i el respecte entre els empleats.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> IMPACTE ALT



Innovació tecnològica ètica

→ Desenvolupar contínuament les capacitats i infraestructures tecnològiques per millorar l'agilitat i l'eficiència, i protegint que en aquests processos es faci un tractament ètic de les dades dels diversos grups d'interès.



Gestió dels riscos derivats del canvi climàtic

→ Gestionar i monitorar els riscos ASG, especialment els riscos derivats del canvi climàtic, ja que els riscos climàtics físics i de transició són un repte per al sector.



Gestió del talent i desenvolupament professional

→ Atreure i retenir el talent amb la formació i la capacitat i oferint oportunitats de desenvolupament.



Descarbonització de les inversions

→ Avançar cap a la neutralitat en carboni de les inversions el 2050 amb la gestió de la cartera de crèdit i amb la implantació de protocols d'inversió amb criteris ASG.



Gestió ambiental i petjada de carboni operativa

→ Reduir els impactes ambientals que genera l'activitat de l'Entitat i mantenir la neutralitat de la petjada de carboni pròpia.



Model de treball àgil i col·laboratiu

→ Impulsar formes de treball col·laboratives amb més orientació al client mitjançant la implementació d'eines col·laboratives que permetin consolidar un model de treball àgil i transversal entre els equips.



Microfinances i solucions amb impacte social

→ Promoure la inclusió financera i la creació d'oportunitats i treball amb les microfinances i solucions que permetin l'accés a serveis financers i finançament per a col·lectius vulnerables, empreses i emprenedors.



Gestió dels riscos financers i no financers

Gestionar tots els riscos és fonamental per al sector financer, amb l'objectiu de potenciar la resiliència i respondre a les exigències de supervisors i reguladors.



Seguretat, salut i benestar laboral

→ Avançar en la seguretat, la salut i el benestar emocional de totes les persones que treballen a l'Entitat mitjançant l'aplicació de mesures de prevenció i protocols davant de la pandèmia, foment d'hàbits saludables i beneficis socials per als empleats.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> IMPACTE MITJÀ



Aliances per promoure la sostenibilitat

→ Participar en aliances i iniciatives per promoure la gestió i acció sostenible de l'Entitat i del sector empresarial i financer.



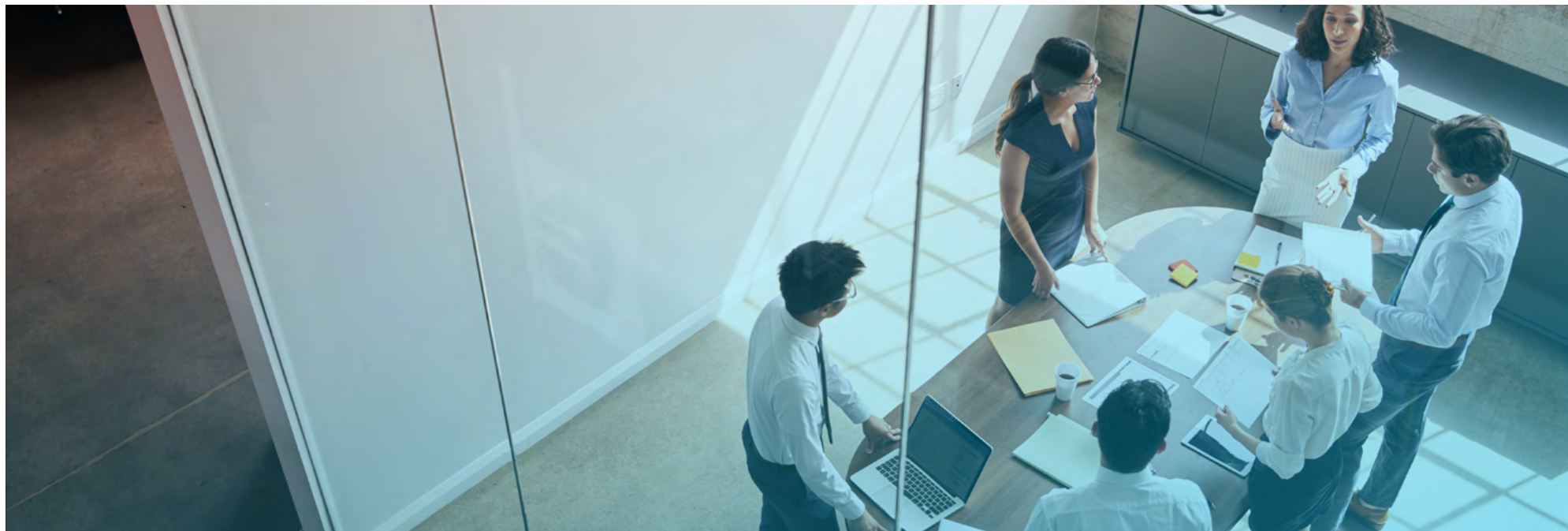
Educació financera

→ Contribuir a la millora dels coneixements sobre conceptes econòmics i financers rellevants per a la presa de decisions del dia a dia de clients, accionistes, col·lectius vulnerables i la societat.



Acció social i voluntariat

→ Desenvolupar projectes propis o en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" per oferir solucions als reptes socials, promoure l'educació i acompanyar col·lectius vulnerables.



■ Governança ■ Transversal ■ Social ■ Ambiental

_Estratègia

_Punt de partida

El nou Pla Estratègic manté el compromís de CaixaBank amb la societat, amb un model de banca únic, i amb l'objectiu d'oferir el millor servei a cada perfil de client per aportar solucions en tots els àmbits, promoure la inclusió financera i liderar l'impacte social positiu. En aquest sentit, el Pla vol reforçar la posició de lideratge de l'entitat per **desenvolupar les oportunitats** que puguin aportar més valor als nostres clients i **minimitzar, alhora, l'impacte dels principals riscos** de l'entorn econòmic i competitiu actual.

CaixaBank afronta aquest període des d'un **punt de partida excel·lent**, com a entitat líder a Espanya, amb més escala, amb una estructura més senzilla i robusta, i amb un potencial significatiu de rendibilitat per abandonar l'entorn de tipus d'interès negatius.

El Grup va tancar el **Pla Estratègic anterior 2019-2021** amb una **bona valoració dels resultats davant d'un entorn molt advers**, marcat per la crisi de la COVID-19, que va obligar a suspendre alguns dels *targets* financers. Tanmateix, l'Entitat va poder aconseguir molts dels objectius definits a la visió 2019-2021 i tancar el pla amb un reforç important del seu balanç en termes de cobertura, capital i liquiditat.

En particular, hi destaquen el creixement orgànic per damunt de l'objectiu en estalvi a llarg termini i el creixement de la quota de crèdit a empreses entre 2018 i 2021. A més, l'evolució dels canals digitals ha permès absorbir bona part de les interaccions del dia a dia, cosa que ha permès complir l'objectiu d'arribar al 65 % de clients digitals. Addicionalment, CaixaBank, que ja partia d'una posició de solvència còmoda a l'inici de la pandèmia, va tancar el 2021 mantenint un ampli coixí en capital, amb una ràtio CET1 del 13,1%, molt per damunt de l'objectiu de l'11% (objectiu intern de gestió en aquell moment (distància d'entre 250 i 300 punts bàsics per damunt del requeriment SREP)).

Paral·lelament, la **fusió amb Bankia** va permetre reforçar el lideratge de CaixaBank en banca detallista a Espanya. El Grup va centrar tot el seu esforç en la integració dels més de 6 milions de clients procedents de Bankia i de la xarxa d'oficines, i ha ofert en qualsevol moment la millor experiència de client possible. L'Entitat combinada és, actualment, el grup bancari més gran a Espanya, amb 20,2 milions de clients, i ha culminat amb èxit la integració tecnològica i comercial més important que s'ha dut a terme fins ara a Espanya.



El 17 de maig, CaixaBank va presentar el seu Pla Estratègic 2022-2024, amb el lema **“A prop dels nostres clients”**.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Pla Estratègic 2022-2024

Aquest nou Pla Estratègic està alineat amb l'**Estudi de Materialitat que ha elaborat l'Entitat**, en què s'identifiquen els temes que representen un més alt nivell d'impacte per al desenvolupament de l'activitat de CaixaBank.

En aquest sentit, els temes de governança, especialment, ci-berseguretat, comunicació i govern corporatiu, així com la solidesa financera i les solucions de finançament i inversió ambiental, són els que presenten una valoració d'impacte més gran per a CaixaBank i per als seus grups d'interès. Tant les línies estratègiques definides com els habilitadors transversals pretenen reforçar la posició de CaixaBank en aquests àmbits per garantir el millor servei als nostres clients.



El Pla Estratègic del Banco BPI 2022-2024 està **totalment alineat amb el Pla Estratègic de CaixaBank**.



El Pla Estratègic 2022-2024 se sustenta sobre les **tres línies estratègiques i dos habilitadors transversals**:



Creixement del negoci

Desenvolupant **la millor proposta de valor** per als nostres clients.



Operar un model d'atenció eficient

Adaptat al màxim a les preferències dels clients.



Sostenibilitat

Referents a Europa.



Habilitats transversals

- > Tecnologia.
- > Persones.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

1^a La primera línia estratègica se centra a **impulsar el creixement del negoci** desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. CaixaBank ha desenvolupat un supermercat financer líder en el mercat espanyol, amb una oferta comercial confeccionada al voltant d'experiències de client. Durant aquest nou Pla, continuarem expandint les capacitats d'aquest supermercat financer i aspirem a incrementar la penetració dels nostres productes i serveis entre els clients evolucionant l'oferta comercial i fent un salt quantitatiu i qualitatiu en la construcció d'ecosistemes. Les principals ambicions d'aquesta línia són:

- > Enfortir el lideratge en banca detallista mitjançant nous productes en habitatge i consum, com, per exemple, solucions per a nous models de negoci com *Buy Now Pay Later*.
- > Aconseguir més penetració en assegurances i productes d'estalvi a llarg termini.
- > Aconseguir una posició de lideratge en *corporate*, empreses i pimes mitjançant propostes de valor especialitzades per negocis i sectors, més atenció al finançament del circulant i la banca transaccional i el creixement del negoci en banca internacional.
- > Impulsar els ecosistemes com a nova font d'ingressos al voltant de l'habitatge, la mobilitat, la salut, l'entreteniment, els negocis o el segment sènior. Aquest últim ens permet oferir solucions específiques de protecció i estalvi associades a l'esperança de vida perllongada de la població, aprofitant la posició única de l'Entitat, amb una penetració del 45 % per als clients de més de 60 anys. A més, escalarem Wivai com a palanca per orquestrar tots aquests ecosistemes.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

2^a La segona línia estratègica té com a objectiu mantenir un **model d'atenció eficient, adaptant-lo a les preferències dels clients**. Amb això, volem aprofitar l'oportunitat derivada de la reducció de les barreres d'entrada a les noves tecnologies, que ens permeti explorar noves formes d'interactuar amb els clients. Així, les principals ambicions d'aquesta línia són:

- > Assegurar una experiència de client *best-in-class* mitjançant el mesurament de l'experiència de client en temps real i oferint el millor servei i experiència a cada perfil.
- > Aconseguir més eficiència operativa i comercial i potenciar l'atenció remota (Intouch) i digital (*Now, Imagin*), consolidar el model *store* en xarxa urbana i mantenir la presència de la xarxa rural amb formats més eficients.
- > Incrementar la capacitat de venda digital, amb l'optimització de *funnels* d'alta i contractació, el desplegament de noves capacitats en màrqueting digital, la gestió remota i la digitalització de l'oferta per a persones jurídiques.

3^a La tercera i última línia estratègica d'aquest nou Pla aspira a consolidar CaixaBank com un **referent en sostenibilitat a Europa**. La prioritització dels àmbits mediambientals, socials i de governança a l'Agenda europea ens ofereix una oportunitat única per aprofitar els nostres avantatges competitius inherents a la nostra forma de fer banca, en què destaca el compromís social com a valor fundacional i el lideratge europeu en microfinances. Les principals iniciatives són:

- > Impulsar la transició energètica d'empreses i societat oferint solucions sostenibles en finançament i inversions, assessorament ASG i amb un compromís de descarbonització de la cartera del Grup.
- > Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera, gràcies a MicroBank, al voluntariat i acció social i al compromís amb el món rural i la gent gran.
- > Ser referents en governança a través de la comunicació efectiva en matèria ASG i les millors pràctiques en sostenibilitat, *reporting* i comercialització responsable.



¹ Mobilització per al negoci a Espanya.

² No inclou voluntaris de la Setmana Social.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



El Pla també incorpora **dos habilitadors transversals** que donaran suport a l'execució d'aquestes tres prioritats estratègiques: d'una banda, les persones, i, de l'altra, la tecnologia.

En primer lloc, CaixaBank posa especial atenció en **les persones**, i es proposa ser el millor banc en què treballar impulsant una cultura d'equip il·lusionant, compromesa, col·laborativa i àgil, que promogui un lideratge més pròxim i motivador. L'Entitat vol potenciar els programes de desenvolupament i els plans de carrera dels seus empleats, amb un model de desenvolupament de les persones més proactiu en la capacitat dels equips i amb atenció a capacitats crítiques. Alhora, CaixaBank continuarà promovent noves formes de treball col·laboratiu potenciant el treball en remot i ajudant els seus empleats a desenvolupar el seu potencial amb igualtat d'oportunitats a través d'una cultura basada en la meritocràcia i la diversitat.

El segon habilitador se centra en **la tecnologia**. CaixaBank compta amb excel·lents capacitats tecnològiques, en què seguirà invertint per continuar impulsant el negoci amb l'objectiu de:

- > Disposar d'una infraestructura d'IT eficient, flexible i resilient gràcies a l'impuls de la transformació tecnològica des de CaixaBank Tech, l'adopció de la tecnologia *cloud* com a pedra angular, el desenvolupament de les capacitats en dades i anàlítica avançada i la millora contínua en capacitats de ciberdefensa per mitigar el risc creixent en aquest àmbit.
- > Avançar cap a la gestió de processos *end-to-end* a través de la identificació i redisseny de processos clau i la construcció de peces modulars reutilitzables de l'arquitectura funcional.
- > Fer més eficient l'assignació de recursos.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Com a resultat del desplegament i execució d'aquest nou Pla Estratègic, CaixaBank es proposa aconseguir els objectius financers marcats per a l'exercici 2024.

En primer lloc, el Grup vol mantenir una rendibilitat per damunt del cost de capital i, per fer-ho, defineix com a objectius aconseguir una ROTE per damunt del 12%, una ràtio d'eficiència¹ per sota del 48% i un creixement dels ingressos del 7% (en termes de TACC). A més, es compromet a oferir una remuneració atractiva als seus accionistes amb una ràtio *pay-out* per damunt del 50%. El Pla té com a objectiu disposar de 9.000 M€ de capital per distribuir (acumulat durant el període 2022-2024)². Tot això, palanquejant-se en una sòlida posició de balanç amb una ràtio de morositat per sota del 3%, una normalització del cost del risc per sota del 0,35% (mitjana 2022-2024) i mantenint una posició de fortalesa en capital, amb un objectiu de gestió de CET1 sense ajustos transitoris IFRS 9 d'entre l'11 i el 12%.

| | Punt de partida | 2021 | 2022 | Obj. 2024 |
|-------------------------------------|-----------------|------|------|-----------|
| ROTE (%) | → | 7,6 | 9,8 | >12 |
| Ràtio d'eficiència (%) ¹ | → | 57,7 | 51,9 | <48 |
| Ràtio de morositat (%) | → | 3,6 | 2,7 | <3 |



El Pla té com a objectiu disposar de **9.000 M€ de capital per distribuir** (acumulat durant el període 2022-2024)².



¹ Ràtio d'eficiència recurrent (sense despeses extraordinàries).

² Inclou el programa de recompra d'accions (SBB) per a 2022, a més de l'excés de capital generat el 2022-24, per damunt del 12% de la ràtio CET1 (sense IFRS 9 TA).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 reflecteixi 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 materials amb el Pla Estratègic 2022-2024.**



Línia estratègica / Habilitador transversal

L1 - Impulsar el creixement del negoci

L2 - Model d'atenció eficient i adaptada a les preferències dels clients

L3 - Referent en sostenibilitat a Europa

Eix Governança

Eix Ambiental

Eix Social

Habilitador transversal – Persones

Habilitador transversal – Tecnologia

Temes materials

- 9 Solucions de finançament i inversió ambiental
- 13 Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials
- 13 Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials
- 2 Aliances per promoure la sostenibilitat
- 3 Govern corporatiu i cultura responsable
- 4 Gestió dels riscos financers i no financers
- 5 Comunicació clara i transparent
- 6 Comercialització responsable
- 9 Solucions de finançament i inversió ambiental
- 10 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic
- 11 Descarbonització de les inversions
- 12 Gestió ambiental i petjada de carboni operativa
- 14 Microfinances i solucions amb impacte social
- 15 Educació financera
- 16 Acció social i voluntariat
- 17 Diversitat, igualtat i conciliació
- 18 Seguretat, salut i benestar laboral
- 19 Gestió del talent i desenvolupament professional
- 20 Model de treball àgil i col·laboratiu
- 7 Ciberseguretat i protecció de dades
- 8 Innovació tecnològica ètica
- 1 Solidesa financera i rendibilitat

Objectius financers

- Governança
- Transversal
- Social
- Ambiental

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Estratègia de Sostenibilitat

Una de les tres prioritats estratègiques de CaixaBank en el marc del Pla Estratègic 2022-2024 és ser **referent en sostenibilitat** a Europa, amb l'impuls de la transició sostenible de les empreses i la societat, de l'impacte social positiu i la inclusió financera, a més d'una cultura responsable.

En aquest entorn, CaixaBank considera essencial avançar en la transició cap a una economia neutra en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i que sigui socialment inclusiva. Considerant que els aspectes socials i de governança reben una atenció creixent per part d'inversors i del conjunt de la societat, CaixaBank vol mantenir el lideratge en l'impacte social positiu amb la seva activitat en microfinances i inclusió financera, i promoure una cultura responsable centrada en les persones i en les millors pràctiques en matèria de bon govern, per tal de continuar sent un referent en la banca europea. A més, l'Entitat canalitza i impulsa centenars d'iniciatives socials des de les seves oficines, gràcies a la xarxa de voluntaris CaixaBank, l'estreta col·laboració amb la Fundació "la Caixa", la Fundació Dualiza, MicroBank i altres iniciatives d'acció social.

El Pla Estratègic 2022-2024 manté el compromís de CaixaBank amb la societat,

amb un model de banca únic, i amb l'objectiu d'oferir el millor servei a cada perfil de client per aportar solucions en tots els àmbits, promoure la inclusió financera i liderar l'impacte social positiu.



Sostenibilitat

Referents a Europa.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024

El **Pla Director de Sostenibilitat** (també denominat Pla de Banca Sostenible) s'integra al Pla Estratègic de l'Entitat, i és una de les principals línies d'actuació.

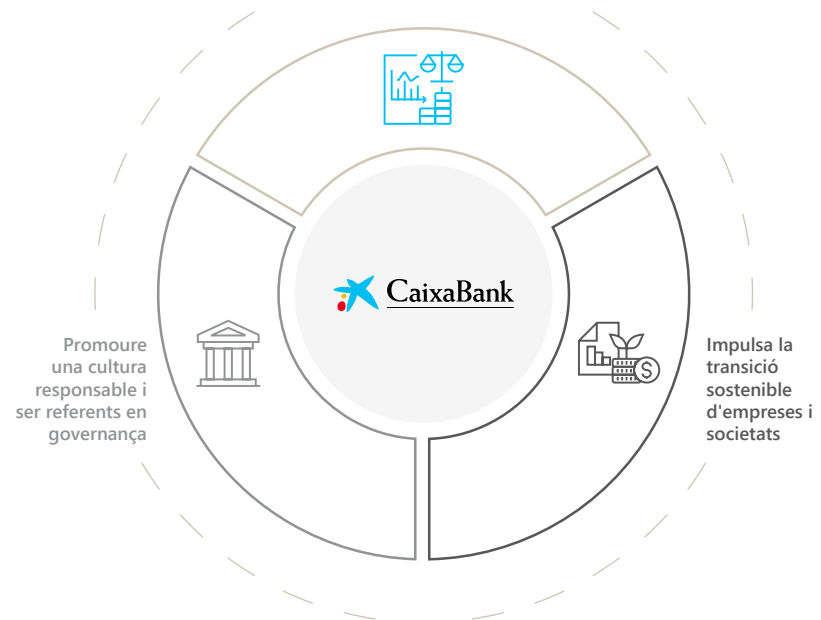
El Pla constitueix la proposta de CaixaBank durant el període 2022-2024 per mitigar reptes com la desigualtat, el canvi climàtic i l'impuls de l'economia real.

És compromís de CaixaBank demostrar amb fets el valor social de la banca i convertir-se, així, en un **banc referent a Europa en sostenibilitat**. Per fer-ho, destinarà més de 64.000 M€ a mobilitzar recursos a activitats sostenibles, principalment, iniciatives de transició energètica i microcrèdits. Amb aquest finançament sostenible i altres programes i aliances es vol generar un impacte social positiu.

Mitjançant l'**escolta activa** i el **diàleg**, una rigorosa metodologia de **mesurament** i gestió de les **dades**, i una estratègia de **comunicació** ASG de conscienciació i sensibilització externa, CaixaBank desenvolupa la seva ambició sostenible. Per materialitzar el compromís del banc amb la societat, el Pla de Banca Sostenible 2022-2024 es vertebrava al voltant de tres ambicions i onze línies estratègiques:

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Impulsar la transició sostenible d'empreses i societat oferint solucions sostenibles en finançament i inversions, amb atenció a l'eficiència energètica, la mobilitat o l'habitatge sostenible; assessorament ASG i amb un compromís de descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup.</p> |  <p>Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera gràcies a MicroBank, el voluntariat i l'acció social, i impulsar solucions de microfinances i mantenir el compromís amb el món rural, adaptar els canals d'atenció a les necessitats dels diversos col·lectius de clients.</p> |  <p>Promoure una cultura responsable com a referents en governança amb les millors pràctiques en cultura, informe i comercialització responsable, i amb una comunicació efectiva i transparent en matèria de criteris ASG.</p> |
|--|--|--|

Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera



- | | | |
|---|--|--|
|  → Cultura centrada en les persones |  → Transició: d'empreses i de particulars |  → Lideratge social i aliances per multiplicar oportunitats de les persones |
|  → Integrar l'ASG a l'Entitat |  → Descarbonització |  → Lideratge en microfinances |
|  → Transparència i rendició de comptes |  → Integrar riscos ASG |  → Promoure ocupació i emprenedoria |
|  → Referent en estàndards regulatoris | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> OBJECTIUS DEL PLA DIRECTOR DE SOSTENIBILITAT 2022-2024



Global

- > 64.000 M€ mobilitzats en **finances sostenibles**.
 - > Mantenir la Categoria "A" a l'indicador sintètic de sostenibilitat.
- Vegeu l'apartat de Negoci Sostenible.



Social

- 413.300 beneficiaris de MicroBank**, el banc social del Grup CaixaBank.
- Vegeu l'apartat de Societat.



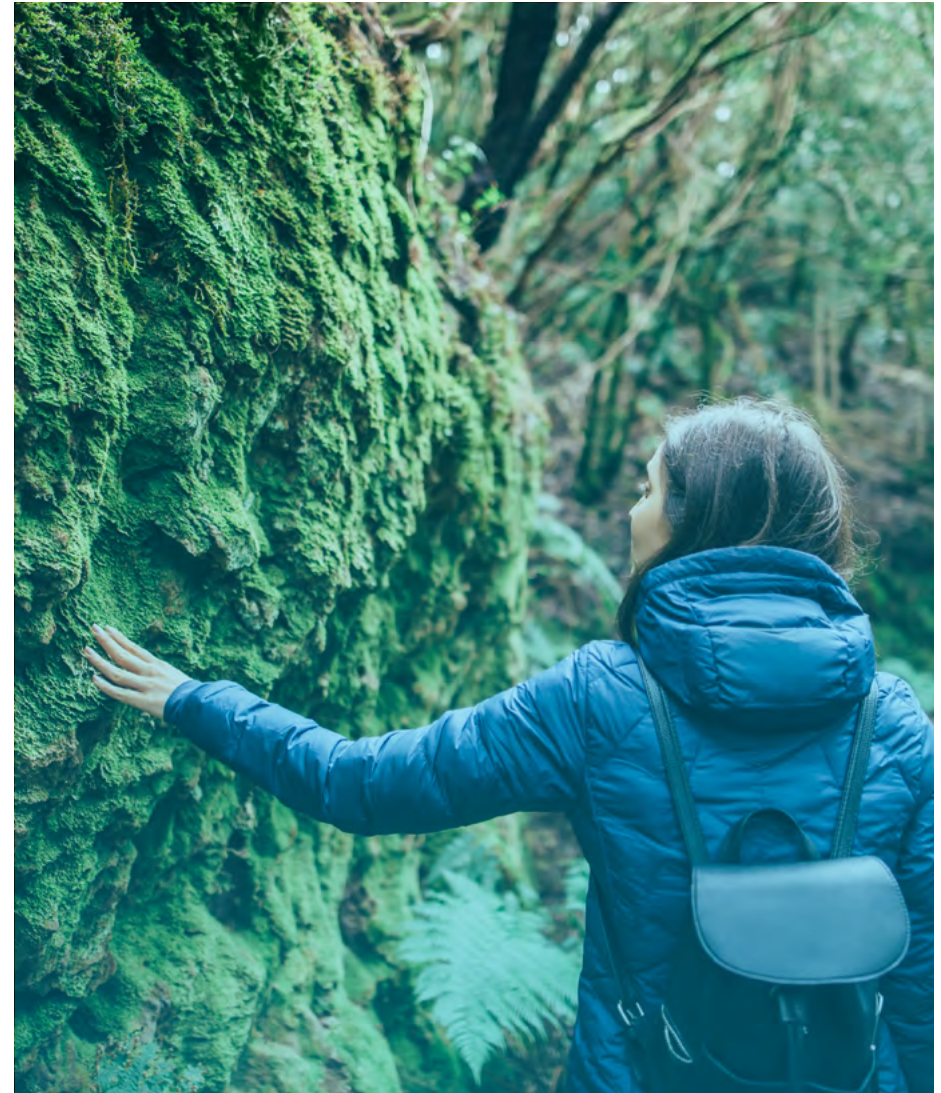
Ambiental

- Avançar en la descarbonització de la cartera per arribar a les **emissions netes zero el 2050**.
- Vegeu l'apartat de Medi ambient i clima.



Bon govern

- 42 % de dones** en posicions directives.
- Vegeu l'apartat de Persones.



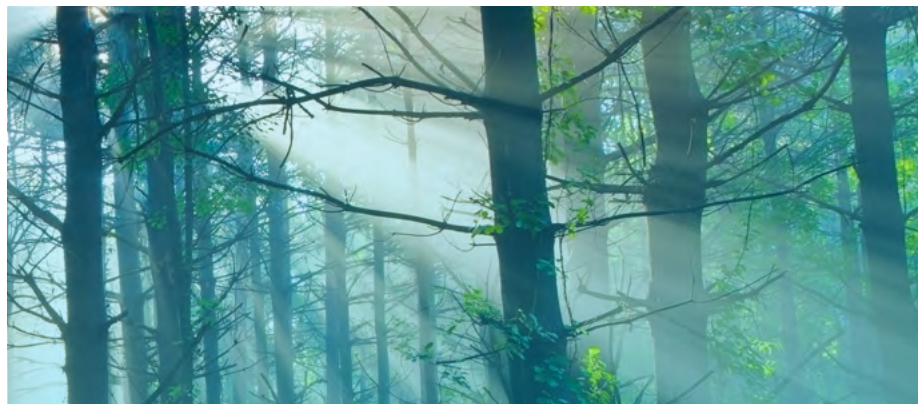
_Estratègia mediambiental

La protecció del medi ambient és una de les prioritats per a CaixaBank, i per això compta amb una Estratègia mediambiental i climàtica que té com a objectiu **contribuir a la transició cap a una economia neutra en carboni** mitjançant el finançament i inversió en projectes sostenibles, la gestió del risc mediambiental i climàtic i la reducció de l'impacte directe de les seves operacions.

Considerant la complementarietat de la reducció d'emissions amb el creixement econòmic, la transició a una economia neutra en carboni no només implica riscos per a les companyies, sinó que també implica oportunitats financeres. Per contribuir a la seva materialització, cal continuar oferint solucions viables que cobreixin les expectatives i les necessitats dels nostres clients i grups d'interès. Com a part d'aquestes solucions, CaixaBank manté, des de fa anys, un paper actiu en el finançament de projectes d'energies renovables, infraestructures i agricultura sostenibles, entre d'altres. Així mateix, i a través de la gestora d'actius i la gestora de plans de pensions, s'impulsa la inversió socialment responsable.

Com membre fundador de l'Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (NZBA), que promouen les Nacions Unides, CaixaBank està **compromesa a ser neutra en emissions de diòxid de carboni el 2050. Actualment, CaixaBank és neutra en la petjada de carboni operativa i treballa per aconseguir la neutralitat de la seva cartera de finançament el 2050.**

L'abast del canvi climàtic requereix la col·laboració públicoprivada i d'una aproximació multi-sectorial. CaixaBank participa de manera regular en grups de treball i associacions dedicades a l'avenç en matèria ambiental, incloent-hi la UNEP FI i el Grup Espanyol per al Creixement Verd.



La Declaració sobre canvi climàtic¹, que va aprovar el Consell d'Administració el gener de 2022, evidencia el compromís mediambiental i climàtic de l'Entitat mitjançant les línies d'acció següents:

- > Donar suport als projectes viables i compatibles amb una economia neutra en carboni i les solucions al canvi climàtic.
- > Gestionar els riscos derivats del canvi climàtic i avançar cap a la neutralitat d'emissions de la cartera de crèdit i inversió.
- > Minimitzar i compensar la petjada de carboni operativa.
- > Impulsar el diàleg sobre la transició sostenible i col·laborar amb altres organitzacions per avançar conjuntament.
- > Informar dels progressos de manera transparent.

Més de la meitat de la producció econòmica mundial depèn en gran mesura o moderadament de la natura². En aquest sentit, **CaixaBank és la primera entitat financera espanyola que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre biodiversitat, que s'ha promogut amb motiu de la celebració de la Conferència de l'ONU sobre Biodiversitat (COP15), celebrada a Mont-real (Canadà).**

Amb la intenció de poder aconseguir els objectius, en el marc de la COP15, s'ha proposat la signatura d'una "crida a l'acció" adreçada al sector financer per contribuir a protegir i restaurar els ecosistemes mitjançant el finançament i la inversió amb diverses línies d'actuació. CaixaBank està treballant per considerar adequadament els riscos i oportunitats relacionats amb la natura en les decisions d'inversió i en el diàleg amb les companyies de la cartera d'actius per impulsar la transparència.

Així mateix, l'Entitat duu a terme projectes de reforestació en zones incendiades i accions de voluntariat corporatiu, així com convocatòries anuals per donar suport a projectes de millora del patrimoni natural, mitjançant la protecció de la biodiversitat, la innovació ambiental i la lluita contra el despoblament.

El desplegament de l'**Estratègia mediambiental s'incorpora dins del Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024**, per tal de gestionar activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic i avançar cap a les emissions netes zero. Així mateix, CaixaBank té establert un **Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024** per tal de reduir l'impacte directe operatiu de l'activitat del Grup.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf

² Font: Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024

El Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024 CaixaBank inclou un Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024, amb vuit línies d'actuació que té com a **objectiu reduir l'impacte directe de l'activitat pròpia** del Grup CaixaBank.

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>01. → Governança en la gestió ambiental.</p> | <p>02. → Canvi Climàtic: petjada de carboni operativa, consum d'energia d'origen renovable i compensació d'emissions.</p> | <p>03. → Ambientalització de les compres i contractacions.</p> | <p>04. → Ambientalització del catàleg de productes no financers.</p> |
| <p>05. → Compromís amb l'economia circular.</p> | <p>06. → Pla de Mobilitat Sostenible.</p> | <p>07. → Promoció de l'eficiència.</p> | <p>08. → Renovació de les certificacions voluntàries i ampliació de l'abast.</p> |

El Pla de Gestió Ambiental 2022-2024 estableix **objectius quantitatius per a cada any de durada del pla**, que permetran mesurar-ne el grau d'èxit d'execució.



03 Govern corporatiu

- Governança_ PÀG. 56
 - Millors pràctiques de Bon Govern (G) _ PÀG. 57
 - La propietat _ PÀG. 61
 - La Gestió i Administració de la Societat _ PÀG. 69
 - Alta Direcció _ PÀG. 115
 - Remuneració _ PÀG. 124
- Govern de sostenibilitat _PÀG. 128
 - Òrgans de govern _ PÀG. 129
 - Òrgans de gestió _ PÀG. 130
- Comportament ètic i responsable _ PÀG. 132
 - Ètica i integritat _ PÀG. 132
 - Transparència fiscal _ PÀG. 146



A continuació es presenta l'**Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank, S.A.** (d'ara endavant, "CaixaBank" o "la societat") corresponent a l'**exercici 2022**, elaborat en format lliure,

que consta del capítol de "Govern Corporatiu" de l'Informe de Gestió Consolidat, juntament amb els apartats F (SCIIF) i G (Grau de Seguiment de les Recomanacions de Govern Corporatiu), la taula Conciliació i l'"Annex estadístic de l'IAGC" que es presenten tot seguit.

L'IAGC, en versió consolidada, està disponible a la pàgina web corporativa de CaixaBank (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 2022. En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i Criteriacaixa (Criteriacaixa, S.A.U.); FROB (Fons de Reestructuració Ordenada Bancària); BFA (BFA Tenedora de Accions, S.A.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).

_Governança

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 de valor encara millor 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 sobre Remuneracions dels Consellers (IARC), que s'elabora i se 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 disponibles al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Govern Corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de la Societat i també 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 i revisat el 2020. Aquesta política estableix els principis d'actuació que regeixen el govern corporatiu de la Societat, el text de la qual es va revisar el mes de desembre de 2021.

> 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 per al compliment adequat
dels 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. Prevenció, identificació i tractament adequat dels conflictes d'interès
en particular pel que fa a les operacions amb parts vinculades, per a la qual cosa es tenen en compte les relacions intragrup

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

09. Consecució de l'interès social
sota l'assumpció i actualització de les millors pràctiques de bon govern

10. Transparència informativa
tant pel que fa a l'activitat financera com a la no financera

_Millors pràctiques de Bon Govern (G)

De les 64 Recomanacions del Codi de Bon Govern, exceptuant-ne 1, que no és aplicable, CaixaBank en compleix íntegrament 59 i parcialment, 4. Tot seguit es presenten aquelles recomanacions que es compleixen parcialment i també la seva justificació:

> LES RECOMANACIONS QUE ES COMPLEIXEN PARCIALMENT SÓN:

Recomanació 5

Atès que tant la Junta General d'Accionistes del 22 de maig de 2020 com la del 14 de maig de 2021 van aprovar sengles acords que tenen en compte una delegació que permet que el Consell pugui emetre obligacions i altres instruments convertibles en accions, llevat del dret de subscripció preferent, se sotmeten els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50% del capital en lloc del 20%. Tot plegat, sense perjudici que, des del 3 de maig de 2021, la Llei 5/2021 recull com a obligació general la limitació del 20% per excloure el dret de subscripció preferent a les ampliacions de capital, i també, en el cas de les entitats de crèdit com ara CaixaBank, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que efectuïn les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que es preveuen en el Reglament (UE) 575/2013. A l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021, el Consell d'Administració va aprovar, el 29 de juliol de 2021, l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i a exclusió del dret de subscripció preferent. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data.

Recomanació 10

Atès que el reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent depenent 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 siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, la qual cosa permet garantir en tot moment 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 delegació de vot 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 atènyer-se al tenor del debat.

Recomanació 64

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i 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 de cadascun d'aquests. 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 i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

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 assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no se'n produeixi el cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions d'acord amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. Amb la terminació del contracte del conseller delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte. La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'Entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.



Així mateix, es considera que no és aplicable la Recomanació 2, perquè CaixaBank no és una societat controlada per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada, en el sentit que marca l'article 42 del Codi de Comerç.

Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions en l'exercici 2022

El 17 de febrer de 2022, el Consell d'Administració va acordar nomenar María Amparo Moraleda vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, amb la qual cosa s'amplia en un el nombre de membres i es dota la Comissió de presència femenina.

La Junta General Ordinària d'Accionistes de 2022 celebrada el 8 d'abril va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de Tomás Muniesa, amb caràcter de conseller dominical, i d'Eduardo Javier Sanchiz, amb caràcter de conseller independent. Després de la Junta General, i en sessió celebrada el mateix dia, el Consell d'Administració va acordar la reelecció de Tomás Muniesa com a membre de la Comissió Executiva.

Tomás Muniesa va mantenir la condició de Vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la Comissió de Riscos i Eduardo Javier Sanchiz, la condició de President de la Comissió de Riscos, vocal de la Comissió d'Auditoria i Control i vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

El 22 de desembre del 2022, el Consell d'Administració va acordar, amb un informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, el nomenament del conseller independent Eduardo Javier Sanchiz com a nou Conseller Coordinador.

Aquest nomenament tindrà efectes en la pròxima Junta General d'Accionistes, amb motiu del venciment del càrrec de John S. Reed, actual Conseller Coordinador, ja que no està prevista la seva renovació perquè està a punt de complir 12 anys com a conseller independent.



El 2022, s'han consolidat les **fortaleses d'una governança transparent.**

Avenços de Govern Corporatiu el 2022

A més de tot el que s'ha explicat en l'apartat anterior sobre la reelecció de dos consellers per la finalització dels seus mandats, la incorporació d'una consellera a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i el nomenament d'un nou Conseller Coordinador (en tot cas, aquest nomenament té efectes després de la JGA del 2023), cal indicar que el Consell d'Administració havia establert un pla de millores per a l'exercici 2022, fruit de l'exercici d'avaluació interna dut a terme en l'exercici 2021 identificades tant pel que fa referència al seu funcionament i el de les seves Comissions com a aspectes relacionats amb la seva composició. En aquest sentit, i amb relació a aquestes oportunitats de millora, durant l'exercici 2022, una vegada més s'ha complert amb els objectius establerts i s'ha avançat de manera sòlida en el camí de l'excel·lència en Govern Corporatiu, la qual cosa ha permès consolidar les fortaleses d'una governança transparent, eficient, coherent i alineada amb els objectius del Pla Estratègic de l'Entitat.

En primer lloc, pel que fa al funcionament del Consell d'Administració i de les Comissions del Consell, tenint en compte els avenços molt favorables aconseguits en els darrers anys, s'ha considerat important mantenir i consolidar l'excel·lent estàndard assolit no tan sols respecte de l'anticipació i la qualitat de la informació facilitada, sinó també respecte de la



dinàmica de les reunions, pel que fa a la durada i distribució dels temps d'aquestes segons la temàtica dels diversos assumptes de l'ordre del dia.

En aquest sentit, s'ha procurat incrementar i consolidar els nivells de rigor tècnic i d'anticipació de la informació i documentació facilitada als membres del Consell, a més d'introduir millores en les eines informàtiques al servei dels consellers. D'altra banda, i amb relació a la freqüència, durada, distribució de temps i dinàmica seguida en les reunions del Consell, s'han consolidat les pràctiques de foment del debat, freqüència i dinàmica de programació i assistència a les sessions del Consell i les seves Comissions. Així mateix, s'ha tingut en compte la recomanació de tractar amb més freqüència i fer un seguiment periòdic en les sessions del Consell del Pla Estratègic 2022-2024.

En segon lloc, pel que fa als aspectes relacionats amb la composició del Consell i les seves Comissions, s'ha seguit la recomanació de mantenir el nombre actual de les Comissions del Consell i, tal com s'ha indicat anteriorment, el Consell va acordar incorporar una consellera a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat per tal de dotar de representació femenina i incrementar el nombre de consellers d'aquesta Comissió. Així mateix, s'ha actualitzat el pla de successió del

01 La nostra
identitat02 Estratègia
corporativa i
materialitat03 Govern
corporatiu04 Gestió
del risc05 Model de creació
de valor

06 Clients

07 Persones
i cultura08 Accionistes
i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i
clima

11 EINF

12 Glossari i
estructura del
Grup

13 Annexos

Consell d'Administració i s'ha consolidat com a bona pràctica de govern establir, a l'inici de l'exercici, el calendari i la planificació de les sessions dels diversos òrgans de govern i fer el seguiment de la planificació anual, el seguiment de mandats i sol·licituds d'informació i també el seguiment d'acords i decisions adoptats pels Òrgans de Govern. Així mateix, per tal d'enfortir i potenciar els coneixements del Consell d'Administració en el seu conjunt, s'ha desenvolupat un pla de formació durant l'exercici dedicat a l'anàlisi de temàtiques diverses relacionades amb àrees de negoci, govern corporatiu, aspectes rellevants de regulació, innovació, ciberseguretat, destacant en especial l'àmbit de Sostenibilitat, tal com es va recomanar en l'exercici anterior.

D'altra banda, en la Junta General d'Accionistes de CaixaBank celebrada el mes d'abril de 2022 es van acordar les propostes de modificació dels Estatuts Socials i del Reglament de la Junta General, a l'efecte de sistematitzar i desenvolupar

la regulació de l'assistència a la Junta General per mitjans telemàtics, opció que ja es tenia en compte en els Estatuts Socials. Tot això es va fer amb la intenció de més seguretat jurídica després de l'aprovació de la Llei 5/2021, de 12 d'abril, a més d'incorporar-hi millores tècniques i de redacció. Així mateix, es va acordar modificar els Estatuts Socials per adaptar al Codi de Bona Govern de les societats cotitzades la denominació de la Política de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa i introduir-hi, com a facultat indelegable del Consell, la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació no financera preceptiva, informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, i també suprimir-ne el vot de qualitat del President del Consell d'Administració en cas d'empat en les sessions del Consell en línia amb les tendències més recents de govern corporatiu.

A més a més, en aquesta mateixa Junta General es va informar dels canvis aprovats pel Consell d'Administració en

les sessions d'octubre de l'exercici 2021 i febrer 2022 en el Reglament del Consell, amb la finalitat de: a) suprimir el vot diriment del president del Consell d'Administració, b) adaptar les competències del Conseller Coordinador i limitar a una vegada la possibilitat de reelecció en el càrrec, d'acord amb les millors pràctiques de bon govern, c) completar les funcions de la Comissió de Riscos, i d) finalment, recollir el nou règim aplicable a les operacions vinculades introduït en la Llei 5/2021, de 12 d'abril.

Finalment, i en línia amb les millors pràctiques de Govern Corporatiu, s'han mantingut reunions entre el Conseller Independent Coordinador i els consellers no executius (que constitueixen l'àmplia majoria del Consell) i, per finalitzar l'exercici, d'acord amb el compromís assumit, s'ha comptat amb un assessor extern en el procés d'avaluació de l'Entitat per donar compliment a la recomanació corresponent del Codi de Bon Govern.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



Reptes per a l'exercici 2023

L'any 2022, l'exercici d'autoavaluació s'ha dut a terme amb l'assistència i col·laboració de Korn Ferry com a assessor extern, el qual ha estat designat després d'un procés competitiu d'anàlisi i estudi de les propostes d'assessorament presentades.

Després de fer l'exercici d'autoavaluació, i un cop examinats els resultats obtinguts, el Consell ha conclòs que, en termes generals, el seu funcionament i la seva composició han resultat adequats per a l'exercici i l'acompliment de les funcions que li corresponen, en particular per a la correcta gestió de l'Entitat que l'òrgan d'administració ha dut a terme.

De la mateixa manera, amb la voluntat de continuar millorant la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves Comissions, durant el 2023 s'ha acordat abordar la implementació de tota una sèrie de recomanacions específiques que persegueixen diversos objectius.

Quant al funcionament del Consell, es continuarà millorant en l'anticipació de la documentació i en la presentació dels temes en les sessions del Consell per tal de poder destinar el màxim temps possible al debat i a la decisió. De la mateixa manera, es va acordar augmentar l'atenció al seguiment de

les inversions significatives i també al govern de les filials més rellevants del Grup CaixaBank; per tal de mantenir permanentment actualitzat el Consell, també es va acordar dur a terme diverses accions formatives.

Finalment, pel que fa a les comissions del Consell, es pretén continuar millorant el funcionament d'aquestes comissions en l'acompliment de les importants funcions d'assistència al Consell, raó per la qual es milloraran els coneixements dels membres, sobretot en aquelles comissions de caràcter més tècnic.

_La propietat

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

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 8.060.647.033 euros, que representen 8.060.647.033 accions d'un euro de valor nominal cadascuna, i que pertanyen a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i que es representen mitjançant anotacions a 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).

Sens perjudici de tot l'anterior, el 22 de desembre de 2022, el Consell d'Administració va acordar executar la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de la totalitat de les accions pròpies adquirides en el marc del Programa de Recompra d'accions. El capital social de CaixaBank es redueix en la quantia de 558.515.414 euros, mitjançant l'amortització de 558.515.414 accions pròpies d'un euro de valor nominal cadascuna, i el capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros, representat per 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna, totes elles pertanyents a la mateixa classe i sèrie.

La reducció de capital s'ha fet amb càrrec a reserva de lliure disposició (en concret, amb càrrec a la reserva per prima d'emissió d'accions), mitjançant la dotació d'una reserva per capital amortitzat per un import igual al total del valor nominal de les accions que s'amortitzen (és a dir, 558.515.414 euros), de la qual només serà possible disposar amb els mateixos requisits que els exigits per a la reducció del capital social, en aplicació d'allò que preveu l'article 335 c) de la Llei de Societats de Capital.

El nou capital social de CaixaBank va quedar inscrit en el Registre Mercantil de València el 13 de gener de 2023. Per tant, a l'efecte de tota la informació continguda en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, el capital social que s'ha tingut en compte en el moment del tancament de l'exercici és el

capital social inscrit el 31 de desembre de 2022, que és de 8.060.647.033 accions d'un euro de valor nominal cadascuna d'elles, que pertanyen a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades mitjançant anotacions en compte. Sens perjudici de tot l'anterior, i com la reducció de capital (acordada pel Consell el 22 de desembre i inscrita el 13 de gener de 2023) s'ha donat abans de la formulació dels comptes anuals de la Societat, en consonància amb allò que preveu l'article 36 de la Resolució de 5 de maig de 2019, de l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes, la reducció de capital és efectiva a efectes comptables per al tancament de l'exercici 2022. Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat.

Quant a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, pel que fa a valors no participatius o no convertibles, el 2021 CaixaBank va fer una emissió

d'obligacions ordinàries no preferents per un import de 200 milions de francs suïssos (ISIN CH1112011593), que va ser admesa a cotització en el mercat suís SIX. Així mateix, a causa de la fusió per absorció de Bankia, es van incorporar a CaixaBank aquelles emissions els valors de les quals estan admesos a cotització fora d'un mercat regulat de la UE. El detall d'aquestes emissions que continuen vigents a 31 de desembre de 2022 és el següent:

- > Emissió de participacions preferents efectuada per un import de 500 milions d'euros (ISIN XS1880365975): cotitzada en el mercat no regulat d'Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- > Emissió d'obligacions ordinàries efectuada per un import de 7,9 milions d'euros (ISIN XS0147547177): cotitzada en el mercat no regulat de Luxemburg.

_Estructura accionarial

| Trams d'accions | Accionistes ¹ | Accions | % Capital Social |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|------------------|
| d'1 a 499 | 289.140 | 54.323.204 | 0,67 |
| de 500 a 999 | 112.976 | 81.169.136 | 1,01 |
| de 1.000 a 4.999 | 171.358 | 372.015.004 | 4,62 |
| de 5.000 a 49.999 | 42.873 | 480.201.008 | 5,96 |
| de 50.000 a 100.000 | 827 | 55.915.957 | 0,69 |
| més de 100.000 ² | 632 | 7.017.022.724 | 87,05 |
| Total | 617.806 | 8.060.647.033 | 100 |

¹ Pel que fa a 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 la que apareix inscrita en el registre d'anotacions a compte corresponent.

² Inclou la participació d'autorcartera.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Accionistes significatius (A.2)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entendrà per accionistes significatius els 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 2022, i d'acord amb la informació pública disponible al web de la CNMV, els accionistes significatius són els següents:

| Nom o denominació social del titular | % drets de vot atribuïts a les accions | | % drets de vot atribuïts a través d'instruments financers | | % total de drets de vot |
|--------------------------------------|--|-----------|---|-----------|-------------------------|
| | Directe | Indirecte | Directe | Indirecte | |
| Blackrock, Inc. | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,21 | 3,21 |
| Fundació Bancària "la Caixa" | 0,00 | 30,01 | 0,00 | 0,00 | 30,01 |
| CriteriaCaixa, S.A.U. | 30,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 30,01 |
| FROB | 0,00 | 16,11 | 0,00 | 0,00 | 16,11 |
| BFA Tenedora de Acciones, S.A. | 16,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 16,11 |

Detall de la participació indirecta

Detall dels titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, incloent-hi els consellers que hi tinguin una participació significativa:

| 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 |
|--|--|--|---------------------------------------|-------------------------|
| Blackrock, Inc | Altres entitats controlades que integren el Grup BlackRock, Inc. | 3,00 | 0,21 | 3,21 |
| Fundació Bancària "la Caixa" | CriteriaCaixa, S.A.U. | 30,01 | 0,00 | 30,01 |
| FROB | BFA Tenedora de Acciones, S.A. | 16,11 | 0,00 | 16,11 |

A continuació s'indiquen els moviments més rellevants que s'han produït durant l'exercici amb relació a les participacions significatives:

| Data | Nom accionista | Situació de la participació significativa | |
|------------|---|---|--------------------------|
| | | % participació anterior | % participació posterior |
| 02/03/2022 | Capital Research and Management Company | 0,000 | 3,109 |
| 08/07/2022 | Capital Research and Management Company | 3,109 | 2,993 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Pactes parasocials (A.7 + A.4)

La Societat no té coneixement que hi hagi accions concertades entre els accionistes o pactes parasocials, ni de qualsevol altre tipus de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.

Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de desembre de 2022, el Consell té l'autorització de la JGA de 22 de maig de 2020, que se li va atorgar per a 5 anys, per dur a terme 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 vegada o diverses, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumat al de les que ja 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 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 allò 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.

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

| | |
|---|----------------|
| VidaCaixa S.A. de Seguros y Reaseguros | 8.221 |
| Nuevo MicroBank | 13.381 |
| Banco BPI, S.A. | 337.191 |
| CaixaBank Payments & Consumer | 3.565 |
| CaixaBank Wealth Management, Luxembourg | 271.151 |
| Total | 389.509 |

565.809.696

→ Nombre d'accions directes

7,02%

→ % total sobre capital social

389.509

→ Nombre d'accions indirectes (*)

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.



Programa de Recompra d'Accions

Sense perjudici de tot l'anterior, i durant l'exercici 2022, CaixaBank ha aprovat i dut a terme un programa de recompra d'accions pròpies (el "Programa de Recompra" o el "Programa") d'acord amb les fites que s'esmenten a continuació:

El 28 de gener de 2022, CaixaBank va comunicar al mercat la seva intenció, subjecta a l'aprovació regulatòria pertinent, d'implementar un programa de recompra d'accions (share buy-back) en el mercat durant l'any fiscal 2022 per tal d'acostar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern.

El 8 d'abril de 2022, d'acord amb el punt 9è de l'ordre del dia, la Junta General d'Accionistes va acordar aprovar la reducció del capital social fins a un import màxim corresponent al 10% del capital social en la data de l'acord, prèvia obtenció de les autoritzacions regulatòries corresponents, mitjançant l'amortització d'accions pròpies que hagin estat adquirides per CaixaBank a l'empara de l'autorització conferida per la Junta General d'Accionistes de la Societat celebrada el 22 de maig de 2020, amb l'objectiu o la finalitat de ser amortitzades. Tot això, de conformitat amb allò que estableix la legislació i normativa aplicable i també amb les limitacions que pugui establir qualsevol autoritat competent. A aquest efecte, la Societat preveia establir un programa de recompra d'accions (share buy-back) durant l'exercici 2022. El termini d'execució de l'acord era fins a la data de celebració de la Junta General Ordinària d'Accionistes següent.

El 17 de maig de 2022, després de l'autorització regulatòria pertinent, CaixaBank va comunicar que el Consell d'Administració havia acordat l'aprovació i l'inici del "Programa de Recompra" per un import màxim de 1.800 milions d'euros. El Programa de Recompra es va dur a terme d'acord amb l'article 5 del Reglament (UE) Núm. 596/2014 i el Reglament Delegat (UE) 2016/1052, i a l'empara dels acords adoptats per la Junta General Ordinària d'Accionistes de 22 de maig de 2020 i de 8 d'abril de 2022.



El 14 de desembre de 2022, la Societat va informar de la finalització del Programa, després d'haver assolit la inversió màxima prevista (1.800 milions d'euros), fet que suposava l'adquisició d'un total de 558.515.414 accions pròpies, que representaven el 6,93% del capital social. I, tal com es va comunicar en l'anunci d'inici del Programa de Recompra, el seu propòsit era reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el marc d'aquest, en una reducció de capital que es va aprovar per la Junta General d'Accionistes de 2022.

El 22 de desembre de 2022, CaixaBank va informar que el seu Consell d'Administració va acordar iniciar el procés per a la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de la totalitat de les accions pròpies adquirides en el marc del Programa de Recompra. Tenint en compte tot l'ante-

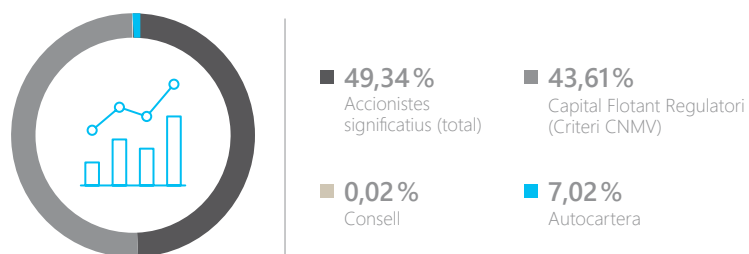
rior, el capital social de CaixaBank es redueix en la quantia de 558.515.414 euros, mitjançant l'amortització de 558.515.414 accions pròpies d'un euro de valor nominal cadascuna, i el capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros, representat per 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna, totes elles pertanyents a la mateixa classe i sèrie. La reducció de capital i la modificació dels articles 5 i 6 dels Estatuts Socials relatius al capital social i a les accions han quedat inscrites en el Registre Mercantil de València el 13 de gener de 2023, amb la qual cosa la reducció s'ha executat i les accions amortitzades s'han exclòs de cotització.

La informació sobre l'adquisició i l'alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 24 "Patrimoni Net" dels Comptes Anuals Consolidats.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

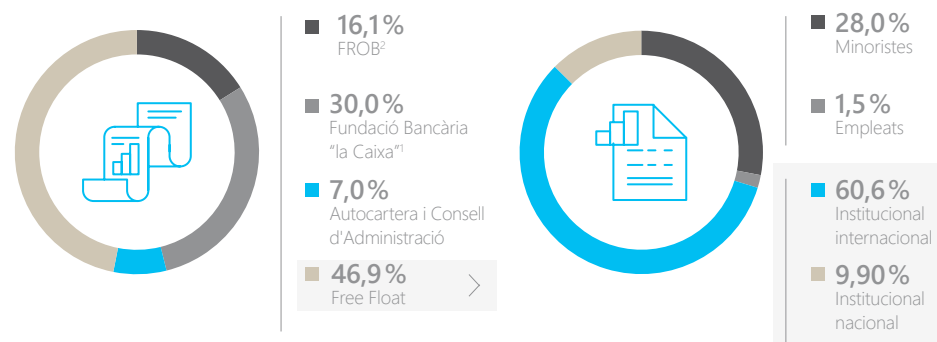
_Capital flotant regulatori (A.11)

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

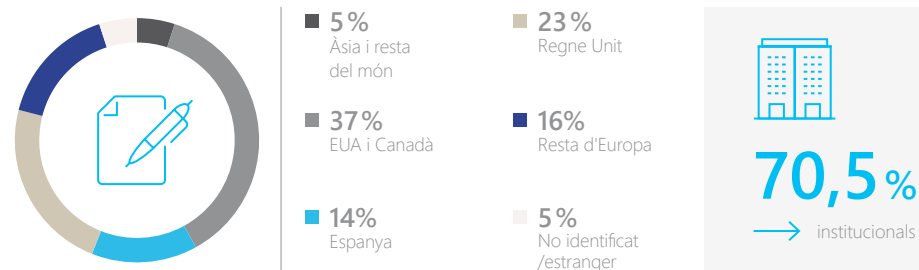
Per tal de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic, s'utilitza una definició de capital flotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera, les que són titularitat de membres del Consell d'Administració i les que tenen la Fundació Bancària "la Caixa" i el FROB, i que és diferent del càlcul regulatori.



¹ Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (Fundació Bancària "la Caixa"). Segons l'última notificació presentada a la CNMV en data 29 de març de 2021, a través de Criteri Caixa, S.A.U.

² Segons l'última notificació que es va presentar a la CNMV en data 30 de març de 2021, a través de BFA Tenedora de Accions, S.A.

_Distribució geogràfica inversors institucionals



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Autorització per augmentar capital (A.1)

En data 31 de desembre de 2022, el Consell té l'autorització de la JGA, de 22 de maig de 2020, que se li va atorgar fins al maig de 2025 per ampliar capital una vegada o diverses fins a un import nominal màxim de 2.991 milions d'euros (el 50 % del capital social en la data de l'acord, el 22 de maig de 2020), en els termes que consideri convenients. Aquesta autorització es pot utilitzar 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. Així mateix, i arran de l'autorització de la JGA de maig de 2021, el Consell està facultat per excloure el dret de subscripció preferent sense estar subjecte al límit de 1.196 milions d'euros esmentat anteriorment si decideix emetre valors convertibles per atendre certs requisits regulatoris. En aquesta línia, i des del 3 maig de 2021, la Llei de Societats de Capital recull com a obligació general la limitació del 20% per excloure el dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital i, en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% (i només el límit general del 50%) a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit efectuïn, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que es preveuen al Reglament (UE) 575/2013.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P. (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i exclouent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió

va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data. CaixaBank manté les obligacions següents, amb naturalesa de participacions preferents (*Additional Tier 1*), convertibles eventualment en accions de nova emissió de conformitat amb certs termes, exclouent-ne el dret de subscripció preferent:



> DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS¹ (MILIONS D'EUROS)

| Data d'emissió | Venciments | Import nominal | Tipus interès nominal | Import pendent d'amortització | |
|----------------------------------|------------|----------------|-----------------------|-------------------------------|--------------|
| | | | | 31-12-2022 | 31/12/2021 |
| Juny 2017 | Perpetu | 1.000 | 6,750 % | 1.000 | 1.000 |
| Juliol 2017 ² | Perpetu | 750 | 6,000 % | | 750 |
| Març 2018 | Perpetu | 1.250 | 5,250 % | 1.250 | 1.250 |
| Setembre 2018 ² | Perpetu | 500 | 6,375 % | 500 | 500 |
| Octubre 2020 | Perpetu | 750 | 5,875 % | 750 | 750 |
| Setembre de 2021 | Perpetu | 750 | 3,675 % | 750 | 750 |
| PARTICIPACIONS PREFERENTS | | | | 4.250 | 5.000 |
| Valors propis comprats | | | | 0 | 0 |
| Total | | | | 4.250 | 5.000 |

¹ Les participacions preferents eventualment convertibles en accions estan admeses a negociació a l'AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

² 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.



Evolució de l'acció (A.1)

La cotització de CaixaBank va tancar l'any 2022 en 3,672 euros per acció, fet que suposa una revaloració anual del +52,1% i permet millorar tant els agregats generals (IBEX 35 -5,6% i Eurostoxx 50 -11,7%) com els selectius bancaris de referència: IBEX 35 bancs +13,1% i Eurostoxx Banks SX7E -4,6%.

En general, 2022 deixa un balanç molt negatiu per a les borses, amb la volatilitat i la incertesa com tònica regnant en els mercats financers durant tot l'any. Un any marcat, sens dubte, pel conflicte bèl·lic a Ucraïna, la crisi energètica (i d'altres primeres matèries), l'escalada de la inflació i el ràpid enduriment de la política monetària a banda i banda de l'Atlàntic, en un entorn d'evident alentiment econòmic i amb creixents temors a una recessió. Per bé que el quart trimestre va començar amb els principals índexs borsaris en mode de fràgil recuperació, al desembre es va veure novament truncada després del gir *hawkish* de la Fed i el BCE, que va anticipar una política monetària més restrictiva que no pas la que descomptava el mercat, malgrat els riscos sobre el creixement. Amb tot, els valors bancaris espanyols, en general, han tingut un millor comportament que altres sectors o d'altres comparables europeus, encoratjats per la seva menor exposició a Rússia i pel canvi d'escenari de tipus d'interès, després de més d'un lustre operant amb tipus d'interès negatius.

>EVOLUCIÓ DE LES PRINCIPALS BORSES EL 2022 (TANCAMENT 2021 BASE 100 I VARIACIONS ANUALS EN %)



| Acció | Desembre 2022 | Desembre de 2021 | Variació |
|---|---------------|------------------|----------|
| Cotització (€/acció) | 3,672 | 2,414 | 1,258 |
| Capitalització borsària | 25.870 | 19.441 | 6.429 |
| Valor teòric comptable (€/acció) | 4,57 | 4,39 | 0,18 |
| Valor teòric comptable tangible (€/acció) | 3,82 | 3,73 | 0,09 |
| Benefici net atrib. per acció excl. impactes fusió (€/acció) (12 mesos) | 0,37 | 0,28 | 0,09 |
| PER (Preu/Beneficis; vegades) | 9,95 | 8,65 | 1,30 |
| P / VTC tangible (valor cotització s/ valor comptable tangible) | 0,96 | 0,65 | 0,31 |

Les ràtios del 2021 no inclouen al numerador els resultats de Bankia que s'havien generat amb anterioritat al 31 de març de 2021, data de referència del registre comptable de la fusió, ni, per consistència, l'aportació al denominador de les masses del balanç o APR previs a aquesta data. Tampoc no es consideren els extraordinaris associats a la fusió.

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 o telemàtica a la JGA, en cas de complir determinades condicions,¹ o bé, amb caràcter previ a la Junta General, per mitjans de comunicació a distància.

Durant l'exercici 2022 s'han modificat els Estatuts Socials sobretot per incorporar algunes precisions en el règim de funcionament de la Junta General de manera híbrida o a través de mitjans exclusivament telemàtics, que ja estava expressament recollit en l'anterior text dels Estatuts. La revisió dels Estatuts deriva de l'aprovació i l'entrada en vigor de la Llei 5/2021, de 21 d'abril, de foment de la implicació a llarg termini dels accionistes en les societats cotitzades, que va modificar la Llei de Societats de Capital, de l'experiència adquirida en la celebració de Juntes amb possibilitat d'assistència telemàtica i de l'única Junta celebrada de manera exclusivament telemàtica durant la vigència de l'estat d'alarma per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, a l'empara de la normativa i recomanacions vigents en aquell moment. Addicionalment, s'hi ha incorporat una referència a la possibilitat de lliurar la representació o el vot per mitjans de comunicació a distància amb caràcter previ a la celebració de la Junta General, d'acord amb la pràctica habitual de la Societat i amb algunes precisions tècniques. En consideració

a tot l'anterior, la Junta General igualment va aprovar modificacions en el Reglament de la Junta General per incorporar i desenvolupar també aquestes modificacions, millorant i sistematitzant el text del Reglament. (A.12 i B.6)

Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat. Així mateix, tampoc no hi ha restriccions estatutàries a la transmissibilitat de les accions, excepte les establertes legalment. (A.1 i A.12)

Pel que fa a mesures de neutralització (segons es defineixen 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 legals² 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, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. Cal esmentar que, d'acord amb el règim previst en aquesta norma, certes modificacions (el canvi del domicili social dins el 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, i també les que el Banc d'Espanya hagi considerat d'escassa rellevància en resposta a consulta prèvia) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que han de ser comunicades en tot cas al Banc d'Espanya perquè constin en el Registre d'Entitats de Crèdit. (B.3)

Quant al dret d'informació, la Societat actua segons els principis generals de transparència i no discriminació que són presents en la legislació vigent i recollits en la normativa interna, sobretot en la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals 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 del web de la CNMV i el web corporatiu, i també 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.

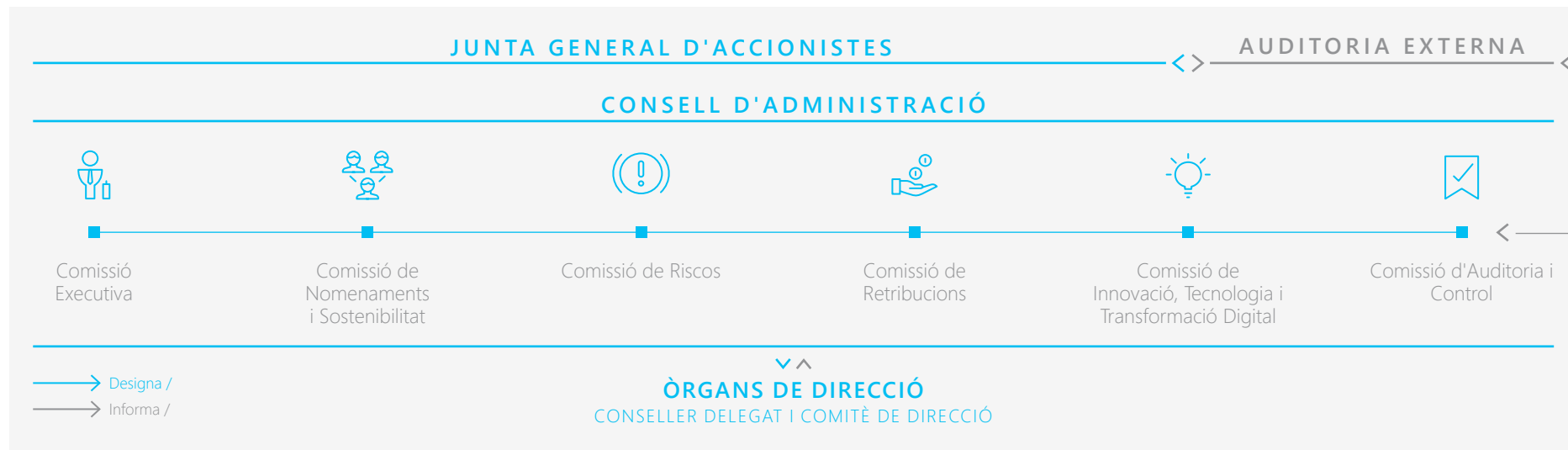


¹ Inscripció de la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions al compte corresponent, amb almenys cinc dies d'antelació respecte del dia en què s'hagi de celebrar la Junta, i titularitat d'un mínim de mil accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes.

² Reglament (UE) 1024/2013 del Consell, de 15 d'octubre de 2013, que encomana al BCE tasques específiques respecte de les 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.

_La Gestió i Administració de la Societat

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 | |
| 22/05/2020² | 40,94% | 24,92% | 0,11% | 0,30% | 66,27% |
| Del qual: Capital flotant ¹ | 0,28% | 16,90% | 0,11% | 0,30% | 17,59% |
| 03/12/2020³ | 43,05% | 25,85% | 1,17% | 0,27% | 70,34% |
| Del qual: Capital flotant ¹ | 2,36% | 15,90% | 1,17% | 0,27% | 19,70% |
| 14/05/2021⁴ | 46,18% | 26,94% | 1,24% | 1,07% | 75,43% |
| Del qual: Capital flotant ¹ | 0,01% | 23,96% | 1,24% | 1,07% | 26,28% |
| 08/04/2022⁵ | 46,87% | 28,62% | 0,25% | 0,40% | 76,14% |
| Del qual: Capital flotant ¹ | 0,70% | 22,51% | 0,25% | 0,40% | 23,86% |

¹ Informació aproximada, ja que els accionistes significatius estrangers ostenten la seva participació a través de nomineees.

² La Junta General de maig de 2020 es va celebrar en format exclusivament telemàtic (en aplicació de la normativa de mesures extraordinàries derivades de la Covid-19). Per tant, la xifra de presència física és la de participació telemàtica d'accionistes.

³ La Junta General de desembre de 2020 es va celebrar en format híbrid (presencial i telemàtic). Per tant, la xifra de presència física d'accionistes correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica.

⁴ La Junta General de maig de 2021 es va celebrar en format híbrid (presencial i telemàtic). Per tant, la xifra de presència física d'accionistes correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica.

⁵ La Junta General d'abril de 2022 es va celebrar en format híbrid (presencial i telemàtic). Per tant, la xifra de presència física d'accionistes correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica.

En la Junta General d'abril de 2022 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia (B.5):

76,14%

→ quòrum sobre el capital social

94,78%

→ d'aprovació mitjana



> JUNTA GENERAL DE 8 D'ABRIL DE 2022

| Acords de la Junta General Accionistes 08/04/2022 | | % de vots emesos a favor | % de vots a favor sobre el capital social |
|---|--|--------------------------|---|
| 1 | Comptes anuals individuals i consolidats de l'exercici 2021 i els respectius informes de gestió | 99,00% | 75,37% |
| 2 | Estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2021 | 98,94% | 75,33% |
| 3 | Gestió del Consell d'Administració durant el 2021 | 98,70% | 75,14% |
| 4 | Proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2021 | 99,05% | 75,41% |
| 5 | Reelecció de l'auditor de comptes de CaixaBank i grup consolidat per al 2023 | 98,91% | 75,31% |
| 6.1 | Reelecció del senyor Tomás Muniesa Arantegui | 98,37% | 74,90% |
| 6.2 | Reelecció del senyor Eduardo Javier Sanchiz Irazu | 98,55% | 75,03% |
| 7.1 | Modificació de l'article 7 ("Condició d'accionista") | 98,99% | 75,37% |
| 7.2 | Modificació dels articles 19 ("Convocatòria de la Junta General"), 22 ("Dret d'assistència"), 22 bis ("Junta General exclusivament telemàtica"), 24 ("Atorgament de la representació i vot per mitjans de comunicació a distància amb caràcter previ a la reunió de la Junta General") i 29 ("Acta de la Junta i certificacions") | 95,89% | 73,01% |
| 7.3 | Modificació dels articles 31 ("Funcions del Consell d'Administració") i 35 ("Designació de càrrecs al Consell d'Administració") | 98,98% | 75,36% |
| 7.4 | Modificació de l'article 40 ("Comissió d'Auditoria i Control, Comissió de Riscos, Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i Comissió de Retribucions") | 98,99% | 75,37% |
| 8 | Modificació dels articles 5 ("Convocatòria"), 7 ("Dret d'informació previ a la Junta General"), 8 ("Dret d'assistència"), 10 ("Dret de representació"), 13 ("Presidència, Secretaria i Taula"), 14 ("Llista d'assistents"), 15 ("Constitució i inici de la sessió"), 16 ("Intervencions"), 17 ("Dret d'informació durant el desenvolupament de la Junta General"), 19 ("Votació dels acords") i 21 ("Acta de la Junta") i supressió de la disposició addicional ("Assistència a la Junta General d'Accionistes de manera telemàtica mitjançant connexió remota en temps real") del Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat. | 95,69% | 72,86% |
| 9 | Reducció de capital mitjançant amortització d'accions pròpies que s'adquireixin a aquest efecte | 98,97% | 75,36% |
| 10 | Política de remuneració del Consell d'Administració | 75,86% | 57,76% |
| 11 | Entrega d'accions a favor dels consellers executius com a pagament dels components variables de la retribució | 77,34% | 58,88% |
| 12 | Nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc | 77,53% | 59,00% |
| 13 | Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a instrument públic i inscripció dels acords | 99,01% | 75,38% |
| 14 | Votació consultiva de l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels Consellers corresponent a l'exercici 2021 | 97,27% | 74,06% |
| Mitjana | | 94,78% | |

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



A CaixaBank **no hi ha diferències pel que fa al règim de mínims del quòrum de constitució de la Junta General,**

”

ni respecte del 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), a l'apartat "Informació per a Accionistes i Inversors – Govern corporatiu i política de remuneracions",¹ incloent-hi la informació específica sobre les juntes generals d'accionistes.² Particularment, amb motiu de la convocatòria de cada JGA, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web corporatiu un "banner" destacat amb accés directe a la informació per a la junta convocada (B.8).

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

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

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 de 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 i exerceix les funcions que li atribueixen els Estatuts i la normativa vigent, i coordina, juntament amb el Consell, el funcionament de les Comissions per desenvolupar millor la funció de supervisió. Així mateix, i des de 2021, aquestes funcions les compagina amb certes funcions executives que se circumscriuen a les àrees de Secretaria del Consell, Comunicació Externa, Relacions Institucionals i Auditoria Interna (sense perjudici de mantenir la dependència d'aquesta àrea de la Comissió d'Auditoria i Control). Al Consell també hi ha un Conseller Delegat, que és el primer Executiu de la Societat, i 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 hi ha la figura del Conseller Independent Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, que, 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 2022, integren el Consell d'Administració 15 membres, dos dels quals tenen el caràcter de consellers executius i tretze són consellers externs (9 independents, 3 dominicals i 1 un altre d'extern).

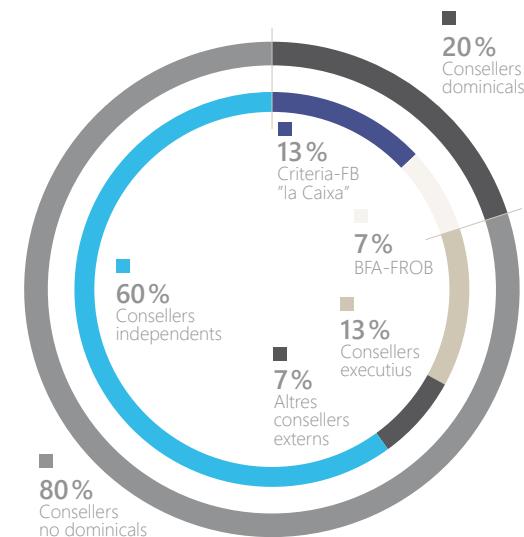
Pel que fa al nombre de consellers independents, al Consell d'Administració de CaixaBank representen un percentatge del 60% del total del Consell, que compleix àmpliament amb allò que s'estableix actualment en la recomanació 17 del Codi de Bon Govern de Societats Cotitzades en el cas de societats amb un accionista que controla més del 30% del capital social.

Al Consell també hi ha dos consellers executius, el President del Consell i el Conseller Delegat, un conseller qualificat d'un altre d'extern, i també tres consellers dominicals, dos nomenats a proposta de l'FBLC i Criteriacaixa i un altre nomenat a proposta del FROB Autoritat de Resolució Executiva i de BFA Tenedora de Accions, S.A.U.

A efectes il·lustratius, la gràfica següent mostra la distribució de consellers a les diverses categories i l'accionista significatiu al qual representen, en el cas dels consellers dominicals.



> CONSELL AL TANCAMENT DE 2022 - CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL CAIXABANK D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

60%

→ Consellers independents (C.1.3)

20%

→ Consellers dominicals (C.1.3)

13%

→ Consellers executius (C.1.3)

7%

→ Conseller altre extern (C.1.3)

5 anys

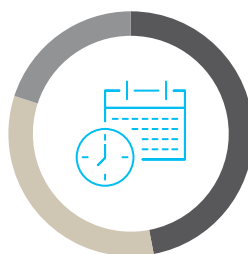
→ Termini d'acompliment en el càrrec, 5,4 anys en el cas de consellers independents

> CONSELLERS PER CATEGORIA, A 31 DE DESEMBRE

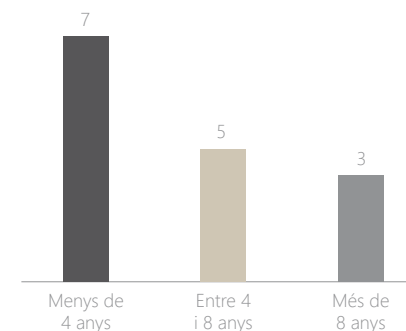


- 60% Consellers independents
- 20% Consellers dominicals
- 13% Consellers executius
- 7% Conseller un altre extern

> TERMINI D'ACOMPLIMENT, A 31 DE DESEMBRE



- 47% Menys de 4 anys
- 33% Entre 4 i 8 anys
- 20% Més de 8 anys



02



Executius

09



Independents

03



Dominicals

01



Un altre extern

A conseqüència de la reducció progressiva de la mida del Consell en els darrers anys, i també dels nomenaments arran de la fusió per absorció de Bankia inscrita al març de 2021, 7

consellers (pràcticament la meitat dels membres del Consell) tenen una antiguitat en el càrrec inferior als 4 anys, 5 consellers entre 4 i 8 anys i 3 consellers superen els 8 anys al Consell.



A continuació, es presenta el detall dels Consellers de la Societat al tancament de l'exercici 2022: (C.1.2)

| | José Ignacio Goirigolzarri | Tomás Muniesa | Gonzalo Gortázar ¹ | John S. Reed | Joaquín Ayuso | Francisco Javier Campo | Eva Castillo | Fernando María Ulrich | M. Verónica Fisas | Cristina Garmendia | M. Amparo Moraleda | Eduardo Javier Sanchiz | Teresa Santero | José Serna | Koro Usarraga |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Categoria del conseller | Executiu | Dominical | Executiu | Independent | Independent | Independent | Independent | Un altre extern ² | Independent | Independent | Independent | Independent | Dominical | Dominical | Independent |
| Càrrec al Consell | President | Vicepresident | Conseller delegat | Conseller Coordinador Independent | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller | Conseller |
| Data del primer nomenament | 03/12/2020 | 01/01/2018 | 30/06/2014 | 03/11/2011 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 25/02/2016 | 05/04/2019 | 24/04/2014 | 21/09/2017 | 03/12/2020 | 30/06/2016 | 30/06/2016 |
| Data de l'últim nomenament | 03/12/2020 | 08/04/2022 | 05/04/2019 | 05/04/2019 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 03/12/2020 | 22/05/2020 | 05/04/2019 | 05/04/2019 | 08/04/2022 | 03/12/2020 | 14/05/2021 | 14/05/2021 |
| 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 | Acord Junta General d'Accionistes |
| Any de naixement | 1954 | 1952 | 1965 | 1939 | 1955 | 1955 | 1962 | 1952 | 1964 | 1962 | 1964 | 1956 | 1959 | 1942 | 1957 |
| Data extinció mandat | 03/12/2024 | 08/04/2026 | 05/04/2023 | 05/04/2023 | 03/12/2024 | 03/12/2024 | 03/12/2024 | 03/12/2024 | 22/05/2024 | 05/04/2023 | 05/04/2023 | 08/04/2026 | 03/12/2024 | 14/05/2025 | 14/05/2025 |
| Nacionalitat | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Estatunidenc | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Portuguesa | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Espanyola | Espanyola |

¹ Té delegades totes les facultats legals i estatutàriament delegables, sense perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell, que, en tot cas, són aplicables internament. (C.1.9)

² Fernando Maria Ulrich va ser qualificat de conseller extern, no dominical ni independent, d'acord amb allò que estableix l'apartat 2 de l'article 529 duodecims de la Llei de Societats de Capital i l'article 19.5 del Reglament del Consell. Actualment, i des de 2017, és president no executiu al Banco BPI, S.A.

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

No hi ha hagut baixes en el Consell d'Administració durant l'exercici. (C.1.2)



Cap conseller independent percep de la Societat, o del seu mateix grup, cap 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 qualsevol societat del seu grup, bé sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació. (C.1.3)

La Societat no té consellers dominicals nomenats a instàncies d'accionistes la participació dels quals és inferior al 3% del capital social. (C.1.8)



> PARTICIPACIÓ DEL CONSELL (A.3)

| Nom | Nombre de drets de vot atribuïts a les accions | | % drets de vot atribuïts a les accions | | Nombre de drets de vot a través d'instruments financers | | % drets de vot a través d'instruments financers | | Nombre total de drets de vot | % total de drets de vot | Del nombre total de drets de vot atribuïts a les accions, indiqui, si escau, els vots addicionals que corresponen a les accions amb vot per lleialtat | |
|----------------------------|--|---------------|--|---------------|---|------------|---|---------------|------------------------------|-------------------------|---|-----------|
| | Directes | Indirectes | Directe | Indirecte | Directes | Indirectes | Directe | Indirecte | | | Directe | Indirecte |
| José Ignacio Goirigolzarri | 224.005 | 0 | 0,003% | 0,000% | 173.043 | 0 | 0,002% | 0,000% | 397.048 | 0,005% | 0 | 0 |
| Tomás Muniesa | 292.643 | 0 | 0,004% | 0,000% | 16.494 | 0 | 0,000% | 0,000% | 309.137 | 0,004% | 0 | 0 |
| Gonzalo Gortázar | 738.172 | 0 | 0,009% | 0,000% | 340.754 | 0 | 0,004% | 0,000% | 1.078.926 | 0,013% | 0 | 0 |
| John S. Reed | 12.564 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 12.564 | 0,000% | 0 | 0 |
| Joaquín Ayuso | 37.657 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 37.657 | 0,000% | 0 | 0 |
| Francisco Javier Campo | 34.440 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 34.440 | 0,000% | 0 | 0 |
| Eva Castillo | 19.673 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 19.673 | 0,000% | 0 | 0 |
| Fernando María Ulrich | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0,000% | 0 | 0 |
| María Verónica Fisas | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0,000% | 0 | 0 |
| Cristina Garmendia | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0,000% | 0 | 0 |
| María Amparo Moraleda | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0,000% | 0 | 0 |
| Eduardo Javier Sanchiz | 8.700 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 8.700 | 0,000% | 0 | 0 |
| Teresa Santero | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0,000% | 0 | 0 |
| José Serna | 6.609 | 10.463* | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 17.072 | 0,000% | 0 | 0 |
| Koro Usarraga | 7.175 | 0 | 0,000% | 0,000% | 0 | 0 | 0,000% | 0,000% | 7.175 | 0,000% | 0 | 0 |
| Total | 1.381.638 | 10.463 | 0,017% | 0,000% | 530.291 | 0 | 0,007% | 0,000% | 1.922.392 | 0,024% | 0 | 0 |

(*) Accions titularitat de María Soledad García Conde Angoso.

% real calculat no sumatori de % anteriors

➤ **Veure currículum dels consellers**

0,02 %

→ total de drets de vot titularitat del Consell.

46,12 %

→ total de drets de vot dels accionistes significatius representats al Consell.

- Accionistes significatius representats al Consell.
- > Fundació Bancària "la Caixa" (Criteria Caixa) 30,01%
- > FROB (BFA Tenedora de Acciones) 16,11%

46,14 %

→ total de drets de vot representats al Consell. (Consellers + accionistes significatius representats al Consell).

Nota: Quant a la informació sobre el nombre de drets de vot a través d'instruments financers facilitada en aquest apartat, fa referència al nombre màxim d'accions pendents de rebre arran dels plans d'incientiu a llarg termini i també dels bonus d'exercicis anteriors, la liquidació dels quals és diferida en compliment de la normativa aplicable. Per tant, la informació facilitada en aquesta columna de la taula no fa referència pròpiament a instruments financers que donin dret a adquirir accions, sinó a accions que són titularitat de CaixaBank i que estan destinades a la liquidació d'aquests plans amb els ajustos pertinents en el moment del lliurament, als membres del Consell que correspongui. És en el moment de la liquidació d'aquests plans quan cada beneficiari comunicarà al mercat l'adquisició de les accions els drets de vot de les quals passen a ser de la seva titularitat.

> CURRÍCULUM DELS CONSELLERS (C.1.3)

José Ignacio Goirigolzarri

→ President Executiu

Educació

És Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomant en Finances i Planificació Estratègica per la Universitat de Leeds (Regne Unit).

Trajectòria professional

Actualment, també és vicepresident de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Abans d'assumir la Presidència va ser President executiu del Consell d'Administració de Bankia, President de la seva Comissió de Tecnologia i Innovació i President del Consell d'Administració de BFA, Tenedora de Accions, S.A.U. Va iniciar la seva carrera professional al Banco de Bilbao. Va ser responsable de Banca Detallista. També va ser Conseller de BBVA-Bancomer (Mèxic), Citic Bank (Xina) i CIFH (Hong Kong). A més, va ser vicepresident de Telefónica i Repsol i President espanyol de la Fundación España-USA.

Altres càrrecs actuals

Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundación Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President¹ del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundación Garum. Així mateix, és President de la Fundació CaixaBank Dualiza.

Tomás Muniesa

→ Vicepresident Dominical

Educació

Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

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 MEFF, 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 Critería CaixaCorp (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 president de VidaCaixa, Vicepresident 1r de Repsol, Conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Altres càrrecs actuals

Conseller de Banco BPI.

John S. Reed

→ Conseller Independent Coordinador

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 una vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a President, abans de jubilar-se l'abril de 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

Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el 2016 i és Membre de Junta del Boston Athenaeum, i també fideicomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.



¹ Amb data 24 de gener de 2023 ha deixat el càrrec de President i hi continua com a Membre.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Joaquín Ayuso

→ Conseller Independent

Educació

Enginyer de Camins, Canals i Ports per la Universitat Politècnica de Madrid.

Trajectòria professional

Actualment és president d'Adriano Care Socimi, S.A.

Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia.

Ha desenvolupat la seva carrera professional a la societat Ferroviaria, S.A., on va ser conseller delegat i vicepresident del Consell d'Administració. Ha estat conseller de National Express Group, PLC i d'Hispania Activos Inmobiliarios i President d'Autopista del Sol Concesionaria Española.

Altres càrrecs actuals

És membre del Consell Assessor de l'Institut Benjamín Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares i del Consell Assessor de Kearney. Així mateix, és President de la Junta Directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

Francisco Javier Campo

→ Conseller Independent

Educació

És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid.

Trajectòria professional

Actualment és membre del Consell d'Administració de Meliá Hotels International, S.A. i vicepresident d'AECOC.

Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen, ha estat president mundial del Grup Dia i membre del Comitè Executiu Mundial del Grup Carrefour, i president dels grups Zena i Cortefiel. Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia.

Altres càrrecs actuals

És Vicepresident de l'Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC), membre del Consell Assessor (senior advisor) d'AT Kearney, del grup d'alimentació Palacios i d'IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo).

És Conseller de l'Associació per al Progrés de la Direcció (APD) i patró de la Fundació CaixaBank Dualiza, de la Fundació F. Campo i de la Fundació Iler.

L'any 2007 li van concedir l'Ordre Nacional del Mèrit de la República Francesa.

Eva Castillo

→ Consellera Independent

Educació

Llicenciada en Dret i Empresarials per la Universitat Pontificia de Comillas ICADE de Madrid.

Trajectòria professional

En l'actualitat, és consellera independent d'International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la Comissió d'Auditoria i Compliment i de la Comissió de Retribucions.

Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia, S.A.

Ha estat consellera independent de Zardoya OTIS, S.A., presidenta de la Comissió d'Auditoria i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions. Així mateix, ha estat consellera de Telefónica, S.A. i presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, A.G., a més de membre del Patronat de la Fundació Telefónica. Prèviament va ser consellera independent de Visa Europe Limited i consellera d'Old Mutual, PLC.

Ha estat presidenta i CEO de Telefónica Europe.

Va ser presidenta i CEO de Merrill Lynch Capital Markets España, presidenta i CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA i membre del Comitè Executiu d'EMEA de Merrill Lynch International.

Altres càrrecs actuals

També és membre del Patronat de la Fundació Comillas-ICAI i del Patronat de la Fundació Entreculturas, Fe y Alegría i membre del Consell per a l'Economia de la Santa Seu i membre del Consell de l'AIE Advanter School of Management.

Fernando María Ulrich

→ Conseller Un Altre Extern

Educació

Va cursar estudis d'Econòmiques i Empresarials a l'Institut Superior d'Economia i Gestió de la Universitat de Lisboa.

Trajectòria professional

Avui dia, i des del 2017, és president no executiu del Banco BPI, S.A.

Així mateix, ha estat president no executiu del BFA (Angola) (2005-2017); membre del Consell d'Administració d'APB (Associació portuguesa de bancs) (2004-2019); President del Consell General i de Supervisió de la Universitat d'Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conseller no executiu de SEMAPA, (2006-2008); Conseller no executiu de Portugal Telecom (1998-2005); Conseller no executiu d'Allianz Portugal (1999-2004); Conseller no executiu de PT Multimedia (2002-2004); membre del Consell consultiu de CIP, confederació industrial portuguesa (2002-2004); Conseller no executiu d'IMPRESA i de SIC, conglomerat de mitjans de comunicació portuguesos 2000-2003; Vicepresident del Consell d'Administració de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresident del Banco de Fomento & Exterior, S.A. i del Banco Borges & Irmão (1996-1998); membre del Consell Consultiu per a la Reforma del Tresor (1990/1992); membre del Consell Nacional de la Comissió del Mercat de Valors de Portugal (1992-1995); Conseller executiu del Banco Fonseca & Burnay (1991-1996); Vicepresident del Banc Portuguès d'Investimento (1989-2007); Conseller executiu del Banc Portuguès d'Investimento (1985-1989); Director Adjunt de la Sociedade Portuguesa d'Investimentos (SPI) (1983-1985); Cap de gabinet del Ministre d'Economia del Govern portuguès (1981-1983); membre del Secretariat per a la Cooperació Econòmica del Ministeri d'Affers Exteriors del Govern de Portugal (1979-1980) i membre de la delegació portuguesa davant l'OCDE (1975-1979). Responsable de la secció de mercats financers del diari Expresso (1973-74).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

María 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 esdevé presidenta del Consell d'Administració de Stanpa i, al seu torn, també 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.

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 Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

Trajectòria professional

Ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua. Membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Genetrix, S.L. (Presidenta Executiva), Sygnis AG (Presidenta del Consell de Supervisió), Satlantis Microsats (Presidenta), Science & Innovation Link Office, S.L.(Consellera) i Consellera Independent a Naturgy Energy Group, S.A., Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros.

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des d'abril 2008 a desembre de 2011, i presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE).

Altres càrrecs actuals

És Consellera d'Ysios Capital i Consellera independent de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. i Mediaset.

És presidenta de la Fundació COTEC, i com a tal és membre del patronat de les fundacions Pelayo, España Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor de l'Associació Espanyola Contra el Càncer, Fundació Dones per Àfrica, UNICEF, Comitè Espanyol, també és membre del Consell assessor a Integrated Service Solutions, S.L. i S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre d'altres.

María Amparo Moraleda

→ Consellera Independent

Educació

Enginyer Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

Trajectòria professional

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), i entre el 2013 i el 2021 va ser membre del Consell d'Administració de Solvay, S.A.

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 de 2009 a gener de 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 juny de 2000 i juny de 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. De 1998 a 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.

Altres càrrecs actuals

Consellera independent en diverses societats: Airbus Group, S.E. (des de 2015), Vodafone Group (des de 2017) i A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (des de 2021).

També és membre del Consell Assessor de les societats següents: SAP Ibèrica (des del 2013), Spencer Stuart (des del 2017), Kearney (des del 2022) i ISS 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, el Patronat de l'IMD Anderson Internacional España, la Fundació Vodafone, la Fundació Airbus i la Fundació Curarte.

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.

Amb 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 la companyia farmacèutica francesa Pierre Fabre, S.A. i vocal de les seves comissions d'Estratègia i d'Auditoria.

També és membre del Consell d'Administració de la societat de capital risc Sabadell Asabys Health Innovation Investments 2B, S.C.R., S.A.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Teresa Santero

→ Consellera Dominical

Educació

És Llicenciada en Administració d'Empreses per la Universitat de Saragossa i Doctora en Economia per la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA).

Trajectòria professional

Amb anterioritat, va ocupar llocs de responsabilitat tant a l'Administració Central com a l'Administració Autònoma. Prèviament, va treballar durant deu anys com a economista al departament d'Economia de l'OCDE a París. Ha estat professora visitant a la Facultat d'Economia de la Universitat Complutense de Madrid i professora associada i ajudant de recerca a la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA).

Ha pertangut a diversos Consells d'Administració, vocal independent del Consell General de l'Institut de Crèdit Oficial, ICO (2018-2020), Consellera de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, SEPI (2008-2011) i de Navantia (2010-2011).

Altres càrrecs actuals

És Professora a la Universitat Institut d'Empresa (UIE) a Madrid.

José Serna

→ Conseller Dominical

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid.

Advocat de l'Estat (en excedència) i Notari (fins al 2013).

Trajectòria professional

El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat fins a l'excedència 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. També va ser Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Societat de Valors i Borsa Interdealers, S.A.

El 1994 es va incorporar com a Agent de Canvi i Borsa de Barcelona.

Notari de Barcelona (2002-2013). 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

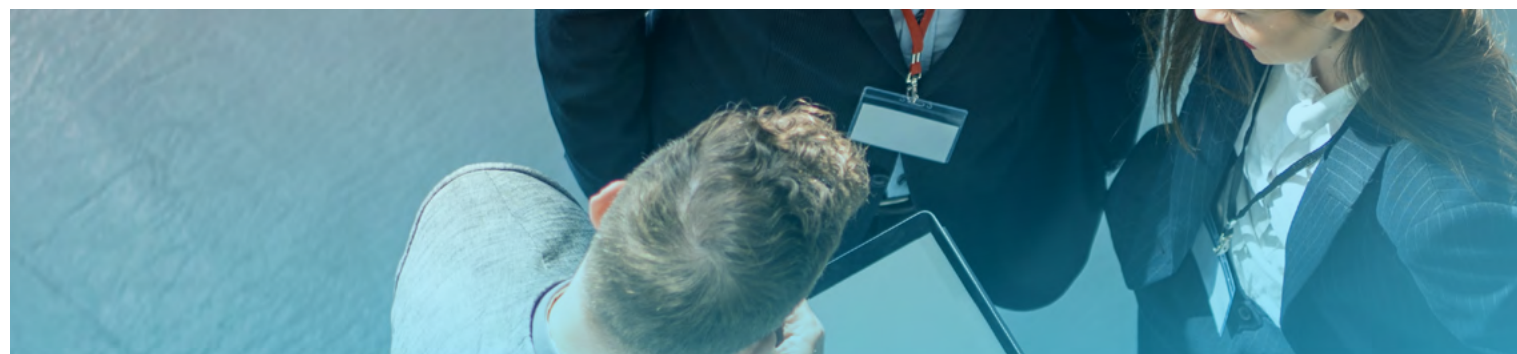
Va treballar durant vint anys a Arthur Andersen, on el 1993 fou nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

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 de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.



A continuació es presenta el detall de càrrecs que ocupen consellers en societats del grup i fora (cotitzades o no):

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

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------|
| Tomás Muniesa | VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros | Vicepresident |
| Gonzalo Gortázar | Banco BPI, S.A. | Conseller |
| Fernando María Ulrich | Banco BPI, S.A. | President |



La informació sobre **consellers i càrrecs** que s'ostenten en consells d'altres societats es refereix al tancament de l'exercici.

Per a la Societat, no consta que hi hagi relacions rellevants per a qualssevol de les dues parts entre els accionistes significatius (o representats al Consell) i els membres del Consell. (A.6)

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els seus Consellers. Segons el que s'estableix a 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)

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

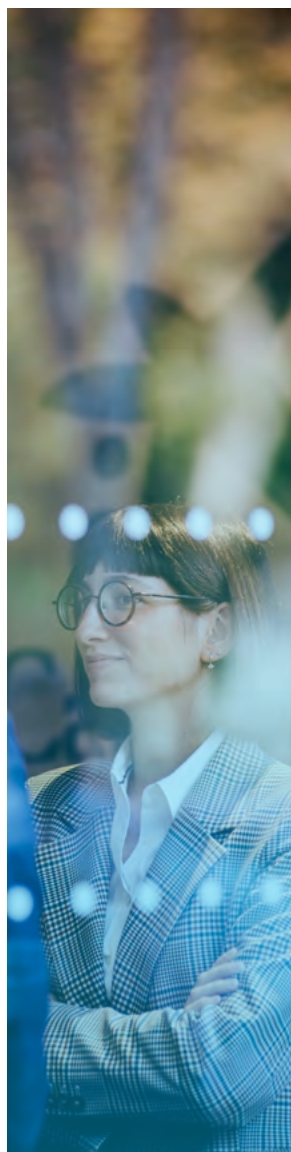
09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec | Retribuït o no |
|---|--|---|----------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | AIE Advantere School of Management | Conseller | No |
| | Associació Madrid Futuro | Vocal (Representant de CaixaBank) | No |
| | Associació Valenciana d'Empresaris | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Cambra de Comerç d'Espanya | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Cercle d'Empresaris | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Cercle d'Empresaris Bascos | Membre | No |
| | Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) | Vicepresident (Representant de CaixaBank) | Sí |
| | Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| | Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE) | Membre del Consell Assessor (Representant de CaixaBank) | No |
| | Consell Empresarial Espanyol per al Desenvolupament Sostenible | Conseller (Representant de CaixaBank) | No |
| | Deusto Business School | President | No |
| | Foment del Treball Nacional | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació Aspen Institute | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació CaixaBank Dualitza | President (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundación Consejo España-EEUU | Patró d'Honor (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundación COTEC para la Innovación | Vicepresident (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció (FAD) | Patró | No |
| | Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA) | President (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació Institut Hermes | Membre del Consell Assessor (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació LAB Mediterráneo | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| Fundació Mobile World Capital Barcelona | Patró (Representant de CaixaBank) | No | |
| Fundación Pro Real Academia Española | Patró | No | |
| Fundació Real Instituto Elcano | Patró (Representant de CaixaBank) | No | |
| Garum Fundatio Fundazioa | President | No | |
| Institute of International Finance | Membre (Representant de CaixaBank) | No | |
| Institut Benjamin Franklin - UAH | President ¹ | No | |

¹ Amb data 24 de gener de 2023 ha deixat el càrrec de President i hi continua com a Membre.

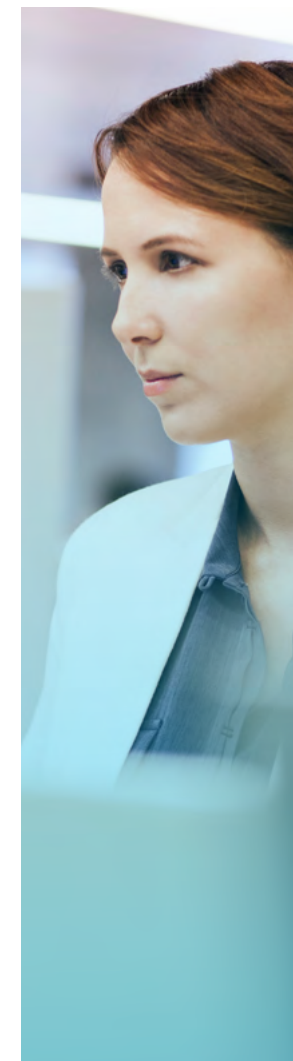
> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec | Retribuït o no |
|------------------------|---|--|----------------|
| Tomás Muniesa | Companhia de Seguros Allianz Portugal S.A. | Conseller (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundació ESADE | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| | SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros | Vicepresident (Representant de CaixaBank) | Sí |
| Gonzalo Gortázar | Cercle d'Empresaris | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Eurofi | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundación Consejo España-China | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| | Institute of International Finance | Membre (Representant de CaixaBank) | No |
| John S. Reed | American Cash Exchange, Inc. (ACE) | President | No |
| | Boston Athenaeum | Membre de Junta | No |
| | National Bureau of Economic Research | Fideïcomissari | No |
| | Acadèmia Americana d'Arts i Ciències | Membre | No |
| Joaquín Ayuso | Societat Filosòfica Americana | Membre | No |
| | Adriano Care Socimi, S.A. | President | Sí |
| | Club de Campo Villa de Madrid | Conseller | No |
| | Institut Benjamin Franklin - UHA | Membre del Consell Assessor | No |
| Francisco Javier Campo | Real Sociedad Hípica Española Club de Campo | President | No |
| | Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC) | Vicepresident i membre de la Junta Directiva (Representant de CaixaBank) | No |
| | Associació per al Progrés de la Direcció (APD) | Conseller | No |
| | Fundació CaixaBank Dualitza | Patró (Representant de CaixaBank) | No |
| | Fundación F. Campo | Patró | No |
| | Fundación Iter | Patró | No |
| Eva Castillo | Meliá Hotels Internationals, S.A. | Conseller | Sí |
| | A.I.E Advantere School of Management | Consellera | No |
| | Consell per a l'Economia de la Santa Seu | Consellera | No |
| | Fundación Entreculturas Fé y Alegría | Patrona | No |



> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec | Retribuït o no |
|-------------------------|--|--|----------------|
| Eva Castillo | Fundación Universitaria Comillas- ICAI. | Patrona | No |
| | International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG) | Consellera | Sí |
| | Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica (STANPA) | Presidenta del Consell d'Administració | No |
| | Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé | Patrona | No |
| | Fundación STANPA | Patrona (Representant de l'Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica - STANPA) | No |
| María Verónica Fisas | Natura Bissé Int. Dallas (USA) | Presidenta (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | No |
| | Natura Bissé Int., Ltd. (UK) | Consellera (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | No |
| | Natura Bissé, Int., S.A. de CV (Mèxic) | Presidenta (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | No |
| | Natura Bissé International, S.A. | Consellera Delegada (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | Sí |
| | NB Selective Distribution, S.L. | Administradora solidària (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | No |
| | Natura Bissé International Trading (Shanghai), CO., LTD | Administradora solidària (Representant de Natura Bissé International, S.A.) | No |
| | Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. | Consellera | Sí |
| | Fundación COTEC para la Innovación | Presidenta (Representante d'Ysios Capital Partners SGEIC, S.A.) | No |
| | Fundación España Constitucional | Patrona | No |
| | Fundación Pelayo | Patrona | No |
| Cristina Garmendia | Fundació SEPI FSP | Patrona | No |
| | Jaizkibel 2007, S.L. (societat patrimonial) | Administradora única | Sí |
| | Mediaset España Comunicación, S.A. | Consellera | Sí |
| | Ysios Asset Management, S.L. | Consellera | No |
| | Ysios Capital Partners CIV I, S.L. | Consellera | No |
| | Ysios Capital Partners CIV II, S.L. | Consellera | No |
| | Ysios Capital Partners CIV III, S.L. | Consellera | No |
| | Ysios Capital Partners SGEIC, S.A. | Consellera | Sí |
| | Associació Espanyola contra el Càncer (AECC) | Membre del Consell Assessor | No |
| | Fundació Dones per Àfrica | Membre del Consell Assessor | No |
| UNICEF, Comitè espanyol | Membre del Consell Assessor | No | |



> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec | Retribuït o no |
|------------------------|--|------------------------------|----------------|
| María Amparo Moraleda | Airbus Group. S.E. | Consellera | Sí |
| | Airbus Foundation | Patrona | No |
| | Fundación Curarte | Patrona | No |
| | Fundación MD Anderson Internacional España | Patrona | No |
| | IESE | Membre de la Junta Directiva | No |
| | A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. | Consellera | Sí |
| | Vodafone Foundation | Patrona | No |
| | Vodafone Group PLC | Consellera | Sí |
| Eduardo Javier Sanchiz | Pierre Fabre, S.A. | Conseller | Sí |
| | Sabadell - Asabys Health Innovation Investments 2B, S.C.R, S.A. | Conseller | Sí |
| José Serna | Asociación Española de Seniors de Golf | Vicepresident | No |
| | 2005 KP Inversiones, S.L. | Administradora Solidària | No |
| Koro Usarraga | Vehicle Testing Equipment, S.L. (filial 100% de 2005 KP Inversiones, S.L.) | Administradora Solidària | No |
| | Vocento, S.A. | Consellera | Sí |

> ALTRES ACTIVITATS RETRIBUÏDES DIFERENTS DE LES ANTERIORS (C.1.11)

| Nom del conseller | Denominació social de l'entitat | Càrrec |
|------------------------|--|---|
| Joaquín Ayuso | AT Kearney S.A. | Membre del Consell Assessor |
| | AT Kearney S.A. | Membre del Consell Assessor |
| Francisco Javier Campo | Grupo Empresarial Palacios Alimentación, S.A. | Soci i Membre del Consell Assessor |
| | IPA Capital S.L. (Pastas Gallo) | Soci i Membre del Consell Assessor |
| Cristina Garmendia | Integrated Service Solutions, S.L. | Membre del Consell Assessor (Representant de Jaizkibel 2007, S.L. - Societat patrimonial) |
| | Mckinsey & Company | Membre del Consell Assessor |
| | S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U. | Membre del Consell Assessor |
| | Universidad Europea de Madrid, S.A. | Membre del Consell Assessor |
| María Amparo Moraleda | Kearney, S.A. | Membre del Consell Assessor |
| | ISS España | Membre del Consell Assessor |
| | SAP Ibérica | Membre del Consell Assessor |
| | Spencer Stuart | Membre del Consell Assessor |
| Teresa Santero | Instituto de Empresa Madrid | Professora |



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



Per tal d'intentar tenir en tot moment un equilibri adequat en la composició del Consell, que promogui la diversitat de gènere, edat i procedència, i també de formació, coneixements i experiències professionals que contribueixi a opinions diverses i independents i un procés de presa de decisions sòlid i madur, CaixaBank té una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup que es revisa periòdicament.

La Política forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i recull els aspectes i compromisos principals de la Societat i el seu Grup en matèria de selecció i avaluació de la idoneïtat de consellers i membres de l'alta direcció i titulars de funcions clau. El 2022 es va acordar fer-ne la revisió i actualització en determinats aspectes.

La supervisió del compliment d'aquesta Política correspon, tal com preveu l'article 15 del Reglament del Consell, a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, que, entre altres funcions, haurà d'analitzar i proposar els perfils dels candidats per cobrir els llocs del Consell considerant la diversitat com un vector essencial del procés de selecció i idoneïtat, particularment, la diversitat de gènere.

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

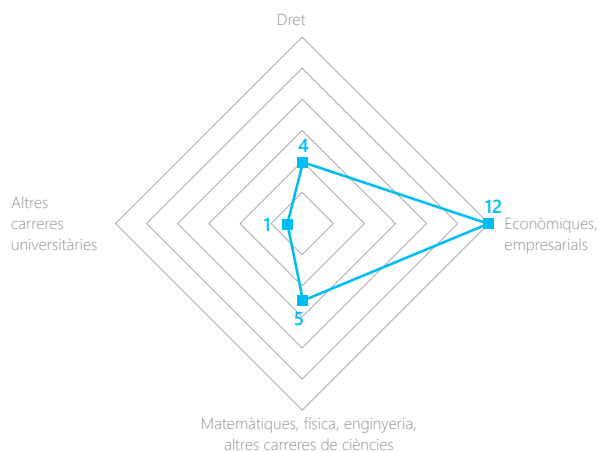
- > Ponderació, en els procediments de selecció i reelecció de consellers, de l'objectiu de garantir en qualsevol moment una composició de l'òrgan de govern apropiada i diversa, que afavoreixi especialment la diversitat de gènere, així com, entre d'altres, la de coneixements, formació i experiència professional, edat, i origen geogràfic a 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 l'apartat 6.1, relatiu als elements fonamentals de la política de diversitat al Consell d'Administració, i també 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 i Sostenibilitat 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.

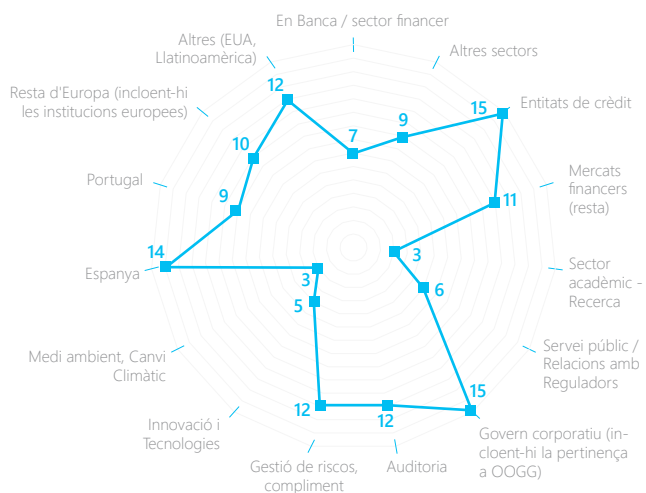
En l'actualitat, la recomanació 15 del Codi de Bon Govern estableix que el percentatge de conselleres no ha de ser en cap moment inferior al 30% del total de membres del Consell d'Administració i que, abans que finalitzi el 2022, el nombre de conselleres ha de suposar, almenys, el 40% dels membres del Consell. El percentatge de dones al Consell d'Administració després de la Junta General Ordinària del mes de maig del 2020 es va situar en el 40%, per damunt del 30% que va fixar la Comissió de Nomenaments el 2019 per aconseguir el 2020. Des de la JGA extraordinària de desembre de 2020, la presència de conselleres en l'òrgan d'administració de CaixaBank continua representant el 40% del total dels seus membres. Això demostra la preocupació i el compromís ferm de la Societat per complir amb l'objectiu del 40% de representació femenina al Consell d'Administració. En l'avaluació anual del compliment de la Política esmentada es considera adequada l'estructura, mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, i també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha dut a terme, cosa que permet concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició. I, es constata que el funcionament i també la composició del Consell d'Administració han resultat adequats per a l'exercici i acompliment de les funcions que li corresponen, en particular per a la correcta gestió de l'entitat que l'òrgan d'administració ha dut a terme, sobretot tenint en compte les circumstàncies excepcionals que han caracteritzat l'exercici de 2022.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> DISTRIBUCIÓ FORMACIÓ MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



> DISTRIBUCIÓ EXPERIÈNCIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



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

Quant a la **formació que s'ha fet als membres del Consell d'Administració de l'Entitat**, el 2022 s'ha dut a terme un pla de formació de 9 sessions dedicades a l'anàlisi de temàtiques diverses, com ara diverses àrees de negoci, sostenibilitat, govern corporatiu, aspectes rellevants de regulació, innovació o ciberseguretat, entre d'altres. Així mateix, els consellers reben de manera recurrent informació d'actualitat en matèria economicofinancera.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, 15 exposicions monogràfiques en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc de tipus d'interès, el risc de mercat, els riscos ASG, el risc de

conduïda i compliment, el risc de continuïtat operativa, el risc de crèdit i de participades accionars, el risc d'externalització, el risc de rendibilitat de negoci, el risc tecnològic, el risc legal, el risc reputacional, el risc de model, el risc operacional i el risc de seguretat de la informació, entre d'altres.

Al si de la Comissió d'Auditoria i Control també s'han inclòs exposicions monogràfiques (6 en total) dins l'ordre del dia de les seves sessions, en què s'han cobert matèries pròpies d'auditoria, control intern i ciberseguretat. Així mateix, s'han fet 2 sessions de formació als membres de la Comissió dedicades a l'enfocament d'auditoria en matèria de remuneracions i a la informació no financera.

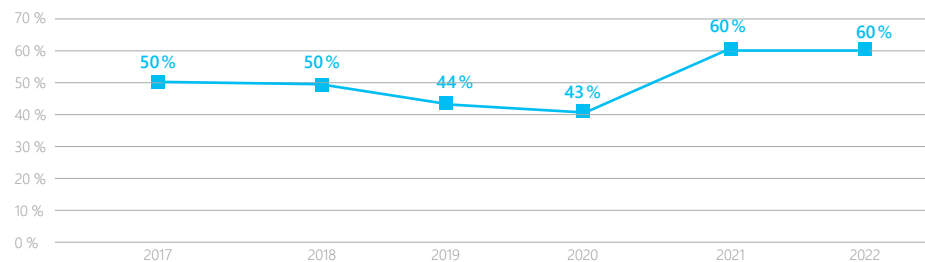
> MATRIU DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ CAIXABANK 2022

| | | José Ignacio Goirigolzarri | Tomás Muniesa | Gonzalo Gortázar | John S. Reed | Joaquín Ayuso | Francisco Javier Campo | Eva Castillo | Fernando María Ulrich | María Verónica Fisas | Cristina Garmendia | M. Amparo Moraleda | Eduardo Javier Sanchiz | Teresa Santero | José Serna | Koro Usarraga |
|--|---|----------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|------------------------|--------------|-----------------------|----------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|------------|---------------|
| Càrrec i categoria | | President executiu | Vicepresident Dominical | Conseller delegat | Conseller independent coordinador | Independent | Independent | Independent | Un altre extern | Independent | Independent | Independent | Independent | Dominical | Dominical | Independent |
| Formació | Dret | | | ■ | | | | ■ | | ■ | | | | | | ■ |
| | Econòmiques, empresarials | ■ | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Matemàtiques, Física, Enginyeria, altres carreres de ciències | | | | ■ | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | | | | |
| | Altres carreres universitàries | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Experiència en alta direcció (Alta direcció-executius Consell o senior management) | En Banca / sector financer | ■ | ■ | ■ | ■ | | | ■ | ■ | | | | | | ■ | |
| | Altres sectors | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ |
| Experiència en el sector financer | Entitats de crèdit | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Mercats financers (resta) | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Una altra experiència | Sector acadèmic - Recerca | ■ | | | | | | | | | ■ | | | ■ | | |
| | Servei públic/relacions amb reguladors | | ■ | | ■ | | | | ■ | | ■ | | | ■ | ■ | |
| | Govern Corporatiu (incloent-hi la pertinença a OG) | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Auditoria | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | | ■ | ■ |
| | Gestió de riscos / compliment | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | | | ■ |
| | Innovació i Tecnologia | ■ | | ■ | | | | | ■ | | | ■ | ■ | | | |
| | Medi Ambient, canvi climàtic | | | | | | ■ | | | | | ■ | ■ | | | |
| Experiència internacional | Espanya | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Portugal | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | ■ | ■ | | | |
| | Resta d'Europa (incloent-hi les institucions europees) | ■ | | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| | Altres (EUA, Llatinoamèrica) | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| Diversitat gènere, origen geogràfic, edat | Diversitat de gènere | | | | | | | ■ | | ■ | ■ | ■ | | ■ | | ■ |
| | Nacionalitat | ES | ES | ES | EUA | ES | ES | ES | PT | ES | ES | ES | ES | ES | ES | ES |
| | Edat | 68 | 70 | 57 | 83 | 67 | 67 | 60 | 70 | 58 | 60 | 58 | 66 | 63 | 80 | 65 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Durant els últims exercicis s'ha incrementat progressivament la presència de consellers independents i també la diversitat de gènere del Consell. S'ha assolit amb antelació l'objectiu establert en la Recomanació 15 del CBG, de tenir almenys el 40% de conselleres entre els membres del Consell, des de la JGA de maig de 2020. (C.1.4):

>EVOLUCIÓ D'INDEPENDÈNCIA



| (C.1.4) | Nombre de conselleres | | | | % sobre el total de consellers de cada categoria | | | |
|-------------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|--|---------------|---------------|---------------|
| | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2020 | Exercici 2019 | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2020 | Exercici 2019 |
| Executives | - | - | - | - | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Dominicals | 1 | 1 | 2 | 2 | 33,33 | 33,33 | 28,57 | 25,00 |
| Independents | 5 | 5 | 4 | 4 | 55,55 | 55,55 | 66,67 | 57,14 |
| Altres d'externes | - | - | - | - | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 6 | 6 | 6 | 6 | 40,00 | 40,00 | 42,86 | 37,50 |

40% dones

→ al Consell.

50% dones

→ a la Comissió de Retribucions.

57% dones

→ a la Comissió Executiva.

60% dones

→ a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

33% dones

→ a la Comissió de Riscos.

50% dones

→ a la Comissió d'Auditoria i Control.

20% dones

→ a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

Per tot això, es pot dir que el Consell de CaixaBank és 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 2022 (la mitjana dels quals se situa en el 37,38%).¹



¹ Mitjana de presència de dones en els Consells de l'IBEX 35, calculada 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), i també 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% del capital social).

04.

Cap accionista

pot estar representat al Consell per un nombre de consellers dominicals superior al 40% del total de membres del Consell, sense perjudici del dret de representació proporcional que s'estableix legalment.

_Selecció i nomenament (C.1.16)

La Política de Selecció, Diversitat i Avaluació de la idoneïtat dels consellers i 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. La seva finalitat és proveir candidats que assegurin la capacitat efectiva del Consell per prendre decisions de manera 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 que té atribuïdes legalment hauran d'anar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, 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 reunir 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, i també per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de manera independent i autònoma en interès de la Societat.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents al 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 de Procediments d'Avaluació de la Idoneïtat (d'ara endavant, el Protocol d'Idoneïtat) que estableix els procediments per dur a terme la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell, entre altres col·lectius, incloent-hi les circumstàncies sobrevingudes que en puguin afectar la idoneïtat per exercir el càrrec.

En el Protocol d'Idoneïtat s'estableixen 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'Admi-



La Política de Selecció es complementa amb un **Protocol de Procediments d'Avaluació de la Idoneïtat**.



nistració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'Idoneïtat, correspon al Consell d'Administració en ple avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

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, que 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 aprova la Junta General.

Reelecció i durada del càrrec (C.1.16 + C.1.23)

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.

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 al Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals es van nomenar.¹
- > Quan hi hagi canvis significatius a la seva situació professional o a les condicions en virtut de les quals s'hagi nomenat conseller.
- > Quan, per fets imputables al Conseller, la seva permanència al Consell causi un dany greu al patrimoni o la reputació socials, segons el seu parer.

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.

Durant l'exercici 2022, el Consell d'Administració no ha estat informat ni ha tingut coneixement de cap situació que afecti un conseller, relacionada o no amb la seva actuació en la mateixa societat, i que pugui perjudicar el crèdit i la reputació de CaixaBank. (C.1.37)

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 als Estatuts Socials ni al Reglament del Consell no s'estableix un mandat limitat ni altres requisits més estrictes a més dels que es preveuen legalment per ser consellers independents. (C.1.23)



¹ 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.

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

14 nombre de reunions

→ del Consell.

9 nombre de reunions

→ de la Comissió de Retribucions.

0 nombre de reunions

→ del Consell sense l'assistència del president.

13 nombre de reunions

→ de la Comissió de Riscos.

2 nombre de reunions

→ del Conseller coordinador sense l'assistència de consellers executius.

22 nombre de reunions

→ de la Comissió Executiva.

13 nombre de reunions

→ de la Comissió d'Auditoria i Control.

14 nombre de reunions

→ amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers.

5 nombre de reunions

→ de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

97,62 %

→ % d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici.

11 nombre de reunions

→ de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.
Nota: Adicionalment, la Comissió va adoptar un acord el mes d'abril, per escrit i sense sessió.

9 nombre de reunions

→ amb l'assistència presencial, o amb representacions efectuades amb instruccions específiques, de tots els consellers.

97,62 %

→ % de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici.

Assistència individualitzada dels consellers a les reunions del Consell durant el 2022 (*)

| | Assistències / nre. de reunions | Delegació (sense instruccions de vot en tots els casos el 2022) | Assistència via telemàtica |
|----------------------------|---------------------------------|---|----------------------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | 14/14 | 0 | 0 |
| Tomás Muniesa | 14/14 | 0 | 0 |
| Gonzalo Gortázar | 14/14 | 0 | 0 |
| John S. Reed | 13/14 | 1 | 8 |
| Joaquín Ayuso | 14/14 | 0 | 2 |
| Francisco Javier Campo | 14/14 | 0 | 0 |
| Eva Castillo | 14/14 | 0 | 1 |
| Fernando María Ulrich | 13/14 | 1 | 2 |
| María Verónica Fisas | 14/14 | 0 | 2 |
| Cristina Garmendia | 14/14 | 0 | 1 |
| María Amparo Moraleda | 12/14 | 2 | 1 |
| Eduardo Javier Sanchiz | 13/14 | 1 | 2 |
| Teresa Santero | 14/14 | 0 | 1 |
| José Serna | 14/14 | 0 | 2 |
| Koro Usarraga | 14/14 | 0 | 1 |

* Les delegacions durant el 2022 s'han fet sense instruccions de vot.

Reglament del Consell (C.1.15)

En la Junta General de 2021, davant la imminent aprovació de la Llei 5/2021 es van aprovar algunes modificacions en els Estatuts Socials (entre les quals, la previsió de poder celebrar juntes generals amb assistència dels accionistes i els seus representants per via exclusivament telemàtica quan així ho permet la normativa aplicable). Una vegada aprovada, i estant vigent la Llei 5/2021, la Junta General de 2022 va aprovar la revisió dels seus textos corporatius, entre els quals els Estatuts Socials per a la seva adaptació a la Llei 5/2021. En aquest sentit, s'han modificat determinats articles dels Estatuts Socials i s'hi han incorporat determinades precisions en el règim de funcionament de la Junta General derivades de l'experiència adquirida en els dos últims anys pel que fa a la celebració de Juntes, sense perjudici d'introduir-hi determinades precisions tècniques o sistemàtiques.

Tot l'anterior també ha tingut impacte en altres documents corporatius, entre els quals el Reglament del Consell, i per això el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar el Reglament del Consell en dues ocasions des de la Junta General de 2021 (octubre de 2021 i febrer de 2022) per tal de: a) suprimir el vot diriment del president del Consell d'Administració, b) adaptar les competències del Conseller Coordinador i limitar a una vegada la possibilitat de reelecció en el càrrec, d'acord amb les millors pràctiques de bon govern, c) completar les funcions de la Comissió de Riscos, i d) finalment, recollir el nou règim aplicable a les operacions vinculades introduït en la Llei 5/2021, de 12 d'abril.

A continuació, es detallen les modificacions incorporades al Reglament del Consell d'Administració per acord del Consell adoptat el 28 d'octubre de 2021:

- > Es va modificar l'article 4 ("Funcions del Consell d'Administració"), apartat 4, incís (xxiv), per tal d'adaptar-lo a allò que disposa l'article 529 ter.1.h), en la seva redacció donada per la Llei 5/2021, establint que correspon al Consell "L'aprovació de les operacions que d'acord amb la Llei

tinguin la consideració d'Operacions Vinculades, d'acord amb allò que preveu l'article 38 d'aquest Reglament, llevat dels casos en què aquesta competència estigui atribuïda legalment a la Junta General".

- > Es va incorporar al Reglament un nou article 38 amb la rúbrica "Règim sobre operacions vinculades", en què es van recollir les bases del nou règim legal aplicable a les operacions de societats cotitzades d'acord amb allò que estableix el nou Capítol VII BIS del Títol XIV de l'LSC.
- > Així mateix, es va modificar l'article 14 ("La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos"), en el seu apartat 1.b), incís (xviii), per tal d'adaptar la competència de la Comissió d'Auditoria i Control prevista en el Reglament amb relació a les operacions vinculades al nou règim establert en la LSC, precisant que correspon a la Comissió supervisar el compliment de la normativa respecte de les Operacions Vinculades i informar amb caràcter previ en els casos previstos legalment, bé al Consell d'Administració "o, si escau, a la Junta General" sobre aquestes operacions. Al seu torn, es preveu que l'informe que, si escau, emeti la Comissió d'Auditoria i Control sobre les operacions vinculades "serà objecte de publicitat amb el contingut i en els termes establerts per la legislació vigent".
- > Es va completar l'article 30 ("Deure evitar conflictes d'interès"), en el seu apartat 1.a), per tal de coordinar les normes sobre conflictes d'interès dels administradors i operacions intragrup amb el règim d'operacions vinculades del Capítol VII BIS del Títol XIV de l'LSC.
- > Així mateix, el 17 de febrer de 2022, el Consell d'Administració va tornar a incorporar certes modificacions al text del Reglament del Consell, que són les següents:

- > Es va eliminar de l'apartat 2.(v) de l'article 7 ("El President del Consell") i de l'apartat 4 de l'article 17 ("Desenvolupament de les sessions") la previsió relativa al vot diriment del President del Consell en cas d'empat en les votacions, en línia amb les tendències més recents de govern corporatiu en aquesta matèria.
- > Pel que fa a l'article 9 ("El Conseller Coordinador"), d'una banda, es va adaptar una de les seves competències recollida en l'apartat 2.c) de l'article 9 ("Coordinar, reunir i fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers Independents), substituint la referència als consellers "independents" pels consellers "no executius", d'acord amb la literalitat de la Recomanació 34 del Codi de Bon Govern de les societats cotitzades, que la Societat ve complint íntegrament en els darrers exercicis. De l'altra, es va incorporar expressament que només és possible una única reelecció en el càrrec de Conseller Coordinador, amb la finalitat de reforçar la independència del càrrec en si i, al seu torn, fomentar-ne la rotació. D'aquesta manera s'impulsa una major participació dels consellers independents des de diverses posicions al si del Consell, la qual cosa respon a les directrius de bon govern referent a aquest tema.
- > Es van completar les funcions de la Comissió de Riscos, previstes en l'apartat 2.b) de l'article 14 ("La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos"), desenvolupant la funció de supervisió d'aquesta Comissió de Riscos pel que fa a l'eficàcia, d'una banda, de la funció de control i gestió de riscos i, de l'altra, de la funció de compliment normatiu, cosa que contribueix a una major transparència pel que fa a l'abast i el contingut de l'exercici de les funcions de supervisió que corresponen a la Comissió de Riscos, tant pel que fa a la funció de control i gestió de riscos com pel que fa a la funció de compliment normatiu, d'acord amb les millors pràctiques de bon govern.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

Així mateix, s'hi va introduir com a nou apartat 2.b).(ix) de l'article 14, la competència de la Comissió de Riscos de "supervisar l'eficàcia de la funció de compliment normatiu" i també les principals activitats que ha de dur a terme la Comissió per al desenvolupament d'aquesta competència. A més a més, s'hi va incloure una referència expressa a la coordinació que caldrà dur a terme pel que fa a aquesta funció, quan sigui necessari, entre la Comissió de Riscos i la Comissió d'Auditoria i Control.

Les modificacions del Reglament del Consell es comuniquen a la CNMV i s'elevan 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 s'adreçaran al President executiu, que farà arribar les qüestions als interlocutors adequats i haurà 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 al Consell, és habitual que les representacions, si escau, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no ocorrin 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.



01 La nostra
identitat02 Estratègia
corporativa i
materialitat03 Govern
corporatiu04 Gestió
del risc05 Model de creació
de valor

06 Clients

07 Persones
i cultura08 Accionistes
i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i
clima

11 EINF

12 Glossari i
estructura del
Grup

13 Annexos



Preses de decisió

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

Durant l'exercici 2022 s'ha eliminat dels Estatuts i del Reglament del Consell la previsió del vot de qualitat del president en els casos d'empat en la presa de decisió del Consell. Per tant, a CaixaBank no existeix el vot de qualitat del President del Consell d'Administració.

Hi ha una àmplia participació i debat a les reunions del Consell, i els principals acords s'adopten amb el vot favorable d'una àmplia majoria dels consellers. La Societat no ha formalitzat acords significatius que entrin en vigor, es modifiquin o conculguin 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. El Consell va nomenar el Conseller Coordinador actual el 20 de febrer de 2020, amb efecte des del 22 de maig de 2020. Durant l'exercici 2022, el Conseller Independent Coordinador s'ha reunit amb els consellers no executius en dues ocasions: una el 23 de març i la segona el 26 d'octubre. Així mateix, el 22 de desembre, el Consell d'Administració CaixaBank va acordar, amb un informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, el nomenament del conseller independent Eduardo Javier Sanchiz com a nou Conseller Coordinador. El nomenament tindrà efectes en la pròxima Junta General d'Accionistes, amb motiu del venciment del càrrec de John S. Reed, actual Conseller Coordinador, ja que no està prevista la seva renovació perquè està a punt de complir 12 anys com a conseller independent. (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 rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu. Pel que fa a la relació amb els agents del mercat, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals, entre d'altres, i en gestiona les seves peticions d'informació per tal d'assegurar, per 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, CaixaBank té una 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, 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:



01.
Transparència



02.
Igualtat de tracte i no discriminació



03.
Accés immediat i comunicació permanent



04.
Avantguarda en l'ús de les noves tecnologies



05.
Respecte a les normes i recomanacions

Els principis anteriors són **aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes, inversors institucionals i a les relacions amb els mercats** i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'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 particular, d'una banda, la Societat té present, en especial, les regles sobre tractament de la informació privilegiada i, de l'altra, que es pot considerar rellevant, que es recullen tant a la normativa aplicable com a les normes de la Societat respecte de les relacions amb els accionistes i la comunicació amb els

mercats de valors, que conté el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank, del Reglament Intern de Conducta de CaixaBank, S.A. en l'àmbit del mercat de valors i del Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).



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 2022, i d'acord amb el compromís assumit en l'exercici anterior, el Consell d'Administració ha fet l'avaluació del seu funcionament amb l'assessorament i l'assistència d'un expert extern Korn Ferry contractat a aquest efecte, cosa que permet donar compliment a la Recomanació 36 del Codi de Bon Govern.

L'avaluació s'ha dut a terme d'acord amb allò que disposa l'article 529 nonies del Text Refós de la Llei de Societats de Capital i d'acord amb la normativa i pràctiques de bon govern corporatiu que siguin d'aplicació a CaixaBank, com a entitat de crèdit i societat cotitzada. És una pràctica fonamental de govern corporatiu per assegurar l'efectivitat de l'òrgan de govern i promoure l'èxit de l'entitat en la consecució dels seus objectius a llarg termini. Al mateix temps, l'avaluació permet corroborar el compliment amb els principals estàndards de bon govern corporatiu.

En línia amb el Codi de Bon Govern, en l'avaluació es presta una atenció especial als aspectes de diversitat i idoneïtat dels membres que componen el Consell i del Consell en el seu conjunt. Igualment, es verifica el compliment de la Política de Selecció de Consellers per tal d'acomplir tots els aspectes que han de ser objecte d'avaluació anual.

Com a conseqüència de l'avaluació del Consell duta a terme, s'han obtingut les dades necessàries i el *feedback* requerit per part dels seus membres per dissenyar un pla de millora eficient i ajustat a les necessitats de l'Entitat, esmentat en les seves grans línies en l'apartat de "Reptes per a l'exercici 2023".

D'acord amb tot l'anterior, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha elevat, i s'ha aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, l'Informe d'avaluació del Consell d'Administració corresponent a l'exercici 2022.

S'ha fet un exercici d'avaluació als membres del Consell amb la metodologia següent: qüestionari online adreçat als consellers, entrevistes personals i anàlisi dels resultats amb un mecanisme de qualificació i definició de resultats positius a curt termini i de recomanacions a llarg termini.

En els qüestionaris esmentats s'avalua:

- > El funcionament del Consell (preparació, dinàmica i cultura; la valoració de les eines de treball; i valoració del procés d'autoavaluació del Consell);
- > La composició i 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 als quals s'ha arribat, incloent-hi 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 2022, que va ser revisat i aprovat pel Consell d'Administració. Amb caràcter general, i partint de les respostes que s'han rebut dels consellers arran dels qüestionaris i de les entrevistes personals, i també dels informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, es conclou una avaluació positiva de la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves comissions durant l'exercici 2022, així com de l'acompliment duran l'exercici de les seves funcions del President, del Conseller Delegat, del Conseller Independent Coordinador i del Secretari del Consell. Així mateix, es considera adequada l'estructura, mida i composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord

amb la verificació efectuada del compliment de la política de selecció, i també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha dut a terme, cosa que permet concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.

Durant l'exercici, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha fet el seguiment de les accions de millora identificades l'any anterior i, un cop més, s'ha complert amb els objectius establerts i s'ha avançat de manera sòlida en el camí de l'excel·lència en Govern Corporatiu, la qual cosa ha permès consolidar les fortaleces d'una governança transparent, eficient, coherent i alineada amb els objectius del Pla Estratègic de l'Entitat. De tot això, se'n donen més detalls en l'apartat d'"Avenços de Govern Corporatiu el 2022".

Durant l'exercici 2022, l'import total facturat i pagat pel Grup a Korn Ferry, que ha col·laborat en el procés d'avaluació del Consell de l'exercici 2022, és d'uns 352 milers d'euros (IVA inclòs). D'aquests, 169 milers d'euros corresponen a serveis d'índole diversa (entre els quals, la seva participació en l'avaluació del Consell) prestats directament a CaixaBank i 183 milers d'euros a CaixaBank Operational Services per serveis específics oferts a aquesta societat del Grup CaixaBank.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 allò que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell, les modificacions dels quals durant l'exercici s'indi-

quen 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 d'allò que preveu en 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 i Sostenibilitat, de Retribucions i la 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 2022 | | Exercici 2021 | | Exercici 2020 | | Exercici 2019 | |
|--|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % |
| Comissió d'Auditoria i Control | 3 | 50,00 | 3 | 50,00 | 2 | 50,00 | 1 | 33,33 |
| Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital | 3 | 60,00 | 3 | 60,00 | 2 | 50,00 | 2 | 40,00 |
| Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat | 1 | 20,00 | 0 | 0,00 | 1 | 33,33 | 1 | 33,33 |
| Comissió de Retribucions | 2 | 50,00 | 2 | 50,00 | 2 | 66,67 | 2 | 66,67 |
| Comissió de Riscos | 2 | 33,33 | 2 | 33,33 | 3 | 60,00 | 2 | 66,67 |
| Comissió Executiva | 4 | 57,14 | 4 | 57,14 | 3 | 50,00 | 2 | 33,33 |



> PRESÈNCIA DELS MEMBRES DEL CONSELL EN LES DIVERSES COMISSIONS

| Membre | C. Executiva | C. Nomenaments i Sostenibilitat | C. Auditoria i Control | C. Retribucions | C. Riscos | C. Innovació Tec. i Trans. Digital |
|----------------------------|--------------|---------------------------------|------------------------|-----------------|-----------|------------------------------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | President | | | | | President |
| Tomás Muniesa | Vocal | | | | Vocal | |
| Gonzalo Gortázar | Vocal | | | | | Vocal |
| John S. Reed | | President | | | | |
| Joaquín Ayuso | | | | Vocal | Vocal | |
| Francisco Javier Campo | | Vocal | Vocal | | | |
| Eva Castillo | Vocal | | | | | Vocal |
| Fernando María Ulrich | | Vocal | | | Vocal | |
| María Verónica Fisas | Vocal | | | | Vocal | |
| Cristina Garmendia | | | Vocal | Vocal | | Vocal |
| María Amparo Moraleda | Vocal | Vocal | | Presidenta | | Vocal |
| Eduardo Javier Sanchiz | | Vocal | Vocal | | President | |
| Teresa Santero | | | Vocal | | | |
| José Serna | | | Vocal | Vocal | | |
| Koro Usarraga | Vocal | | Presidenta | | Vocal | |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> 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

Componen la Comissió set membres: dos consellers executius (José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar), un conseller dominical (Tomás Muniesa) i quatre conselleres independents (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda i Koro Usarraga). D'acord 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.

_Composició

| Membre | Càrrec | Categoria |
|----------------------------|-----------|-------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | President | Executiu |
| Tomás Muniesa | Vocal | Dominical |
| Gonzalo Gortázar | Vocal | Executiu |
| Eva Castillo | Vocal | Independent |
| María Verónica Fisas | Vocal | Independent |
| María 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.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria

% sobre el total membres comissió

| | |
|------------------------------|-------|
| % de consellers executius | 28,57 |
| % de consellers dominicals | 14,29 |
| % de consellers independents | 57,14 |

_Nombre de sessions (C.1.25)

Durant l'exercici 2022, la Comissió va celebrar vint-i-dues sessions. Durant aquest exercici no s'han celebrat sessions a través de mitjans exclusivament telemàtics.

_Assistència mitjana a les sessions

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2022 ha estat la següent:

| Nre. reunions el 2022 ¹ | 22 |
|------------------------------------|-------|
| José Ignacio Goirigolzarri | 22/22 |
| Tomás Muniesa | 22/22 |
| Gonzalo Gortázar | 22/22 |
| Eva Castillo | 21/22 |
| María Verónica Fisas | 22/22 |
| María Amparo Moraleda | 20/22 |
| Koro Usarraga | 22/22 |

¹La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 cada vegada 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 posterior 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 2022, la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats i també l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2022, tota una sèrie de matèries de manera recurrent, i d'altres amb caràcter puntual, per tal de prendre les mesures pertinents o bé amb efectes informatius, cas en el qual es dona per informada. Seguidament, es presenta un resum dels assumptes principals tractats:

01.

Seguiment de resultats i altres aspectes financers.

02.

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

03.

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

04.

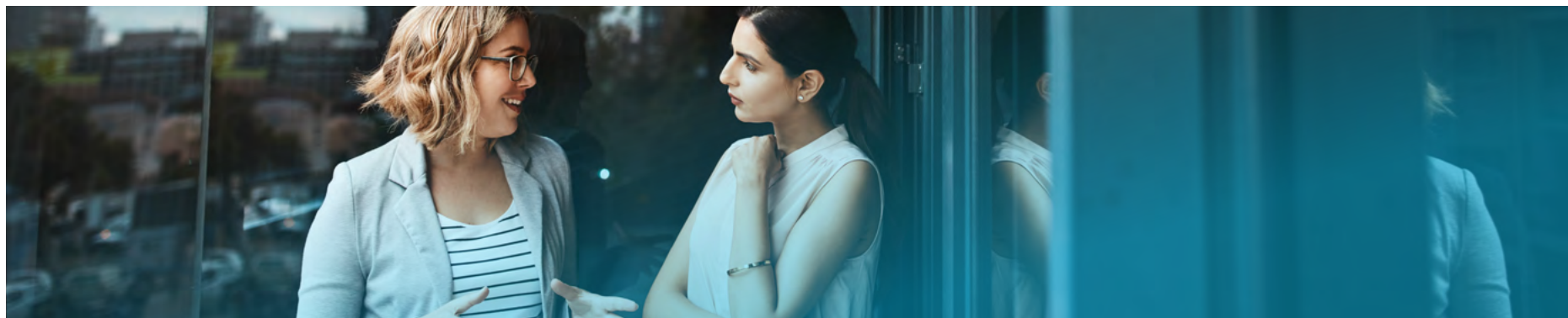
Activitat de crèdits i avals.

05.

Activitat relacionada amb societats filials, participades i sucursals.

06.

Assumptes diversos, entre els quals: Situació del mercat i de l'entorn financer, Renda fixa i les seves cobertes, Autocartera i d'altres.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, la seva organització i comeses, els regulen, bàsicament, els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració i la normativa aplicable.

_Nombre de membres

La Comissió la componen cinc consellers no executius. Quatre dels seus membres (John S. Reed, Francisco Javier Campo, Eduardo Javier Sanchiz i María Amparo Moraleda) tenen la consideració de consellers independents i un (Fernando María Ulrich) té la consideració d'un altre extern. El Consell d'Administració, en sessió celebrada el dia 17 de febrer de 2022, va acordar, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, nomenar María Amparo Moraleda vocal d'aquesta Comissió.

_Composició

Formen la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat consellers no executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres. La majoria són consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat els nomena el Consell, a proposta de la mateixa Comissió, i el President de la Comissió es nomenarà d'entre els Consellers independents que en formin part.

_Nombre de sessions (C.1.25)

El 2022, la Comissió s'ha reunit en 11 sessions celebrades de manera exclusivament telemàtica. Addicionalment, va tenir lloc una reunió de la Comissió per escrit i sense sessió.

| Membre | Càrrec | Categoria |
|------------------------|-----------|-----------------|
| John S. Reed | President | Independent |
| Francisco Javier Campo | Vocal | Independent |
| Eduardo Javier Sanchiz | Vocal | Independent |
| Fernando María Ulrich | Vocal | Un altre extern |
| María Amparo Moraleda | Vocal | Independent |

_Distribució dels membres de la comissió per categoria (% sobre el total membres comissió)

| | |
|--------------------------------|-------|
| % de consellers independents | 80,00 |
| % de consellers altres externs | 20,00 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Assistència mitjana a les sessions

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2022 ha estat la següent:

| Nre. reunions el 2022 ¹ | 11 |
|------------------------------------|-------|
| John S. Reed | 11/11 |
| Francisco Javier Campo | 10/11 |
| Fernando María Ulrich | 11/11 |
| María Amparo Moraleda ² | 9/11 |
| Eduardo Javier Sanchiz | 10/11 |

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.

² Nomenada el 17 de febrer de 2022.

Funcionament

La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat 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:

- > 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.
- > 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, bé 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 i també 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 diversitat 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 i també 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 que es compleixen les polítiques i les regles de la Societat en matèria mediambiental i social, avaluant-les i revisant-les periòdicament per tal que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i que tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta dels grups d'interès, així com elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria i, en qualsevol cas, elevar-hi la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi. Així mateix, la Comissió supervisarà que les pràctiques de la Societat en matèria mediambiental i social s'ajusten a l'estratègia i polítiques que s'han fixat.
- > Informar, abans d'elevar-los al Consell d'Administració, els informes que la Societat faci públics en matèria de sostenibilitat, incloent-hi, en qualsevol cas, la revisió de la informació no financera que contenen l'informe de gestió anual i el pla director de banca socialment responsable, i vetllar per la integritat dels seus continguts i el compliment de la normativa aplicable i dels estàndards internacionals de referència.
- > Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb la sostenibilitat i elevar al Consell la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi.

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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Actuacions durant l'exercici

Dins de les seves competències, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries referents a la mida i composició del Consell, a l'avaluació d'idoneïtat, nomenaments de membres del Consell i de les seves comissions i del personal clau de la Societat, la comprovació 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, polítiques en matèria de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa, qüestions de diversitat i sostenibilitat i la documentació de Govern Corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2022.

Durant l'any, s'han revisat i actualitzat els Plans de Successió del President i Conseller Delegat i del Conseller Independent Coordinador i altres llocs claus del Consell, així com el dels membres del Comitè de Direcció. La Comissió n'ha fet el seguiment i ha informat dels Riscos climàtics i mediambientals.

Així mateix, 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

Formen la Comissió sis consellers. Tots són no executius: Eduardo Javier Sanchiz, Joaquín Ayuso, María Verónica Fisas i Koro Usarraga tenen caràcter de consellers independents; Tomás Muniesa, caràcter de conseller dominical i, Fernando María Ulrich, caràcter d'un altre extern.

Composició

| Membre | Càrrec | Categoria |
|------------------------|-----------|-----------------|
| Eduardo Javier Sanchiz | President | Independent |
| Joaquín Ayuso | Vocal | Independent |
| Fernando María Ulrich | Vocal | Un altre extern |
| María 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.

Distribució dels membres de la comissió per categoria (% sobre el total membres comissió)

| | |
|--------------------------------|-------|
| % de consellers dominicals | 16,67 |
| % de consellers independents | 66,67 |
| % de consellers altres externs | 16,67 |

Nombre de sessions (C.1.25)

Durant l'exercici 2022, la Comissió s'ha reunit en 13 sessions, una de les quals s'ha celebrat de manera exclusivament telemàtica.

Assistència mitjana a les sessions

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2022 ha estat la següent:

| Nre. reunions el 2022 ¹ | 13 |
|------------------------------------|-------|
| Eduardo Javier Sanchiz | 12/13 |
| Joaquín Ayuso | 12/13 |
| Fernando María Ulrich | 13/13 |
| María Verónica Fisas | 13/13 |
| Tomás Muniesa | 13/13 |
| Koro Usarraga | 13/13 |

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

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 aquest efecte, o bé en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

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.
- > Supervisar l'eficàcia de la funció de control i gestió de riscos.
- > 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.
- > Supervisar l'eficàcia de la funció de compliment normatiu.
- > 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 2022, la Comissió va aprovar el seu informe anual d'activitats i també l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

Accions durant l'exercici

Durant l'exercici 2022, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència amb relació als Processos Estratègics de Riscos (Risk Assessment i Catàleg de Riscos) i també el Marc d'Apetit al Risc (RAF), el Recovery Plan, la Política de Riscos del Grup, el Quadre de comandament de riscos, els Processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), Riscos Mediambientals i Climàtics, el Seguiment de Compliment Normatiu i el Comitè Global de Risc, entre d'altres.

> 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

Componen la Comissió quatre membres, tres dels quals (María Amparo Moraleda, Joaquín Ayuso i Cristina Garmendia) tenen la consideració de consellers independents i un (José Serna) té la consideració de conseller dominical.

_Composició

| Membre | Càrrec | Categoria |
|-----------------------|------------|-------------|
| María Amparo Moraleda | Presidenta | Independent |
| Joaquín Ayuso | Vocal | Independent |
| Cristina Garmendia | Vocal | Independent |
| José Serna | Vocal | Dominical |

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 es nomena d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria (% sobre el total membres comissió)

| | |
|------------------------------|-------|
| % de consellers dominicals | 25,00 |
| % de consellers independents | 75,00 |

_Nombre de sessions (C.1.25)

Durant l'exercici 2022, la Comissió s'ha reunit en 9 sessions, celebrades de manera exclusivament telemàtica, llevat d'una sessió presencial.

_Assistència mitjana a les sessions

L'assistència dels seus membres, durant l'exercici 2022, ha estat la següent:

| Nre. reunions el 2022 ¹ | 9 |
|------------------------------------|-----|
| María Amparo Moraleda | 9/9 |
| Joaquín Ayuso | 9/9 |
| Cristina Garmendia | 9/9 |
| José Serna | 8/9 |

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.

_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.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

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 de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat 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.
- > 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.
- > Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- > 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.

Accions 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.

Retribucions de consellers, alta direcció i titulars de funcions clau. Sistema i quantia de les retribucions anuals.

02.

Política General de Remuneracions i la Política de Remuneració del Col·lectiu Identificat.

03.

Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.

04.

Propostes al Consell d'Informes i Politiques de remuneracions que se sotmetran a la JGA. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General.

> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. La seva organització i tasques es regulen bàsicament a l'article 15 bis del Reglament del Consell i la normativa aplicable.

_Nombre de membres

La Comissió, la componen cinc membres, tres dels quals (Cristina Garmendia, María Amparo Moraleda i Eva Castillo) tenen la consideració de conselleres independents, i dos (José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar) tenen la consideració de consellers executius.

_Composició

| Membre | Càrrec | Categoria |
|----------------------------|-----------|-------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | President | Executiu |
| Gonzalo Gortázar | Vocal | Executiu |
| Eva Castillo | Vocal | Independent |
| Cristina Garmendia | Vocal | Independent |
| María Amparo Moraleda | Vocal | Independent |

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres membres i un màxim de sis. En formaran part, en tot cas, el President del Consell i el Conseller Delegat. La resta de membres els nomena el Consell, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, tenint en compte, en particular, els seus coneixements i experiència en l'àmbit de competències de la Comissió.

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

_Distribució dels membres de la comissió per categoria (% sobre el total membres comissió)

| | |
|------------------------------|-------|
| % de consellers executius | 40,00 |
| % de consellers independents | 60,00 |

_Nombre de sessions (C.1.25)

Durant l'exercici 2022, la Comissió s'ha reunit un total de 5 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 2022 ¹ | 5 |
|------------------------------------|-----|
| José Ignacio Goirigolzarri | 5/5 |
| Gonzalo Gortázar | 5/5 |
| Eva Castillo | 5/5 |
| Cristina Garmendia | 5/5 |
| María Amparo Moraleda | 5/5 |

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

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:

- > 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.
- > Donar suport al Consell d'Administració en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les principals tendències i iniciatives en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.
- > Donar suport al Consell d'Administració 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,

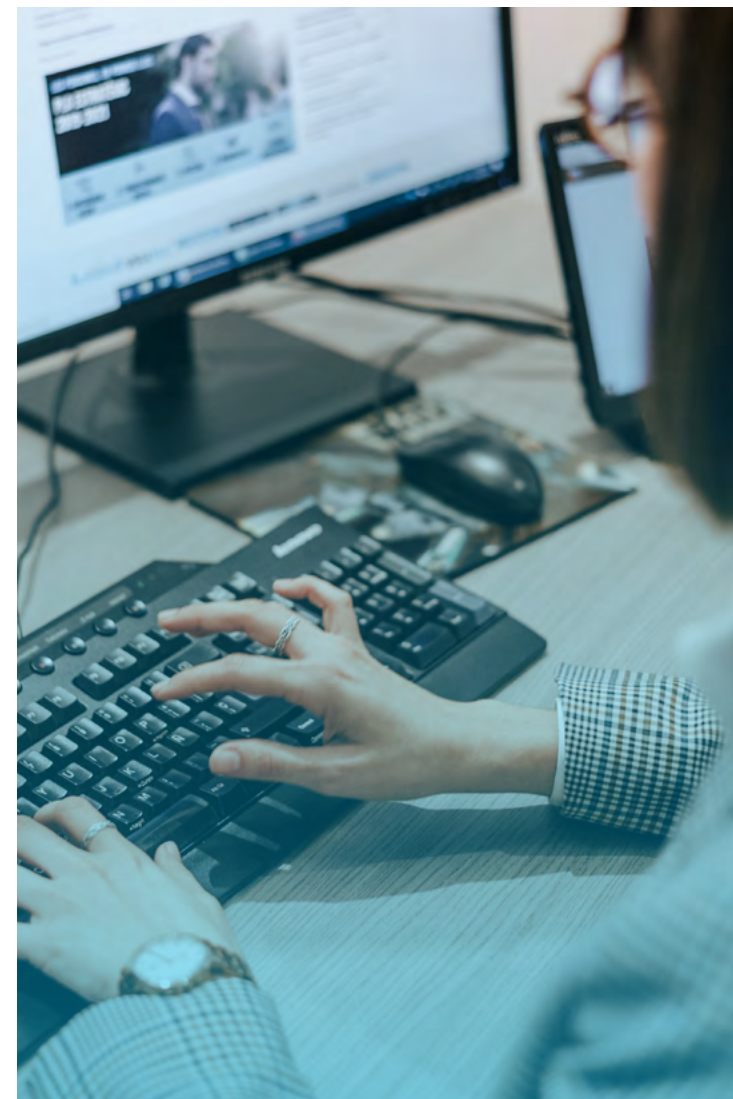
les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.

- > 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 assegurador.
- > Donar suport a, en l'exercici de les seves funcions d'assessorament, a la Comissió de Riscos i al Consell d'Administració quan ho considerin pertinent, en l'acompliment de les funcions que la Comissió de Riscos i el Consell tenen atribuïdes pel que fa a la supervisió dels riscos tecnològics i dels aspectes relatius a la ciberseguretat.

Actuacions durant l'exercici

Durant l'exercici 2022, la Comissió ha complert les seves funcions a través, entre altres, de les activitats següents:

- > Seguiment i evolució de l'estratègia tecnològica de l'entitat.
- > Revisió de l'impacte de noves tecnologies i nous entrants en el sector financer.
- > Seguiment i evolució de la Intel·ligència artificial i analítica en l'entitat.
- > Seguiment del grau d'adopció i implementació de diversos plans i estudis de projectes.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> 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 la componen sis membres, que s'escullen i es designen tenint en compte els seus coneixements, aptituds i experiència en matèria d'economia, comptabilitat o auditoria i gestió de riscos.

_Composició

| Membre | Càrrec | Categoria |
|----------------------------|------------|-------------|
| Koro Usarraga ¹ | Presidenta | Independent |
| Francisco Javier Campo | Vocal | Independent |
| Cristina Garmendia | Vocal | Independent |
| Eduardo Javier Sanchiz | Vocal | Independent |
| Teresa Santero | Vocal | Dominical |
| José Serna | Vocal | Dominical |

¹ La data del nomenament de la presidenta en aquest càrrec és el 5 d'abril de 2019.

La Comissió d'Auditoria i Control la componen, exclusivament, 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 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.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria (% sobre el total membres comissió)

| | |
|------------------------------|-------|
| % de consellers dominicals | 33,33 |
| % de consellers independents | 66,67 |

_Nombre de sessions (C.1.25)

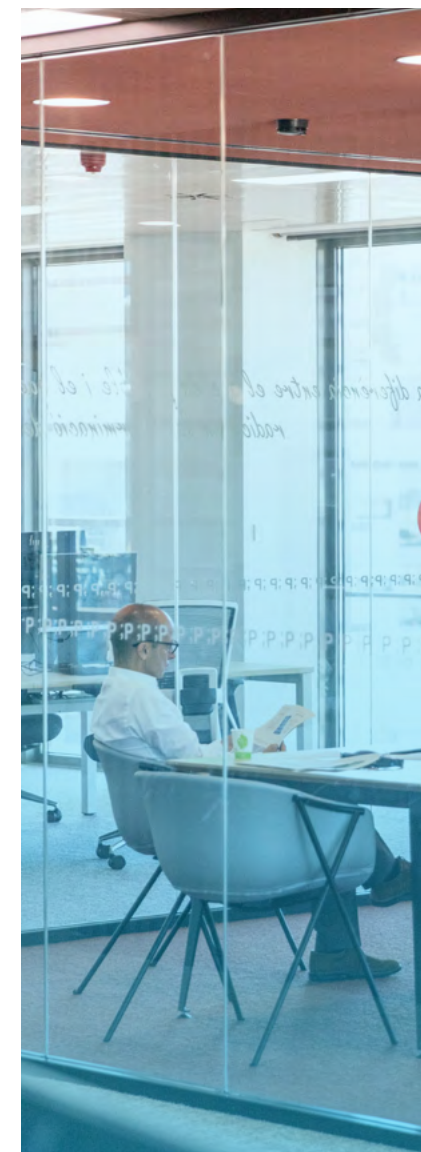
Durant l'exercici 2022, la Comissió s'ha reunit en 13 sessions. Durant aquest exercici no s'han celebrat sessions a través de mitjans exclusivament telemàtics.

_Assistència mitjana a les sessions

L'assistència dels seus membres, durant l'exercici 2022, ha estat la següent:

| Nre. reunions el 2022 ¹ | 13 |
|------------------------------------|-------|
| Koro Usarraga | 13/13 |
| Francisco Javier Campo | 12/13 |
| Cristina Garmendia | 13/13 |
| Eduardo Javier Sanchiz | 12/13 |
| Teresa Santero | 13/13 |
| José Serna | 13/13 |

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Funcionament

La Comissió es reuneix, d'ordinari, trimestralment i, addicionalment, sempre que resulta convenient per al desenvolupament de les seves funcions, 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'agenda per als quals se'ls citi; i (iii) l'assessorament d'experts externs quan ho consideri 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.

Entre les seves funcions hi ha:

- > Informar la JGA sobre les qüestions que es plantegin 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 i no financera relativa a la Societat i, si escau, al Grup, preceptiva, revisant-ne 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 acceptats generalment.

- > Vetllar perquè el Consell procuri presentar els comptes anuals i l'informe de gestió 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.
- > Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertanyen, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima, les irregularitats amb transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin el si de la Societat, i rebre informació periòdica sobre el seu funcionament i poder proposar les accions oportunes per a millorar i reduir el risc d'irregularitats en el futur.
- > Supervisar l'eficàcia dels sistemes de la gestió i del control dels riscos, en coordinació amb la Comissió de Riscos, quan sigui necessari.
- > Establir les oportunes relacions amb l'auditor extern, avaluar i supervisar aquestes relacions.
- > Supervisar el compliment de la normativa respecte de les Operacions Vinculades i informar, amb caràcter previ, el Consell o, si escau, la JGA, sobre aquestes operacions.

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:

| | |
|--|--|
| <p>01. Informació financera i no financera.</p> | <p>02. Gestió i control dels riscos (coordinament amb la Comissió de Riscos).</p> |
| <p>03. Compliment normatiu.</p> | <p>04. Auditoria Interna.</p> |
| <p>05. Relació amb l'auditor de comptes.</p> | <p>06. Operacions vinculades.</p> |
| <p>07. Comunicacions amb els Reguladors.</p> | <p>08. Transaccions rellevants per al grup.</p> |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 2022, 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 dels criteris de valoració i els judicis i les 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. Així mateix, durant l'exercici 2022, l'auditor extern ha mantingut 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.

Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sense 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 2022, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació per part del Director de Control Intern i Validació de la Societat. (C.1.27).

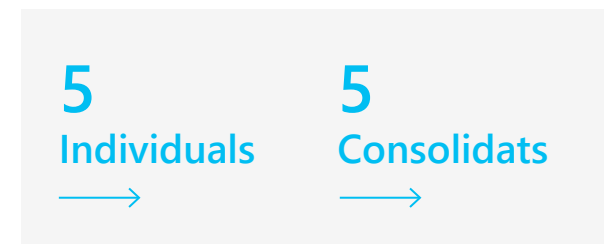
b. Seguiment de la independència de l'auditor extern

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 relacionada 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)



> % D'EXERCICIS AUDITATS PER PWC SOBRE EL TOTAL D'EXERCICIS AUDITATS (C.1.34)



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€) | 900 | 288 | 1.188 |
| % Import de feines diferents de les d'auditoria / Import de feines d'auditoria | 34% | 8% | 19% |

Nota: La ràtio indicada (19%) s'ha determinat per preparar l'Informe Anual de Govern Corporatiu sobre la base dels honoraris d'auditoria corresponents a l'exercici 2022. Per part seva, la ràtio regulatòria determinada sobre la base de l'allò que preveu el Reglament (UE) núm. 537/2014 del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal de les entitats d'interès públic en el seu article 4 (2), estimat sobre la base de la mitjana dels honoraris d'auditoria dels tres exercicis anteriors, ascendeix a un 26% (vegeu Nota 35 dels comptes anuals consolidats).

En el marc de la Política de Relació amb l'Auditor Extern, i tenint en compte 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, que coordina la Direcció de Comptabilitat, 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 2023. (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)

Llevat del que, per llei, correspongui a la Junta General, el Consell té la competència per aprovar, amb un informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o les societats del Grup facin amb: (i) Consellers; (ii) accionistes titulars d'un 10% o més dels drets de vot, o representats al Consell; o (iii) amb qualssevol altres persones que s'hagin de considerar parts vinculades d'acord amb les Normes Internacionals de Comptabilitat, que s'adopten de conformitat amb el Reglament (CE) 1606/2002.

A aquests efectes, no tenen la consideració d'Operacions Vinculades les operacions que no es qualifiquin com a tals de conformitat amb la llei i, en particular: (i) les operacions que efectui la Societat amb les seves societats dependents íntegrament participades, directament o indirectament; (ii) les operacions que efectui la Societat amb les seves societats dependents o participades, sempre que cap altra part vinculada a la Societat tingui interessos en aquestes entitats dependents o participades; (iii) la subscripció entre la Societat i qualsevol conseller executiu o membre de l'alta direcció, del contracte en què es regulin els termes i condicions de les funcions executives que desenvolupin, incloent-hi la determinació dels imports o retribucions concrets que caldrà abonar en virtut d'aquest contracte, que s'haurà d'aprovar de conformitat amb el que preveu aquest Reglament; (iv) les operacions celebrades sobre la base de mesures destinades a salvaguardar l'estabilitat de la Societat, adoptades per l'autoritat competent responsable de la seva supervisió prudencial.

Per a les operacions l'aprovació de les quals correspongui al Consell d'Administració, els Consellers de la Societat als quals afecti l'Operació Vinculada o que representin o estiguin vinculats als accionistes als quals afecti l'Operació Vinculada s'hauran d'abstenir de participar en la deliberació i votació de l'acord en qüestió, en els termes que preveu la Llei.

D'acord amb la normativa vigent, en l'actualitat el Consell d'Administració ha delegat l'aprovació de les Operacions Vinculades següents:

a. Operacions entre les societats que formin part del Grup que s'efectuïn en l'àmbit de la gestió ordinària i en condicions de mercat;

b. Operacions que es concertin en virtut de contractes les condicions estandarditzades dels quals s'apliquin en massa a un nombre de clients elevat, es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per part de qui actui com a subministrador del bé o servei de què es tracti, i la quantia de les quals no superi el 0,5% de l'import net del volum de negoci de la Societat, o en el cas d'operacions amb accionistes titulars d'un 10% o més dels drets de vot o representats en el Consell d'Administració de la Societat, que no superin individualment la quantia de 5.000.000 d'euros, ni tampoc, computades de manera agregada juntament amb la resta de les operacions efectuades amb la mateixa contrapart en els últims dotze mesos, el 0,35% de l'import net del volum de negoci de la Societat.

Per aprovar aquestes operacions, no caldrà l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, per bé que el Consell d'Administració establirà un procediment intern d'informació i control periòdic amb la intervenció de la Comissió d'Auditoria i Control. CaixaBank té un Protocol sobre Operacions Vinculades (última versió de desembre de 2022) en què es detalla el procediment intern que preveu, entre altres qüestions, el report semestral a la Comissió d'Auditoria i Control de les operacions vinculades, l'aprovació de la qual hagi delegat el Consell.

01 La nostra
identitat02 Estratègia
corporativa i
materialitat03 Govern
corporatiu04 Gestió
del risc05 Model de creació
de valor

06 Clients

07 Persones
i cultura08 Accionistes
i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i
clima

11 EINF

12 Glossari i
estructura del
Grup

13 Annexos

La concessió per la Societat de crèdits, préstecs i altres modalitats de finançament i aval a Consellers, o a les persones que hi estiguin vinculades, s'ajustarà, a més del que estableix el Reglament del Consell, a la normativa d'ordenació i disciplina de les entitats de crèdit i a les directrius del supervisor en aquesta matèria.

La Societat anunciarà públicament, a tot tardar el dia de la seva celebració, les Operacions Vinculades que celebri la Societat o les societats del Grup, la quantia de les quals arribi al 5% del total de les partides de l'actiu o el superi o el 2,5% de l'import anual del volum de negoci, en els termes que es preveuen legalment. Així mateix, informarà de les Operacions Vinculades a l'informe financer semestral, a l'informe anual de govern corporatiu i a la memòria dels comptes anuals en els casos i amb l'abast que preveu la Llei.

La Societat no té coneixement de cap mena de relació (comercial, contractual o d'indole familiar) entre els titulars de participacions significatives. Sense perjudici de possibles relacions de naturalesa comercial o contractual amb CaixaBank, dins del gir i trànsit comercial ordinari i en condicions de mercat. Per tal de regular les relacions entre la Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank i els seus respectius grups i, per tant, evitar situacions de conflictes d'interès, s'ha signat el Protocol Intern de Relacions (modificat l'octubre de 2021), els objectius principals del qual són: (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 d'RSC i de Sostenibilitat (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 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).

Durant l'exercici 2022, la Societat ha venut a Immo Critería Patrimonio, S.L.U. (societat íntegrament participada per CriteríaCaixa, S.A.U., la qual manté una participació significativa del 30,01% en el capital social de la Societat), l'immoble situat al Paseo de la Castellana 51 (Madrid) per un import de 238,5 milions d'euros, la millor de totes les ofertes rebudes. Aquesta operació, en virtut d'allò que preveu l'article 529 duovicies.3 de la Llei de Societats de Capital, ha estat aprovada pel Consell d'Administració i ha requerit l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control en què s'ha avaluat que l'operació s'ha fet des d'un punt de vista just i raonable per part de la Societat.¹ (D.2).

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 dany no rescalable per a la Societat. El Conseller que hagi obtingut la dispensa haurà de complir amb 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.

Excepte el que consti a la Nota 41 dels comptes anuals consolidats, no hi ha coneixement de l'existència d'operacions significatives que s'hagin efectuat entre el Grup i el personal clau (i les persones que s'hi vinculen) de la Societat que siguin diferents del trànsit ordinari ni en condicions que no siguin de mercat. (D.3, D.5).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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** i també 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.

2 (15,38% sobre el total)

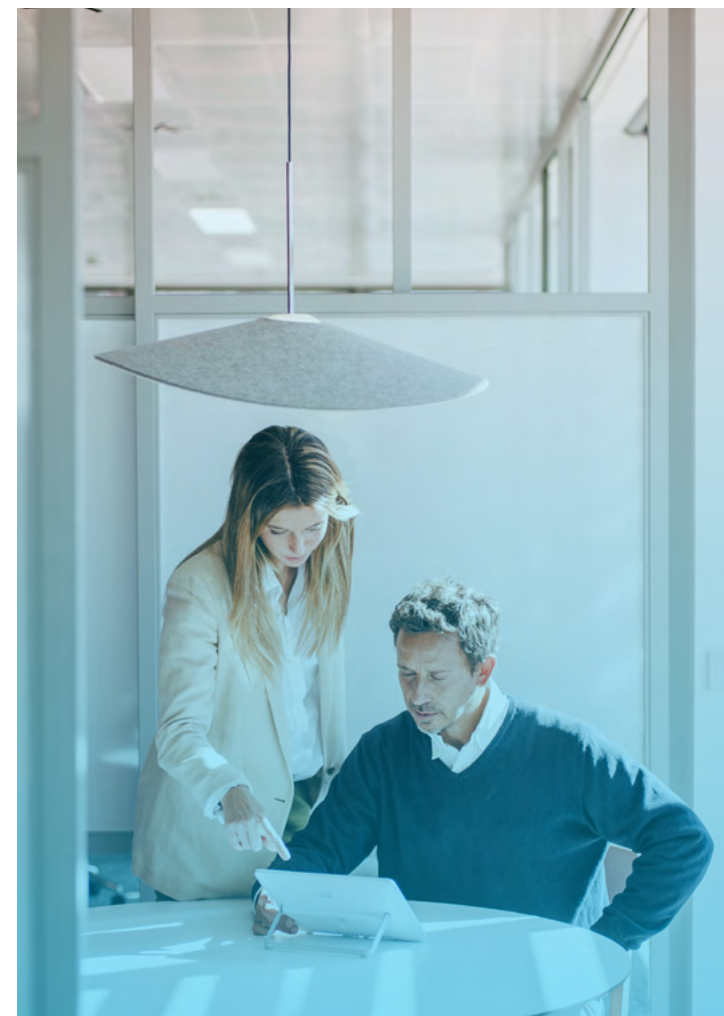
→ Presència de dones en l'Alta Direcció a 31.12.22. (exConseller Delegat).

0,007 %

→ Participació de l'Alta Direcció en el capital de la societat a 31.12.22 (exConseller Delegat).

0,014 %

→ L'any 2022, el total de les accions generades per plans d'incentius que estan pendents d'entrega suposen el 0,014% del total del capital social.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Juan Antonio Alcaraz*

→ Director General de Negoci

Educació

Llicenciat en Ciències Empresariales 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 (Xarxa d'Oficines, Banca Particulars i Premier, Banca Privada i Banca Empreses), 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 de Closingap, membre de Barcelona Global i membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya.

Jordi Mondéjar

→ Director General de Riscos

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales 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.

Altres càrrecs actuals

President no executiu de Building Center.

Iñaki Badiola

→ Director de CIB and International Banking

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales 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 financer, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPO), Administració pública (GISA), transport (IFER-CAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.

(* L'11 de gener de 2023, CaixaBank va informar a través d'OIR que el seu Consell d'Administració va acordar tres nous nomenaments en l'àrea de Negoci que, mitjançant la seva incorporació al Comitè de Direcció, assumeixen, entre d'altres, les funcions que venia desenvolupant el Director General de Negoci, Juan Antonio Alcaraz, que va causar baixa a l'Entitat. Informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i subjecte a la verificació de la idoneïtat per part del Supervisor, s'han nomenat: Jaume Masana Ribalta, com a Director de Negoci; Maria Vicens Cuyás, com a Directora de Transformació Digital i Advanced Analytics; i Jordi Nicolau Aymar, com a Director de Payments and Consumer.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Luis Javier Blas

→ Director de Mitjans

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá. AMP (Advanced Management Program) per ESE Business School (Universitat dels Andes - Xile), així com altres programes corporatius de desenvolupament directiu per IESE i INSEAD.

Trajectòria professional

Fins al seu nomenament en el Comitè de Direcció de CaixaBank, ha estat Head of Engineering & Data a Espanya i Portugal i membre del Comitè de Direcció de BBVA a Espanya (2015-2019). Prèviament, havia desenvolupat diversos càrrecs, principalment en l'àmbit de mitjans del Grup BBVA tant a Xile (2010-2015) com a Espanya (2000-2010). Prèviament havia treballat al Banco Central Hispano, al Grup Accenture i a Abbey National Spain.

Altres càrrecs actuals

Actualment és Conseller de CaixaBank Tech, S.L.U.

Matthias Bulach

→ Director de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i CEMS Management Màster per la Community of European Managements Schools. Master of Business Administration (2004-2006) de la IESE Business School (Universitat de Navarra).

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.

Ha estat Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG i membre del seu Comitè d'Auditoria. També ha estat Conseller de CaixaBank Asset Management SGIC, S.A. i President del seu Comitè d'Auditoria i Control.

Altres càrrecs actuals

Conseller de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter, S.A.

Óscar Calderón

→ Secretari General i del Consell

Educació

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

Trajectòria professional

Ha estat Advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003). Advocat de la Secretaria General de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial, S.A. (2005-2006), secretari del Consell de Banco de Valencia (del març al juliol de 2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("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 a l'octubre de 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) del Patronat de la Fundació CaixaBank Dualiza.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Manuel Galarza

→ Director de Compliment i Control

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de València. Premi extraordinari de la Llicenciatura. Programa d'Alta Direcció d'ESADE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

Trajectòria professional

Des del gener de 2011 ha ocupat diversos llocs de responsabilitat a Bankia i va ser membre del Comitè de Direcció de Bankia des del gener de 2019 fins a la seva incorporació a CaixaBank.

Ha estat conseller de companyies cotitzades i no cotitzades, entre les quals destaquen Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvía i Caser.

David López

→ Director de Recursos Humans

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria. Ha treballat en empreses tant d'àmbit local com multinacional, entre les quals destaca la seva etapa a Arthur Andersen.

Trajectòria professional

El 2001 s'incorpora a La Caja de Canarias com a Director de Recursos Humans i Sistemes. L'any següent, va ser nomenat Subdirector General i Director Comercial de La Caja Insular de Ahorros de Canarias. El 2011, un cop integrada La Caja Insular a Bankia, va ser nomenat adjunt a la Direcció Comercial i, posteriorment, Director Comercial de les Canàries. Entre 2012 i 2015, va ser Director Territorial de les Canàries i, des del juliol de 2015, va ser Director Territorial de Madrid Sud-oest.

El gener de 2019 va ser nomenat Director General Adjunt de Persones i Cultura de Bankia també membre del seu Comitè de Direcció. Des del març de 2019 és President del Comitè de Relacions Laborals de CECA.

El març de 2021 va ser nomenat Director Adjunt de Recursos Humans de CaixaBank.

Des de l'1 de gener de 2022 és Director de Recursos Humans de CaixaBank.

María Luisa Martínez

→ Directora de Comunicació i Relacions Institucionals

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 el 2016 la nomenen Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees. L'abril de 2021 és nomenada Directora de Comunicació i Relacions Institucionals.

Altres càrrecs actuals

Presidenta de Dircom Catalunya, Vocal de Dircom Nacional, Vicepresidenta de Corporate Excellence i Fundacom i Vocal de la Junta Directiva de Foment del Treball.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Javier Pano

→ Director Financer

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 funding 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 altres entitats i al grup "la Caixa".

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració del BPI i Vicepresident no executiu i Membre de la Comissió de Nomenaments de Cecabank.

Marisa Retamosa

→ Directora 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 de l'Àrea de Seguretat Informàtica 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.

Eugenio Solla

→ Director de Sostenibilitat

Educació

Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses pel Col·legi Universitari d'Estudis Financers (CUNEF), màster en Gestió d'Entitats de Crèdit a la UNED i Executive MBA a IESE.

Trajectòria professional

El 2004 es va incorporar a Caja de Ahorros de Ávila fins al 2009, quan va passar a desenvolupar la funció de coordinador d'Integració a Bankia. El 2011 va entrar a formar part del Gabinet de Presidència de Bankia com a director de Coordinació Estratègica i Anàlisi de Mercat i, un any més tard, es va convertir en director de Gabinet. Entre 2013 i 2015, va ser nomenat director corporatiu de Màrqueting de l'entitat i, el juliol de 2015, director corporatiu de la Territorial Madrid Nord.

Ha estat membre del Comitè de Direcció de Bankia des del gener de 2019 fins a la seva incorporació a CaixaBank.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Javier Valle

→ Director d'Assegurances

_Educació

Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC París.

_Trajectòria professional

Anteriorment, 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 VidaCaixa, Conseller de CaixaBank Tech i Vocal de la Junta Directiva d'Esade Alumni. Vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu de Unespa, a més de Conseller d'ICEA.



_Altres Comitès

A continuació, es mostra la descripció dels comitès principals:

_Comitè ALCO (Actius i Passius)

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.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--|---|
| Mensual | Comitè de Direcció. Reporta al Comitè Global del Risc | > Rendibilitat del negoci > Liquiditat i finançament > Mercat > Estructural de tipus d'interès |

_Comitè de Regulació

És l'òrgan decisor de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera. Entre les seves funcions destaquen l'impuls a l'actuació de representació d'interessos de l'Entitat, així com la sistematització de les actuacions regulatòries, mitjançant l'avaluació periòdica de les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|----------------|--------------------|--|
| Mín. Bimensual | Comitè de Direcció | > Legal i Regulatòria > Conducta i Compliment |

_Comitè de Govern de la Informació i Qualitat de la Dada

És el responsable de vetllar per la coherència, consistència i qualitat de la informació que s'ha de reportar tant al regulador com a la direcció del Grup, aportant en tot moment una visió transversal d'aquesta.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------|
| Trimestral | Comitè de Direcció | > 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 d'aquest comitè adequar l'estratègia en matèria de risc a allò que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves primeres alertes i mantenir informat el Consell de CaixaBank.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|--|
| Mensual | Comissió de Riscos | > Tots els del Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Comitè de Gestió Penal Corporatiu

És responsable de 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, report i monitoratge del model.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|-------------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Conducta i Compliment |

_Comitè Permanent de Crèdits

S'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc, el nivell d'aprovació de les quals li correspongui segons la normativa interna.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|-------------------------|-------------------|
| Setmanal | Consell d'Administració | > Crèdit |

_Comitè de Transparència

La seva funció és vetllar per tots els aspectes que tinguin o que puguin tenir un impacte en la comercialització de productes i serveis per assegurar la protecció adequada als clients mitjançant la transparència perquè els clients (sobretot els detallistes i consumidors) els entenguin, i l'adequació a les seves necessitats.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Tots els Riscos |

_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 especial atenció a la representativitat de les dones en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com a la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|--|
| Trimestral | Comitè de Direcció | > Legal i Regulatori > Reputacional |

_Comitè de Plans de Recuperació i Resolució

És responsable d'elaborar, aprovar, revisar i actualitzar els plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|---|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Rendibilitat del negoci > Recursos propis: solvència > Liquiditat i finançament > Legal i Regulatori > Reputacional |

_Comitè de Privacitat

Actua com a òrgan superior i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal al Grup CaixaBank.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|--|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Legal i Regulatoria > Conducta i Compliment |

_Comitè d'Eficiència

Aquest comitè té com a objectiu millorar l'eficiència a l'organització. És responsable de proposar i acordar amb les Àrees i Filials les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, que es presentaran perquè, després, el Comitè de Direcció els ratifiqui.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|---|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Rendibilitat del negoci > Recursos propis: solvència |

_Comitè de Sostenibilitat

És responsable d'aprovar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i fer-ne el seguiment, així com proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat als òrgans de govern corresponents perquè les aprovin.

La seva missió és contribuir perquè CaixaBank sigui reconeguda per la seva excel·lent gestió de la sostenibilitat, i reforçar-ne el posicionament a través del seu model de banca socialment responsable.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Reputacional |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Comitè de Risc Reputacional

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 perquè CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, i reforçar la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|-------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Reputacional |

_Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació en l'àmbit corporatiu.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació al Grup CBK mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació i la mitigació dels riscos o de les debilitats que s'hi identifiquen.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|---|
| Trimestral | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment > Tecnològic |

_Comitè del Reglament Intern de Conducta (RIC)

És responsable d'ajustar les actuacions de CaixaBank, els òrgans d'administració, els empleats i els representants a les normes de conducta que, en l'exercici d'activitats relacionades amb el Mercat de Valors, hagin de respectar els anteriors, que contenen l'LMV i les seves disposicions de desplegament.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------|
| Trimestral | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment |

_Comitè Global de Recuperacions i Morositat

Marcatge dels objectius per a cadascun dels intervinents en el procés de recuperació, seguiment del nivell de compliment d'aquests objectius i de les accions que duu a terme cadascun per aconseguir-los.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|---------------------------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Rendibilitat del negoci > Crèdit |

_Comitè de Política de Risc de Crèdit

Aprovació o, si escau, presa de coneixement i monitoratge de les polítiques i criteris vinculats a la concessió i gestió del risc de crèdit.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|-------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Crèdit |

_Comitè de Risc Operacional

Analitzar i fer el seguiment del perfil de risc operacional del Grup CaixaBank, i proposar les mesures de gestió corresponents.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|------------------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Altres Riscos Operacionals |

_Comitè de Resiliència Operativa

És l'òrgan que s'encarrega de gestionar la funció de Continuitat Operativa al Grup. És responsable de dissenyar, implantar i fer el seguiment del Sistema de Gestió de Continuitat Operativa.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------|
| Semestral (En condicions normals) | Comitè de Direcció | > Tecnològic |

_Comitè Euríbor

Assegurar l'adequació del Procés de Contribució a la normativa aplicable i supervisar que funciona correctament. És el responsable de definir i aprovar el procediment de contribució.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment |

_Comitè Authomatic Exchange Of Information (AEOI)

El Comitè AEOI és l'òrgan designat per l'Alta Direcció de CaixaBank per assegurar l'adequació dels procediments, processos i reporting de les normatives FATCA/QI/CRS i qualsevol altra normativa anàloga que recaigui en el mateix àmbit aplicable i supervisar que funcioni correctament.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------|
| Bimestral | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment |

_Comitè de Capital

Atorgar a la gestió del capital un nivell d'anàlisi sistemàtica i exhaustiva per afavorir la visió integral, el debat i la presa de decisions, des de totes les òptiques i amb la implicació de totes les agrupacions organització, l'àmbit de gestió de les quals té una afectació directa en la gestió del capital de l'Entitat.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------------|
| Mensual | Comitè de Direcció | > Recursos Propis / Solvència |

_Comitè Òrgan de Control Intern (OCI)

Responsable de promoure el desenvolupament i la implantació de les polítiques i procediments de PBC/FT en l'àmbit de Grup. Caràcter col·legiat amb funcions deliberants i decisòries.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------|
| Trimestral | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment |

_Comitè Impairment

Establir i efectuar el seguiment per a la translació comptable del deteriorament de la qualitat creditícia dels riscos assumits (classificació del deteriorament i determinació de provisions), tant el derivat de la utilització de models col·lectius com de l'anàlisi individual de les exposicions.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|-------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Crèdit |

_Comitè de Models

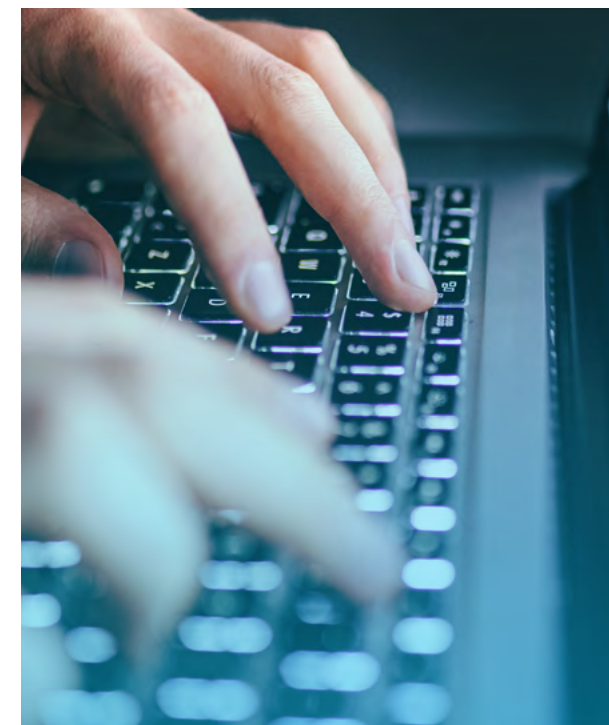
És responsable de revisar i aprovar formalment i gestionar, controlar i monitorar els models i paràmetres de risc de crèdit regulats i no regulats (incloent-hi l'admissió, el seguiment i la recuperació), de risc de mercat (inclòs el risc de contrapart —crèdit en l'activitat de Tresoreria—), de risc operacional, de risc de liquiditat, de risc estructural de balanç, de planificació i d'estudis i també qualsevol metodologia derivada de la funció de control que ostenta (càlcul de capital econòmic, capital regulatori i pèdua esperada, i l'estimació de mètriques de risc-RAR).

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|------------------------|---------------------------------------|
| Mensual | Comitè Global del Risc | > Crèdit; Mercat; R. Oper. i R. Model |

_Comitè d'Incidències

El Comitè d'Incidències ostenta per delegació del Comitè de Direcció la potestat disciplinària que, d'acord amb l'art. 20 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, té l'Entitat en relació amb els seus empleats. Aquesta potestat l'exerceix mitjançant l'obertura, anàlisi, debat i resolució de tots els possibles expedients disciplinaris que es puguin plantejar.

| Freqüència | Dependència | Riscos gestionats |
|------------|--------------------|-------------------------|
| Setmanal | Comitè de Direcció | > Conducta i Compliment |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Remuneració

CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels Consellers partint dels seus principis generals de remuneració i apostant per un posicionament en el mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat mitjançant enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* que duen a terme empreses especialitzades de primer nivell. Les mostres de referència són les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i la d'empreses de

l'IBEX 35 comparables. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

La Política aplicada a la remuneració dels Consellers, que el Consell va sotmetre al vot vinculant de la Junta General de 8 d'abril de 2022, va tenir un percentatge de vots a favor del 75,86%. Aquest resultat va estar condicionat per l'abstenció d'un accionista significatiu titular d'un 16,1% del capital. Pel que fa a la votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions de l'exercici anterior, va obtenir el 97,27% de vots a favor.

Tot seguit, es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell de la Societat:

(C.1.13)

9.160

→ remuneració del Consell d'Administració meritada el 2022¹ (milers d'€).

3.838

→ import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics consolidats (milers d'€).

3.213

→ import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics no consolidats (milers d'€).

0

→ import dels fons acumulats pels exconsellers per sistemes d'estalvi a llarg termini (milers d'€).



¹ 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 exconsellers executius en virtut del sistema de pensions. (C.1.13).

La remuneració dels consellers de l'exercici 2022 que s'indica en aquest apartat té en compte els canvis següents en la composició del Consell i les seves Comissions durant l'exercici:

El 17 de febrer de 2022, el Consell d'Administració va acordar nomenar Maria Amparo Moraleda vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

La Junta General Ordinària de 2022 va acordar tornar a nomenar com a membres del Consell Tomás Muniesa i Eduardo Javier Sanchiz. Després de la Junta General, i en sessió celebrada el mateix dia, el Consell d'Administració va acordar la reelecció de Tomás Muniesa com a membre de la Comissió Executiva. Tomás Muniesa va mantenir la condició de vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la Comissió de Riscos i Eduardo Javier Sanchiz, la condició de president de la Comissió de Riscos, vocal de la Comissió d'Auditoria i Control i vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

Al tancament de l'exercici 2022, el Consell d'Administració el componen 15 membres. El President i el Conseller Delegat són els únics membres amb funcions executives.

Així mateix, no s'inclou la remuneració per pertinença a altres consells en representació de la Societat fora del Grup consolidable (28 milers d'€).

_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 (els que no exerceixen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no tenen contractes formalitzats amb l'entitat per exercir les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per terminació del càrrec de conseller.

_Càrrec executiu

(aplicable al president i 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 vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- > Previsió social i altres beneficis socials.

A continuació es descriu la naturalesa dels components que han meritat el 2022 els Consellers Executius:

_Component fixe

La remuneració fixa dels Consellers Executius 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*. Les enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* en què participa CaixaBank estan fets per empreses especialitzades de primer nivell, i la mostra comparable és la del sector financer del mercat on opera CaixaBank i la de les empreses de l'IBEX 35 comparables.

_Component variable

_Esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals

Els Consellers Executius tenen reconegut un esquema de remuneració variable ajustat al risc i basat en el mesurament del rendiment que es concedeix anualment partint d'unes mètriques anuals amb un ajust a llarg termini a través de l'establiment de mètriques de caràcter plurianual.

Aquest esquema està basat únicament en el compliment de reptes corporatius. Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris quantitatius (financers) i qualitius (no financers), i factors plurianuals que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals.

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 amb mètriques plurianuals sobre la remuneració fixa anual, tenint en compte que agrupa tant variable a curt com a llarg termini, no supera el 100%.



En línia amb el nostre model de gestió responsable, dels conceptes que s'han descrit anteriorment, un 30% de la retribució variable concedida, anual i a llarg termini, del President i del Conseller Delegat es vinculen a factors ASG, com ara la Qualitat, els reptes de Conducta i compliment i la mobilització de finances sostenibles. Així mateix, en l'ajust amb mètriques plurianuals, un 25% està vinculat a un repte de mobilització de finances sostenibles a llarg termini.

> MÈTRIQUES DE FACTORS ANUALS

Els reptes corporatius, amb una ponderació del 100 %, són fixats anualment pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució en el rang de 80 %-120 %, la determinació dels quals es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

| Concepte objectivable | Ponderació | Línia estratègica |
|--|------------|---|
| ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>) | 20 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| REC (Ràtio d'Eficiència Core) | 20 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| Variació d'actius problemàtics | 10 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>) | 20 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| Qualitat | 10 % | Operar en un model d'Atenció eficient i adaptat al màxim a les preferències dels clients. |
| Compliance | 10 % | Operar en un model d'Atenció eficient i adaptat al màxim a les preferències dels clients. |
| Sostenibilitat (mobilització finances sostenibles) | 10 % | Sostenibilitat - referents a Europa. |

> MÈTRIQUES FACTORS PLURIANUALS

Les mètriques plurianuals tindran associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

| Concepte objectivable | Ponderació | Línia estratègica |
|---|------------|---|
| CET1 | 25 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| TSR (Mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks - Gross Return) | 25 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| ROTE Plurianual | 25 % | Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients. |
| Sostenibilitat (mobilització finances sostenibles) | 25 % | Sostenibilitat - referents a Europa. |

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, el President i el Conseller Delegat tenen pactat en els seus contractes 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.



13.204

→ Remuneració total de l'alta direcció

(Exconsellers executius) el 2022¹
(milers d'€) (C.1.14).

¹ 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 que s'assignen als membres de l'Alta Direcció.

Aquest import no inclou la remuneració per l'activitat de representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable (1.148 milers d'€).

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 la Taula de Conciliació. (C.1.39)

C.139

Nombre de beneficiaris: 37

Tipus de beneficiari: President, Conseller Delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 27 comandaments intermedis

Descripció de l'acord:

President i 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. En l'actualitat, hi ha tres membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat.

Així mateix, el President, 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: 32 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 2 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.

Aquestes clàusules les autoritza el Consell d'Administració i no se n'informa la Junta General d'Accionistes.



_Govern de sostenibilitat

El Grup compta amb una estratègia que incorpora **la sostenibilitat com una de les seves prioritats estratègiques**. Durant el 2022 s'ha continuat reforçant el govern de la sostenibilitat amb l'aprovació del **Pla de Banca Sostenible 2022-2024**.

La sostenibilitat és una de les prioritats estratègiques per a CaixaBank. Per aquest motiu, el Consell d'Administració és el màxim responsable d'aprovar l'estratègia i dels Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat, així com de supervisar-ne la correcta implementació.

Per a això s'ha estructurat un sistema de governança de la sostenibilitat a través dels **òrgans de govern** (Consell d'Administració, Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, Comissió de Riscos i Comissió d'Auditoria i Control) i **direcció** (Comitè de Direcció), completat amb **altres comitès interns i àrees de l'Entitat** (Comitè Global del Risc, Comitè de Sostenibilitat i Direcció de Sostenibilitat).

A més, aquest sistema de governança permetrà també complir amb l'objectiu de CaixaBank d'implantar un **model de govern de gestió dels riscos ASG** coherent, eficient i adaptable que supervisi la consecució dels objectius del Grup CaixaBank, en línia amb les expectatives del BCE i les millors pràctiques del mercat.

[Vegeu l'apartat "Gestió dels riscos ASG".](#)

El model de governança és el mateix per a la gestió del canvi climàtic.



¹ Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE.

_Òrgans de govern

_Consell d'Administració

El Consell d'Administració considera essencial impulsar la sostenibilitat en els negocis i activitats del Grup.

En matèria de sostenibilitat, dins de les seves funcions, hi consta l'aprovació i supervisió de l'estratègia i el seguiment de la gestió.

En relació amb l'estratègia, el Consell va liderar, va revisar i va aprovar el desembre de 2021 el **Pla Director de Sostenibilitat** "Pla de Banca Sostenible 2022-2024" per al període 2022-2024. El Pla Director s'integra al Pla Estratègic de l'Entitat, i és una de les línies principals d'actuació, que reflecteix l'aspiració de CaixaBank de consolidar-se com un referent en sostenibilitat.

_Les comissions del Consell

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell disposa de diferents comissions especialitzades per matèries, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva. No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell, que es regeix partint del que estableix la llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell, que estableix els detalls de la composició, les facultats i el funcionament de les diverses comissions.

En matèria de sostenibilitat, hi ha dues comissions que destaquen per la seva implicació en matèria de sostenibilitat.

_Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat

- > Supervisa que es compleixen les polítiques i les regles de l'Entitat en matèria mediambiental i social, avaluant-les i revisant-les periòdicament per tal que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i que tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta dels grups d'interès, així com elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.
- > Responsable d'eleva al Consell els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat perquè els aprovi.
- > Informa, abans d'eleva-los al Consell d'Administració, sobre els informes que faci públics l'Entitat en matèria de sostenibilitat, incloent-hi, en qual-sevol cas, la revisió de la informació no financera que conté l'informe de gestió anual, així com la publicació Sostenibilitat, impacte socioeconòmic i contribució als ODS de les Nacions Unides i el Pla de Banca Sostenible, i vetlla per la integritat del seu contingut i el compliment de la normativa aplicable i de les normes internacionals de referència.
- > Supervisa l'actuació de la Societat en relació amb la sostenibilitat i l'eleva al Consell la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi.

_Comissió de Riscos

- > S'encarrega de proposar al Consell la política de riscos del Grup, entre els quals s'inclouen els riscos ASG i, més concretament, els riscos climàtics.



_Òrgans de gestió

Sobre els òrgans de gestió recauen la **gestió diària i la implementació i el desenvolupament** de les decisions que adopten els òrgans de govern.

_Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció és el màxim òrgan de direcció responsable d'aprovar les principals línies d'acció en l'àmbit de la sostenibilitat.

_Comitè de Sostenibilitat

Es tracta d'un comitè la creació del qual va aprovar l'abril de 2021 el Comitè de Direcció, i que evoluciona des del Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, creat el 2019 i, a més, assumeix les funcions relacionades amb la sostenibilitat/RSC del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació de 2015. La seva **missió és contribuir que CaixaBank sigui reconeguda per la seva excel·lent gestió en sostenibilitat**, i s'encarrega de la implementació de l'estratègia de sostenibilitat i el seu impuls dins de l'organització.

- > Aprovar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i fer-ne el seguiment, així com proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat als òrgans de govern corresponents perquè les aprovin.
- > Supervisar el Pla Director de Sostenibilitat (Pla de Banca Sostenible), aprovat el desembre de 2021 com a evolució del Pla de Banca Socialment Responsable (2019-2021) i fer el seguiment dels projectes i iniciatives per al desplegament del pla director.
- > Promoure la integració dels criteris de sostenibilitat en la gestió del negoci de l'Entitat.

- > Conèixer i analitzar els requisits regulatoris, tendències i millores pràctiques sectorials en matèria de sostenibilitat.
- > Revisar i aprovar la informació que es divulgarà relativa a la sostenibilitat.
- > Informar el Comitè de Direcció sobre els acords del Comitè de Sostenibilitat.
- > Elevar al Comitè Global del Risc les qüestions relatives a les polítiques de gestió de riscos de sostenibilitat, informar i fer el seguiment de les mètriques del Marc d'Apetit al Risc assignades, i la informació periòdica relativa als riscos de sostenibilitat.
- > Validar la raonabilitat dels indicadors no financers en matèria d'ASG.

_Comitè Global del Risc

- > Gestionar, controlar i supervisar de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup (dins dels quals hi ha el risc de sostenibilitat).
- > Analitza el posicionament global dels riscos ASG del Grup.
- > Estableix les polítiques que optimitzin la gestió, seguiment i control dels riscos ASG en el marc dels seus objectius estratègics.
- > Adequar l'estratègia en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes precoces i mantenir informat el Consell de CaixaBank.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Direcció de Sostenibilitat

- > Coordinar la definició, actualització i seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, així com d'actualitzar els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat de CaixaBank, que serà aplicable a tots els empleats, directius i membres dels òrgans de govern per garantir la transparència, la independència i el bon govern de l'Entitat per tal de salvaguardar els interessos de les persones i del territori.
- > Definir els principis d'actuació en relació amb la gestió dels riscos ASG, així com assessorar sobre els seus criteris d'aplicació, i validar aquests criteris i la seva transposició a les eines d'anàlisi corresponents. Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, el gener de 2022 es va crear la Direcció de Risc Climàtic, que depèn de la Direcció de Sostenibilitat.

Polítiques i principis en matèria de sostenibilitat

Durant el 2022, CaixaBank ha continuat avançant en matèria de govern de sostenibilitat:

- > El gener de 2022, el Consell va revisar i va aprovar la **Declaració sobre canvi climàtic**, en què l'Entitat es compromet a prendre les mesures necessàries per complir l'Acord de París.
- > El gener, el Consell també va aprovar els **Principis de Drets Humans**, com a evolució de l'anterior Política de Drets Humans. Aquests principis posen de manifest el compromís de l'Entitat amb els drets humans, de conformitat amb els estàndards internacionals més elevats.

[➤ Vegeu l'apartat Comportament ètic i responsable](#)

- > El març de 2022, el Consell va aprovar la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que consolida les anteriors Política de Gestió del Risc Mediambiental i Política corporativa de relació amb el sector de la defensa i estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'incorporació de clients i d'aprovació de crèdit del banc.

[➤ Vegeu l'apartat de Gestió dels riscos ASG](#)

- > El mes de març, el Consell també va aprovar els **Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat**, com a evolució de l'anterior Política corporativa de sostenibilitat/RSC. Aquests principis estableixen el compromís de tot el Grup CaixaBank amb un model d'actuació eficient, sostenible, responsable i caracteritzat per una vocació social decidida.




> MARC POLÍTIQUES, CODIS

Aquestes polítiques es complementen i es despleguen juntament amb d'altres específiques, especialment en l'àmbit de conducta.

 **Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat**
(Actualització: març de 2022)

 **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**
(Actualització: març de 2022)

 **Principis de Drets Humans de CaixaBank**
(Actualització: gener de 2022)

 **Declaració sobre Canvi Climàtic**
(Actualització: gener de 2022)

_Comportament ètic i responsable



El respecte als Drets Humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank.

_Ètica i integritat

I el mínim estàndard d'actuació per **desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima.**

En aquest sentit, CaixaBank disposa d'uns **Principis de Drets Humans i d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació**, que són normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional dels Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball.

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 del 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 forma periòdica. La valoració obtinguda va ser satisfactòria i mostrava un entorn de control adequat. Es farà un nou procés de diligència deguda i *assessment* en matèria de drets humans durant l'exercici 2023.

El 2022, s'han revisat i actualitzat els Principis de Drets Humans de CaixaBank, que va aprovar el Consell d'Administració el gener de 2022. Els canvis principals són: (i) red denominació de l'actual Política corporativa de Drets Humans de CaixaBank a Principis de Drets Humans de CaixaBank, que es correspon de manera més ajustada amb el contingut del document mateix; (ii) incorporació de nous compromisos i principis d'actuació d'acord amb els estàndards més alts, com el Pla d'Acció de la Unió Europea de Drets Humans 2020-2024, els Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides i el compromís que s'ha impulsat en aquest marc relatiu a mesures per a la inclusió i la salut financera, i (iii) compromís de fer l'exercici de deguda diligència cada tres anys o abans si les circumstàncies ho aconsellen.

CaixaBank promourà i donarà a conèixer aquests Principis entre els seus grups d'interès.



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 | Document de referència alineat amb els estàndards més alts nacionals i internacionals que determina les pautes d'actuació per garantir un comportament ètic i responsable a l'Entitat. | Març de 2021 | |
| Política Corporativa de Compliance Penal | Garantir l'existència d'un entorn de control robust que ajudi a prevenir i evitar la comissió de delictes en aquelles conductes la responsabilitat penal de les quals és atribuïble a la persona jurídica. Aquesta Política estableix un marc general que guia el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank. | Juliol de 2022 | |
| Política Corporativa Anticorrupció | Establir un marc d'actuació i rebug davant qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció, en concret, i amb els principis bàsics d'actuació, en general. | Setembre de 2021 | ¹ |
| Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank | Proporciona un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per gestionar conflictes d'interès, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i serveis. | Febrer de 2022 | ¹ |
| Política Corporativa de Compliment Normatiu | Desenvolupa la naturalesa de la Funció de Compliment Normatiu com a encarregada de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i assegurar-ne el compliment comprovant i avaluant regularment l'eficàcia de l'entorn de control. | Juliol de 2021 | ¹ |
| Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Conramesures 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. | Setembre de 2022 | ¹ |
| Reglament Intern de Conducta Corporatiu 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. | Novembre de 2021 | |
| Principis d'actuació en matèria de Privacitat i Drets dels clients de CaixaBank | Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat. | Març de 2022 | |
| Principis dels Drets Humans | Estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat de manera legítima. | Gener de 2022 | ¹ |
| Principis d'actuació de la política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG | Establir el govern i la gestió dels riscos de sostenibilitat regulant la relació amb empreses i el finançament d'operacions, especialment, en els sectors més exposats, com energia, mineria, infraestructures, agricultura i defensa. | Març de 2022 | ¹ |

¹ Són Públics uns principis, extracte de la Política.



_Drets Humans

_Principis de Drets Humans de CaixaBank

_La nostra responsabilitat amb els empleats

CaixaBank considera la relació amb els seus empleats com una de les seves principals responsabilitats 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 i la meritocràcia sense consideració al seu gènere, identitat de gènere, ètnia, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, discapacitat i altres situacions protegides pel dret.

_La nostra responsabilitat amb els clients

CaixaBank exigeix dels seus empleats el respecte a 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 respecte als drets humans i laborals i fomenta que aquests els incloguin a 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 i els Principis de Compres, 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·liïn 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).



> ELEMENTS DE DILIGÈNCIA DEGUDA DISTRIBUÏTS A QUATRE BLOCS I PRINCIPALS INDICADORS AL TANCAMENT DE 2022

Gestió de recursos humans

Igualtat de tracte

41,8%

→ Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran¹.
41,3% el 2021

40%

→ Dones al Consell d'Administració
40% el 2021

Condicions laborals justes

3.081

→ Empleats que s'han acollit a permisos retribuïts²
3.059 el 2021

Llibertat a l'entorn laboral

75%

→ Participació en l'Estudi de Compromís.
74% el 2021

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

1,57

→ Índex de freqüència d'accidents (Índex d'Accidentabilitat).
0,90 el 2021

4,2%

→ Índex d'absentisme gestionable.
3,5% el 2021

Gestió de compres

502

→ Proveïdors homologats en l'exercici.
882 el 2021

7 M€

→ Volum de compres adjudicat a Centres Especials de Treball.
7,3 M€ el 2021

Comercialització

Accessibilitat dels clients

99% / 61%

→ Poblacions >5.000 habitants amb presència (Espanya i Portugal, respectivament)
99% / 63% el 2021

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

33.512

→ Professionals certificats a MiFID II
32.088 el 2021

Finançament i inversió

Adequació del deute hipotecari

11.105

→ Habitatges del programa de lloguer social
13.235 el 2021

Finançament de projectes corporatius

11.543 M€

→ Préstecs concedits referenciats a variables de Sostenibilitat
10.832 M€ el 2021

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

99%

→ Professionals que han fet el curs de seguretat
99% el 2021

¹ A partir de la subdirecció d'Oficines A i B. CaixaBank, S.A.

² CaixaBank, S.A.

_Codi ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank

Els valors fonamentals sobre els quals es regeix el **Codi Ètic de CaixaBank** són:



Qualitat

Voluntat de servir els clients amb un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.



Confiança

La suma d'integritat i professionalitat. La cultivem amb empatia, dialogant, sent pròxims i accessibles.



Compromís social

Compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir a desenvolupar una societat més justa i amb més igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, cosa que ens distingeix, ens uneix i ens fa únics.

Així mateix, el Codi Ètic de CaixaBank recull els **principis d'actuació** següents:

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 totes les persones que integren CaixaBank.

Respecte

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

Integritat

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

Transparència

Som transparents, atès que publiquem al nostre web corporatiu les nostres principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat.

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 el desenvolupament de la nostra activitat.



_Resta de polítiques d'ètica i integritat



_Política Corporativa Anticorrupció

CaixaBank, a través de la Política Corporativa Anticorrupció, que complementa al Codi Ètic i Principis d'Actuació, part integrant del Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank, posa de manifest el ple **rebuig a qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció**, treballa sota el principi bàsic del compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment i basa la seva actuació en els estàndards més alts responsables. Com a signant del Pacte Mundial de les Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir amb els 10 principis, un dels quals és treballar en la lluita contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (Principi núm. 10).

La Política es constitueix com una **eina essencial** per impedir que tant l'Entitat i les societats del Grup com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la Llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el seu Codi Ètic.

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 estableix els estàndards de conducta que cal seguir en relació amb:

_Acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. Un cop complerta la premissa anterior, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros. En qualsevol cas, han de ser voluntaris i rebre's al lloc de treball. 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 seves fundacions o entitats vinculades. No es podran fer condonacions totals o parcials de deute als partits polítics. 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.

_Patrocinis

Es prohibeix que els patrocinis es puguin utilitzar com a subterfugi per dur a terme pràctiques contràries al que preveu la Política Corporativa Anticorrupció. L'activitat de patrocinis tindrà com a finalitat la concessió d'ajudes o aportacions econòmiques als patrocinats per a la realització de les seves activitats institucionals, corporatives, socials, esportives, culturals, científiques o d'índole similar a canvi del compromís d'aquests de col·laborar en l'activitat publicitària de CaixaBank.

_Donacions

CaixaBank col·labora a compte de la Fundació Bancària "La Caixa" i en nom seu per fer arribar la seva tasca social a tot l'àmbit d'actuació de CaixaBank. En conseqüència, es poden fer donacions a fundacions i a altres entitats no governamentals, que han d'estar justificades per l'activitat de l'Obra Social "la Caixa" i mostrar-se conformes amb les línies d'actuació fixades a la seva activitat benèfica. Per tal de fer-ho, s'han d'establir els procediments oportuns a aquest efecte.

_Proveïdors

CaixaBank i les societats del Grup exigiran que els seus proveïdors prenguin les mesures que necessàries per garantir un comportament i una competència lleial en el mercat, i hauran d'establir mecanismes per lluitar contra qualsevol forma de corrupció. Tal com estableix el **Codi de Conducta de Proveïdors de CaixaBank**, els proveïdors no acceptaran ni oferiran obsequis, avantatges, favors o disposicions a títol gratuït que tinguin per objecte influir de manera impròpia en les seves relacions comercials, professionals o administratives.

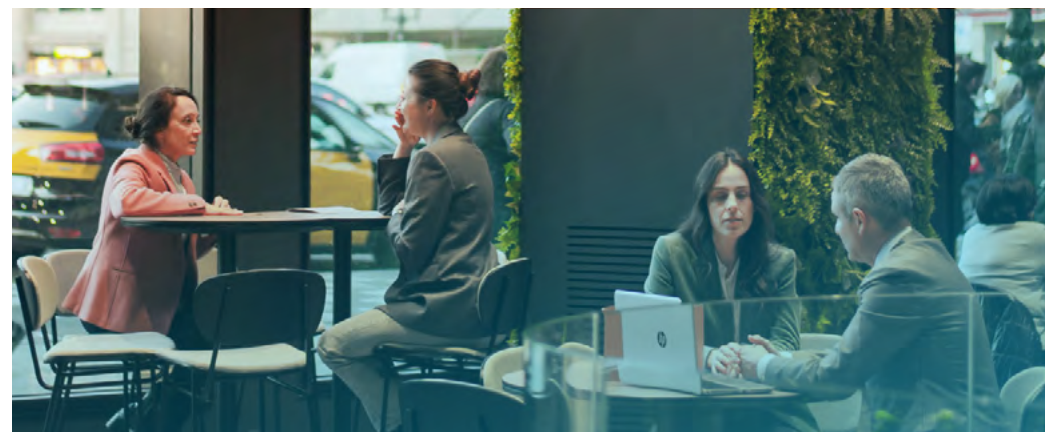
_Política Corporativa de Compliance Penal

CaixaBank disposa d'una Política Corporativa de *Compliance* Penal en què defineix el seu **model d'organització i gestió per a la prevenció de delictes** que compta amb els adequats sistemes de control de compliment normatiu i prevenció penal, per tal de prevenir i evitar que les entitats incorrin en contingències d'aquest tipus. Aquest Model inclou, com a elements principals:

1. L'existència d'un òrgan amb poders autònoms d'iniciativa i control per supervisar el funcionament i del compliment del model de prevenció implantat. A CaixaBank i a les entitats que conformen el seu perímetre, aquestes funcions s'encomanen al **Comitè de Gestió Penal Corporativa**.
2. La **identificació de les activitats** de CaixaBank i de les entitats del perímetre en l'àmbit de les quals es puguin cometre els delictes que cal prevenir;
3. La implantació de **mesures organitzatives i procediments** que concreten el procés de formació de la voluntat de la persona jurídica, d'adoptar decisions i executar-les amb el propòsit de prevenir la comissió de delictes;
4. **Pautes d'actuació** davant de la possible existència de qualsevol conflicte d'interès;
5. Els **recursos adequats** per impedir la comissió dels delictes que cal prevenir;
6. L'**obligació d'informar de possibles riscos i incompliments** a l'organisme encarregat de vigilar el funcionament i l'observança del model de prevenció;
7. L'existència de **Canals de Denúncia** per detectar i comunicar possibles il·lícits penals;
8. L'existència d'un **règim disciplinari** que operi davant d'incompliments interns en consideració a la normativa interna i legal d'aplicació d'acord amb el que preveuen el Conveni Col·lectiu i l'Estatut dels Treballadors.
9. La **comprovació periòdica del model** i la seva modificació quan calgui o hi hagi canvis a l'organització, a l'estructura de control o a l'activitat que es desenvolupa.

_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

CaixaBank està compromesa fermament amb la prevenció 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 que els productes i serveis de CaixaBank es puguin utilitzar per a la pràctica de conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els supervisors, reguladors i autoritats competents en la matèria, així com 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'exercici 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 feta el 2022 no s'han identificat deficiències significatives.



_Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)

Amb l'objectiu de fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors. CaixaBank i les empreses del Grup tenen el deure i la intenció de comportar-se amb la màxima diligència i transparència en totes les seves actuacions, reduir al mínim els riscos de conflictes d'interès i assegurar, en definitiva, l'adequada i puntual informació dels inversors; tot plegat, en benefici de la integritat del mercat. És per això que el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors vol ajustar les actuacions del Grup, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta sobre l'**abús de mercat** que els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors.

El RIC s'estableix com a mesura indispensable per a la gestió i el compliment de les normes de conducta en l'àmbit del mercat de valors per tal d'evitar i, en qualsevol cas, detectar situacions que puguin comportar pràctiques contràries a la regulació establerta a aquest efecte mitjançant les obligacions següents:

_Operacions personals persones subjectes al RIC

Obligació de dur a terme l'operativa personal a través de CaixaBank, la comunicació d'operacions personals, i la prohibició d'actuacions especulatives i operativa en períodes limitats sobre valors negociables o altres instruments financers.

_Informació privilegiada

Les persones que tinguin informació privilegiada hauran d'abstenir-se d'adquirir, transmetre o cedir, comunicar i recomanar aquesta informació privilegiada a tercers.

CaixaBank compta amb mesures de protecció de la informació privilegiada mitjançant les àrees separades i les llistes d'iniciats.

_Abús de mercat

Obligació de detecció i comunicació d'ús il·lícit d'informació privilegiada i de la manipulació de mercat per part de tercers.

_Conflictes d'interès en l'àmbit del mercat de valors

Identificar els tipus de conflictes d'interès que poden sorgir en prestar els serveis d'inversió o auxiliars, o una combinació d'ambdós mitjançant els catàlegs de potencials conflictes de cadascun dels segments de negoci i establir els principis generals d'actuació en cas de trobar-s'hi i registrar-lo.

_Autocartera

S'estableixen els criteris d'actuació de gestió d'autocartera pel que fa a volum, preu i desenvolupament de les operacions ordinàries d'autocartera si calgués actuar.

_Política de Privacitat

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 de Privacitat Corporativa**, així com normatives internes, que desenvolupen la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal. Amb l'objectiu de garantir una avaluació de manera recurrent dels riscos en l'àmbit de gestió i el tractament de dades personals, el Grup CaixaBank ha nomenat a un Delegat de Protecció de Dades i s'ha dotat d'un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA (*Privacy Impact Assessment*), encarregats d'analitzar i aprovar qualsevol nou tractament i de fer seguiment de la implantació de les mesures acordades.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Compliance – Un model madur i reconegut

CaixaBank disposa de les certificacions següents, que tenen una **validesa de 3 anys**.

Certificació ISO 37301 - Sistemes de gestió de Compliance

El juliol 2021 CaixaBank va obtenir la Certificació ISO 37301 – Sistemes de Gestió de *Compliance*, estàndard internacional que especifica els requisits i proporciona una guia dels sistemes de gestió de *compliance* i pràctiques recomanades.

Entre el juny i el juliol 2022 s'ha dut a terme l'auditoria de seguiment anual per part d'AENOR, que ha confirmat que el Sistema de Gestió de *Compliance* de CaixaBank compleix amb els requisits de la Norma i amb la resta dels criteris d'auditoria.

Certificació ISO 37001 - Sistemes de gestió antisuborn

El febrer del 2021, CaixaBank va obtenir la Certificació ISO 37001 – Sistemes de gestió antisuborn, que és un estàndard internacional (ISO) que especifica els requisits i proporciona una guia per establir, implementar, mantenir, revisar i millorar un sistema de gestió antisuborn.

Entre el juny i el juliol de 2022 s'ha dut a terme l'auditoria de seguiment anual per part d'AENOR, que ha confirmat la correcta implantació dels sistemes de gestió de CaixaBank respecte als requisits especificats a la norma de referència.

Certificació UNE 19601 - Sistema de Gestió de Compliance Penal

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.

El 2020, CaixaBank va obtenir aquesta certificació, fruit del seu compromís, d'acord amb les millors pràctiques, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevenció de delictes al si de l'organització.

Entre el juny i el juliol de 2022 s'ha dut a terme una nova auditoria de seguiment per part d'AENOR (la primera es va fer el gener/febrer de 2021). La revisió es va efectuar satisfactòriament i es va arribar a la conclusió que el Sistema de Gestió de *Compliance* Penal de CaixaBank compleix els requisits de la Norma i la resta dels criteris d'auditoria.



CaixaBank compta amb un sistema de gestió de *compliance* implantat eficaçment i amb un elevat grau de maduresa.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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

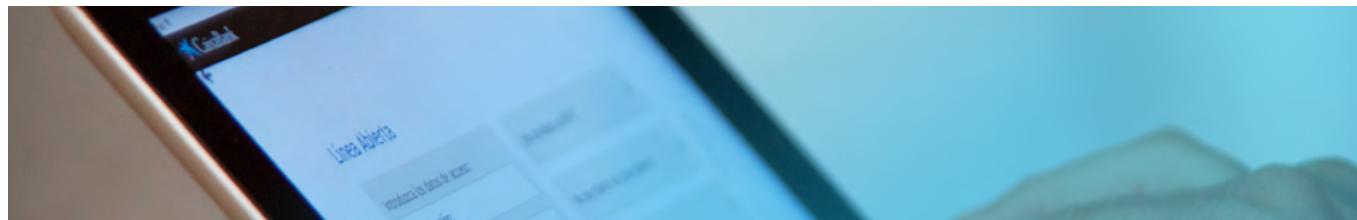
El 2022, tots els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb sensibilitat especial des del punt de vista de conducta. El 2022 aquest criteri s'ha estès a la resta del Grup.

_La comunicació

Durant el 2022 s'han dut a terme, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'oficines i àrees especialitzades, així com publicacions de notícies, *preguntes freqüents* i circulars a la intranet (*PeopleNow*).

_I 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 de guda de clients i formalització correcta en la comercialització de productes i serveis i operacions) i que penalitza la retribució variable dels empleats si no s'assoleixen els objectius definits.



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

| Formació el 2022 | | |
|--|-------------------------|--|
| | Vinculada a remuneració | Total d'empleats Grup CaixaBank que han superat la formació ¹ |
| Seguretat de la informació i prevenció del frau a clients | ✓ | 38.936 empleats |
| Reglament general de protecció de dades | ✓ | 41.975 empleats |
| Transparència en la comercialització de productes bancaris i serveis de pagament | ✓ | 40.866 empleats |
| Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme | ✓ | 41.321 empleats |
| Reglament Intern de Conducta + Abús de Mercat (genèric) | ✓ | 33.962 empleats |
| Reglament Intern de Conducta + Abús de Mercat (persones subjectes) | ✓ | 1.928 empleats |

408 accions

→ de sensibilització i comunicació.
361 el 2021

43.318 empleats

→ amb bonus vinculat a la formació
33.974 el 2021

¹ Formació efectuada a CaixaBank, S.A., que s'ha fet extensiva a altres companyies del Grup, segons la prioritització en funció del risc de les diverses societats.

_Canal de Consultes i Canal de Denúncies

_Canal de Consultes

El **Canal de Consultes** és un altre mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits per CaixaBank i en les societats del Grup per a la formulació de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de les normes de conducta. Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els mateixos que els previstos per al Canal de Denúncies: consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors. Així mateix, les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes són les mateixes que les que tenen accés al Canal de Denúncies.

Les **característiques principals** del Canal de Consultes són:

- > **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
 - > **Consellers, Empleats** (inclou qualsevol tipus de contracte laboral i becariis), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:
 - Internet.
 - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
 - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
 - > **Per a proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors:
 - Correu electrònic.
 - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la consulta quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal) o mitjà que consideri necessari. Considerant la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes en **castellà, català, anglès i portuguès**.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



En compliment de la normativa de protecció al denunciant, estan en curs tot un seguit de mesures d'adaptació al nou marc regulatori,

Cal destacar l'elaboració d'una Política Corporativa del Canal de Denúncies i la disposició d'un apartat específic a aquest Canal al web corporatiu. En qualsevol cas, el detall del funcionament i gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes es desenvolupa en una norma interna i en un protocol de funcionament.

_Canal de Denúncies

Entre les **garanties principals** que ofereixen tant el Canal de Denúncies com el Canal de Consultes hi ha la **confidencialitat** en tot el procés de gestió i l'establiment dels mitjans informàtics oportuns per garantir l'**esborrament automàtic dels accessos** al Canal de Denúncies.

En compliment de la normativa de protecció al denunciant, estan en curs tot un seguit de mesures d'adaptació al nou marc regulatori. Cal destacar:

- > Incorporació d'altres col·lectius: Accionistes i partícips, persones la relació laboral o estatutària de les quals ha finalitzat (exempleats) i persones la relació laboral de les quals encara no ha començat (candidats).
- > Elaboració d'una política corporativa relativa al sistema intern d'informació i a la defensa de l'informant.
- > Disposició d'informació sobre el Canal en una secció separada i fàcilment identificable del web corporatiu.
- > Establiment de mesures de suport al denunciant, entre les quals hi hauria el suport financer i psicològic.

En qualsevol cas, el detall del funcionament i gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes es desenvolupa en una norma interna i en un protocol de funcionament.

> DETALLS CANAL DE CONSULTES I DENÚNCIES EL 2022

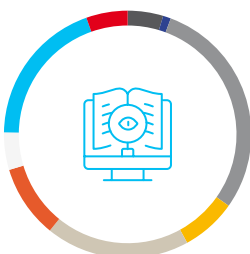
27 denúncies

→ 33 el 2021



388 consultes¹

→ 417 el 2021



Denúncies per tipologia

- 16 Comercialització de productes, transparència i protecció al client
- 0 Conflictes d'interès
- 0 Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)
- 0 Informació privilegiada
- 6 Altres
- 1 Protecció de dades i confidencialitat de la informació
- 2 Incompliment de la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme
- 0 Política Anticorrupció
- 2 Prevençió de delictes

Consultes per tipologia

- 18 Comercialització de productes, transparència i protecció al client
- 113 Conflictes d'interès
- 73 Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)
- 19 Informació privilegiada
- 75 Altres
- 4 Protecció de dades i confidencialitat de la informació
- 28 Incompliment de la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme
- 37 Política Anticorrupció
- 0 Prevençió de delictes
- 21 Consultes d'Honorabilitat comercial i professional en distribució d'assegurances



¹ Adicionalment, es registren 3 consultes gestionades per la filial BPI Gestão de Ativos per fora del Canal corporatiu corresponents a l'àmbit del RIC.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



De les **388 consultes** rebudes el 2022, se n'han admès 277 i se n'han rebutjat 108. En data 31 de desembre, hi ha 3 consultes en curs.

El 2022 es manté la tendència de descens de les consultes presentades pel Canal de Consultes. Respecte al 2021, aquest descens és del 7% i, respecte al 2020, del 21%.

Tanmateix, el descens prové de les consultes de l'àmbit del RIC (Reglament Intern de Conducta i Informació Privilegiada), que han passat de 220 el 2021 a 73 el 2022 (descens d'un 58%), per bé que a la resta de les tipologies "Consultes Integritat" s'observa un increment rellevant: de 197 el 2021 a 296 el 2022 (34%).

En l'àmbit de societats, a més de CaixaBank (68%), tenen un pes molt rellevant les consultes del BPI (94 de 388, el 24%), la resta de les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes corporatiu no arriba a dades rellevants.

Per tipologia, cal destacar les 113 (29%) relatives a "Conflictes d'interès", les 73 ja comentades del Reglament Intern de Conducta (23%) i les 75 (19%) incloses a la categoria "Altres" (que no es poden incloure a la resta de les categories).

En relació amb les **denúncies rebudes (un total de 27)**, se n'han admès 10 i 15 no s'han admès. En data de 31 de desembre de 2022, hi ha 2 denúncies en estat de pre-admeses.

Concorre inadmissió d'una denúncia quan no compleix els criteris establerts a la normativa interna del Grup, concretament, al que disposa la Norma 137.

Igual que amb les consultes, el 2022 es manté la tendència de descens de les denúncies presentades pel Canal. Respecte al 2021, aquest descens és del 18% i, respecte al 2020, del 29%.

A 31 de desembre de 2022, del total de les denúncies admeses la gestió de les quals està finalitzada (10), en 3 casos (30%) es va detectar incompliment i, en aquests casos, es van aplicar mesures disciplinàries.

Continuen sent predominants les denúncies de CaixaBank en relació amb la resta de societats del Grup. El 2022 van suposar el 81% del total, superior, per tant, al 63% de l'any 2021 (21 d'un total de 33) i al 73% de l'any 2020 (28 d'un total de 38).

Cal destacar que no es van rebre denúncies el mes de març. Durant la resta de mesos de l'any, la tendència s'ha mantingut de manera més o menys homogènia, i es va arribar al punt màxim el mes de desembre, amb 4 denúncies rebudes.

CaixaBank posa a disposició dels seus empleats **un canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2022, s'han rebut 2 denúncies formals en relació amb possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs han determinat que hi ha 1 cas amb possibles indicis d'assetjament.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han elaborat informes de les 2 denúncies formals, amb el resultat següent: una (1) resolució d'existència de possibles indicis d'assetjament i un (1) desistiment de la denúncia per part de la persona treballadora. El cas en el qual els Gestors van determinar que hi havia indicis d'assetjament, finalment, després que Assessoria Jurídica Laboral l'investigués i l'anatitzés, es va concloure amb la determinació que no hi havia un assetjament laboral propiament dit.

El 2021 es van rebre 7 denúncies formals, i es va determinar que hi va haver 1 cas d'assetjament durant l'exercici 2022.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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.

Estratègia Fiscal¹ de CaixaBank.

Política de Control i Gestió del Risc Fiscal de CaixaBank.

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 defineix el risc fiscal com les pèrdues o disminució potencials de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació o a la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), a la interpretació o aplicació de la legislació de les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries. El risc Legal/Regulatori del Catàleg de Riscos Corporatiu dona cobertura a aquest risc.

El Grup CaixaBank té integrat plenament el Banco BPI, de manera que la presència tradicional de l'activitat a Espanya com a jurisdicció de referència es complementa amb l'activitat a Portugal com la segona jurisdicció amb més rellevància amb caràcter general, incloent-hi els impostos propis que es paguen i els de tercers que es recaptin a favor de l'Administració. Així mateix, no es pot deixar de banda la creixent activitat i la generació d'impostos consegüent que suposen les sucursals.

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:

- > Pagament dels tributs propis que genera directament la seva activitat empresarial,
- > Recaptació de tributs de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank,
- > Contribució a la recaptació dels tributs de tercers i el seu ingrés en les arques públiques en la seva condició d'entitat col·laboradora,
- > Resposta als requeriments d'informació i col·laboració tributària amb l'Administració.

En l'exercici 2022, CaixaBank ha obtingut:

- > La certificació de Compliance Tributari i Fiscal – UNE 19602 d'AENOR, per tal de reforçar el seu sistema de gestió del risc fiscal i facilitar la identificació, prevenció i detecció de riscos fiscals, així com la transparència davant l'administració tributària.
- > El segell de Transparent en el seu màxim rang, que atorga la Fundació Haz.



¹ Es revisa periòdicament. Última actualització: gener de 2020.

Vegeu el web corporatiu. <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>

_Codis voluntaris de bones pràctiques tributàries

CaixaBank és membre voluntari del Fòrum de Grans Empreses i hi col·labora activament. 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.

CaixaBank està adherida voluntàriament a:

_Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

- > 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 Tributària per a Bancs del Regne Unit

- > A través de la seva sucursal a Londres.
- > Amb l'impuls de les autoritats fiscals del Regne Unit, el seu compromís és mantenir bons estàndards de governança i comportament en el compliment de les seves 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 al 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.



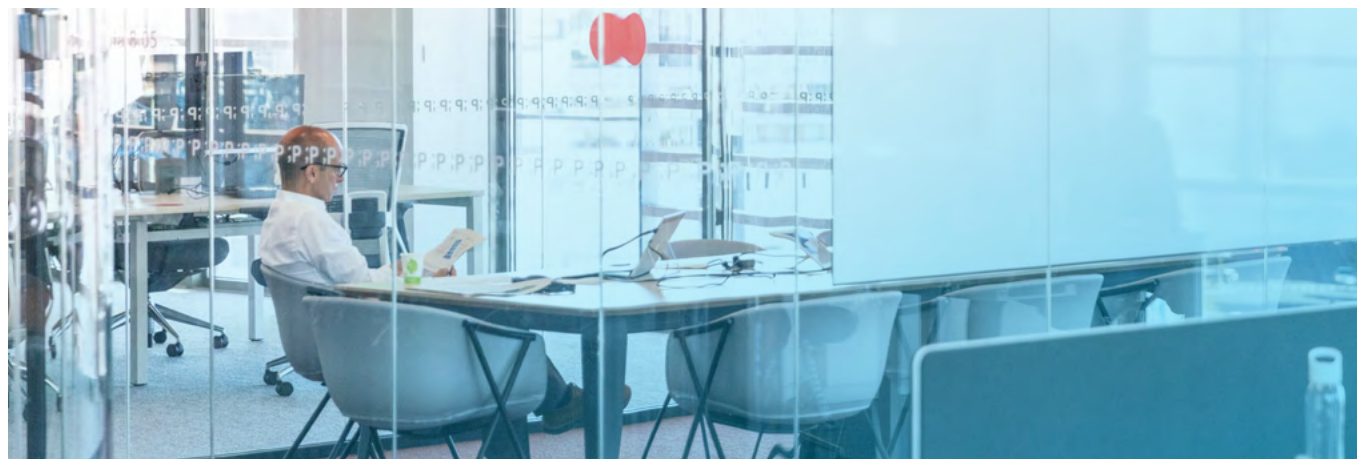
Conclusió:

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



CaixaBank té el **compromís de pagar impostos** on opera i genera valor,

per la qual cosa un alt percentatge dels seus tributs pagats s'ubica a Espanya i Portugal. A més, també paga impostos als països en els quals té sucursals internacionals. Pel que fa a les oficines de representació, bàsicament es tracta d'impostos relatius als empleats contractats en aquests països.



> TRIBUTS QUE GESTIONA EL GRUP CAIXABANK I IMPORT

TRIBUTS PROPIS

Pagament dels tributs de CaixaBank, excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial, Contribucions al Sector Bancari de Portugal).

Impostos directes

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

Impostos indirectes

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

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 *online*
- > Coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal

> TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2022 I 2021, SEGUINT EL CRITERI DE FLUXOS DE CAIXA

3.672 M€

PER GEOGRAFIA

PER TIPOLOGIA

 **3.234 M€**
Espanya

1.764 M€ 1.470 M€

Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.

Tributs de tercers que ha recaptat Caixa-Bank a favor de les diverses administracions tributàries derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank.

 **393 M€**
Portugal

94 M€ 299 M€

Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.

Tributs de tercers recaptats a favor de les diverses administracions tributàries portugueses derivats de l'activitat del Grup a Portugal.

 **44 M€**
Sucursals i filials⁶

8 M€ 2 M€
Regne Unit Suïssa

9 M€ 7 M€
França Polònia

9 M€ 6 M€
Alemanya Marroc

3 M€
Luxemburg

1.894 M€⁴
Tributs propis pagats

577 M€ Tributs directes

716 M€ Tributs indirectes

601 M€ Seguretat Social a càrrec de l'empresa

396 M€

Impost sobre beneficis

 356 Espanya⁵

 15 Portugal

 25 Altres³

110 M€

Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)

70 M€

Altres²

1.778 M€
Tributs recaptats de tercers

4.326 M€

→ Resultat consolidat abans d'impostos

30%

→ Tipus impositiu total (total tax rate)¹

4.074 M€

PER GEOGRAFIA

PER TIPOLOGIA

 **3.669 M€**
Espanya

2.147 M€ 1.522 M€

Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.

Tributs de tercers que ha recaptat Caixa-Bank a favor de les diverses administracions tributàries derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank.

 **377 M€**
Portugal

85 M€ 292 M€

Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.

Tributs de tercers recaptats a favor de les diverses administracions tributàries portugueses derivats de l'activitat del Grup a Portugal.

 **28 M€**
Sucursals i filials⁶

3 M€ 2 M€
Regne Unit Suïssa

7 M€ 4,5 M€
França Polònia

4,4 M€ 4,2 M€
Alemanya Marroc

2,5 M€
Luxemburg

2.254 M€⁴
Tributs propis pagats

895 M€ Tributs directes

687 M€ Tributs indirectes

672 M€ Seguretat Social a càrrec de l'empresa

719 M€

Impost sobre beneficis

 693 Espanya⁵

 10 Portugal

 16 Altres³

105 M€

Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)

71 M€

Altres²

1.820 M€
Tributs recaptats de tercers

5.315 M€

→ Resultat consolidat abans d'impostos

30%

→ Tipus impositiu total (total tax rate)¹

¹ El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats (excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal)) sobre el benefici abans d'impostos 1.894 / (1.894 + 4.326) = 30%.

² Inclou, principalment, l'impost sobre l'activitat econòmica (32 M€) i l'impost sobre la propietat (31 M€).

³ Altres: 8 M€ Regne Unit, 7 M€ França, 3 M€ Polònia, 4 M€ Alemanya, 2 M€ Marroc, 0,5 M€ Suïssa i 0,4 M€ Luxemburg.

⁴ No inclou Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal).

⁵ La diferència en el pagament de l'impost sobre societats és a causa de l'ingrés extraordinari pel Badwill que es va generar a la fusió amb Bankia.

⁶ Aquests imports inclouen tant els impostos pagats com els recaptats de les sucursals i les filials.

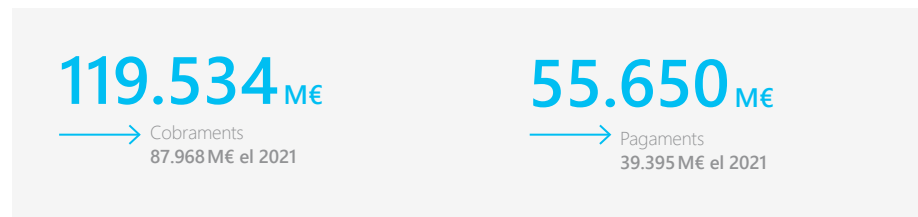
_CaixaBank com a entitat col·laboradora en la gestió de tributs i cotitzacions socials

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:

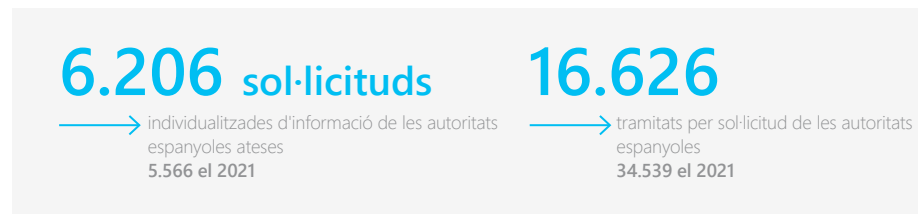
- > Recapta tributs i cotitzacions socials de tercers.
- > Abona a aquests tercers les devolucions de tributs que ordenen les administracions.

També coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal. El 2022 s'han destinat recursos i mitjans propis a la investigació del frau.

> IMPORT DELS COBRAMENTS I PAGAMENTS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES GESTIONATS



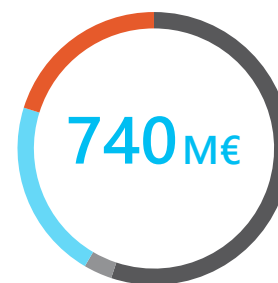
> COL·LABORACIÓ EN LA LLUITA CONTRA L'EVASIÓ I EL FRAU FISCAL



_Altres aportacions

A més dels tributs esmentats, CaixaBank fa altres aportacions pròpies de les entitats financeres a:

- > Fons supervisors dels sistemes bancaris, tant a nivell europeu com nacional.
- > Fons per al sosteniment i funcionament del sistema bancari en general.
- > Prestació Patrimonial DTA monetitzables.



| 2022 | 2021 |
|--|---|
| ■ 407 Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits | ■ 396 Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits |
| ■ 25 Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal) ¹ | ■ 22 Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal) |
| ■ 158 Contribució al Fons Únic de Resolució | ■ 181 Contribució al Fons Únic de Resolució |
| ■ 149 Prestació Patrimonial DTA monetitzables | ■ 149 Prestació Patrimonial DTA monetitzables |

¹ Inclou 3,6M€ de taxa de solidaritat, sistema de la Seguretat Social.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



> DETALLS PER GEOGRAFIA, EN MILIONS D'EUROS

| | Ingressos ordinaris ¹ | | Resultat abans d'impostos | | Impost de societats meritat | | Impost de societats pagat | |
|--------------|----------------------------------|---------------|---------------------------|--------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|--------------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Espanya | 14.885 | 13.284 | 3.643 | 4.842 | (1.041) | (44,8) | 355,0 ² | 693,0 ² |
| Portugal | 1.264 | 1.070 | 548 | 372 | (109,2) | (58,2) | 15,0 | 10,0 |
| França | 62 | 28 | 40 | 22 | (10,4) | 4,2 | 7,0 | 6,0 |
| Polònia | 93 | 19 | 7 | 11 | (2,9) | 1,8 | 3,0 | 2,5 |
| Regne Unit | 77 | 30 | 43 | 23 | (7,3) | 3,2 | 8,0 | 2,4 |
| Alemanya | 66 | 32 | 29 | 23 | (4,8) | 3,9 | 4,0 | 2,0 |
| Marroc | 14 | 11 | 8 | 6 | (2,7) | 2,1 | 2,0 | 2,0 |
| Suïssa | 7 | 8 | 2 | 4 | (0,3) | (0,5) | 0,5 | 0,5 |
| Luxemburg | 21 | 17 | 6 | 12 | (0,1) | 0,3 | 0,4 | 0,5 |
| Total | 16.489 | 14.499 | 4.326 | 5.315 | (1.179) | (88) | 394,9 | 719 |

¹ Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanyos Públic del Grup: 1. Ingressos per interessos 2. Ingressos per dividends 3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació 4. Ingressos per comissions 5. Guanyos o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 6. Guanyos o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets, 7. Guanyos o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 8. Guanyos o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 9. Guanyos o pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets, 10. Altres ingressos d'explotació 11. Ingressos d'actius que emparen contractes d'assegurances i reassegurances.

² La diferència en el pagament de l'impost sobre societats és a causa de l'ingrés extraordinari pel badwill que es va generar en la fusió amb Bankia.

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 guanyos 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 guanyos 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 "la Caixa" com CriteriCaixa 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Posició de CaixaBank pel que fa a paradisos fiscals i territoris no cooperants en matèria fiscal de la Unió Europea

Com a norma general, CaixaBank evita el desenvolupament de la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com l'ús d'estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de tributació baixa o nul·la 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

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.



Actualment, **CaixaBank no participa directament** en societats establertes en territoris que es consideren paradisos fiscals.

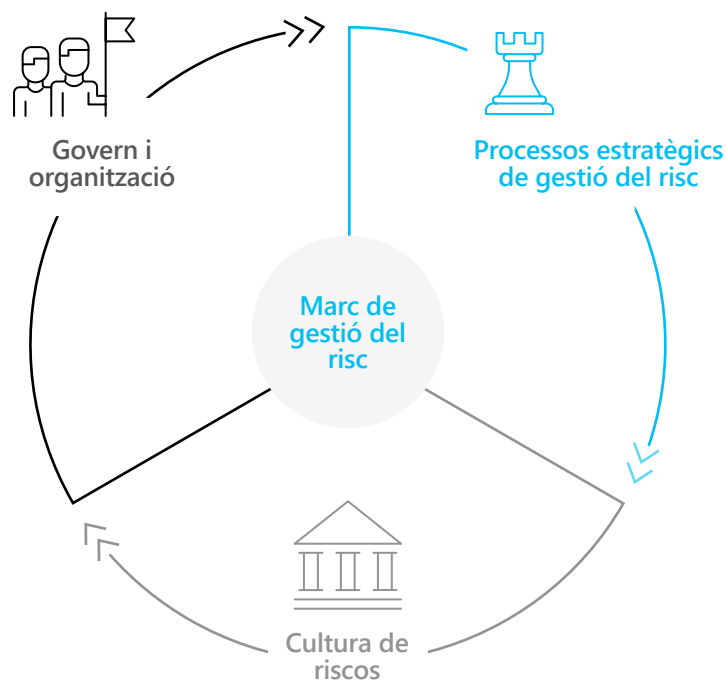
04 Gestió del risc

- Gestió del risc _ PÀG. 154
 - Les modificacions més rellevants de la revisió del Catàleg el 2022 _ PÀG. 163
 - Gestió dels riscos de sostenibilitat _ PÀG. 164
- Reputació _ PÀG. 181
 - Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) _ PÀG. 182

_Gestió del risc

El Consell d'Administració, l'Alta Direcció i el Grup en el seu conjunt estan fermament compromesos amb la 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.



Com a part del marc de control intern i de conformitat amb el que estableix la Política corporativa de gestió global del risc, el Grup té un marc de gestió del risc que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos, de manera coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetit que aprova el Consell d'Administració. Aquest marc consta dels elements següents:

> ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DEL RISC

01. 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 i també mitjançant l'especialització de l'equip humà.

02. Processos estratègics de gestió del risc per a la identificació, mesurament, seguiment, control i reporting dels riscos:

Identificació i avaluació de riscos. Risk Assessment: exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. El seu objectiu és identificar els riscos materials, amb l'avaluació, per a aquests, de la situació de risc inherent i la seva tendència, així com la seva gestió i control, i els **riscos emergents**. Permet, al seu torn, identificar **esdeveniments estratègics**, que són esdeveniments més rellevants que poden resultar en un impacte significatiu per al Grup a mitjà termini. Es tenen en compte únicament els successos que no estiguin encara materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada, per bé que la severitat del possible impacte d'aquests esdeveniments pot mitigar-se amb la gestió. En el cas de materialització d'un esdeveniment estratègic, l'afectació es podria donar sobre un o diversos riscos del Catàleg a la vegada.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg Corporatiu de Riscos: relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de *Risk Assessment*, amb revisió anual. Facilita el seguiment i el reporting, intern i extern, dels riscos i la consistència en tot el Grup.

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.

03. 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.

A continuació, es presenta, per als diferents riscos identificats al Catàleg Corporatiu de Riscos, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i actuacions durant l'exercici 2022:

> RISCOS TRANSVERSALS



Rendibilitat de negoci

Riscos

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en última instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.

Gestió del risc

La gestió d'aquest risc es basa en el procés de planificació financera, el qual està subjecte a un monitoratge continuat per avaluar el seu compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i d'identificar-ne la causa, s'eleven les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

Fites principals

El 2022, la rendibilitat mesura com a RoTE s'ha situat en un 9,8% i els ingressos *core* incrementen en un context de pujada de tipus d'interès.

Malgrat el context econòmic actual, s'observa una recuperació de la producció de crèdit i un cost del risc en nivells baixos, de 25 punts bàsics el 2022.



Recursos propis i 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.

L'objectiu de solvència del Grup CaixaBank fixa una ràtio CET1 entre l'11,0% i el 12,0% i no s'hi tenen en compte els ajustos transicionals de l'IFRS 9, cosa que implica una distància entre 250 i 350 punts bàsics respecte al requeriment regulatori SREP.

Els requeriments mínims per al 2022 i el 2023 són:

| | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|--------|--------|
| Requeriment regulatori Pilar 1 | 4,50 % | 4,50 % |
| Requerimiento Pilar 2 R | 0,93 % | 0,93 % |
| Coixí de conservació de capital | 2,50 % | 2,50 % |
| Coixí sistèmic OEIS ¹ | 0,38% | 0,50% |
| Coixí anticíclic | 0,03 % | 0,03 % |
| Requeriments mínims de capital CET1 | 8,34 % | 8,46 % |

A 31 de desembre, el Grup CaixaBank compta amb un marge de 445 punts bàsics sobre els mínims regulatoris.

D'altra banda, el Consell d'Administració va aprovar la Política de dividends per a l'exercici 2022, que consisteix en una distribució en efectiu del 55 % del benefici net consolidat, que s'abonarà en un únic pagament l'abril de 2023, i que està subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes. Es preveu distribuir 1.730 milions d'euros.


A més, aquest any, s'ha dut a terme un programa de compra d'accions pròpies per un import de 1.800 milions d'euros, que ha finalitzat a mitjan mes de desembre, amb la compra de 558,5 milions d'accions, que representa el 6,93 % del capital social.

¹Altra Entitat d'Importància Sistèmica.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISCOS TRANSVERSALS



Reputacional

Riscos

Pèrdua econòmica potencial o menors ingressos per al Grup, a conseqüència d'esdeveniments que afectin negativament la percepció que els grups d'interès tenen del Grup CaixaBank.

Gestió del risc

La gestió d'aquest risc pretén assolir un grau satisfactori dels principals indicadors de reputació de CaixaBank. En especial, pretén ajudar a impulsar el reconeixement positiu de l'entitat per tots els seus *stakeholders*, a través del diàleg permanent i la comunicació fluida amb tots ells, i també avançar en les mesures mitigadores i preventives d'aquest risc en el si de tota l'organització.

Fites principals

El Grup disposa d'una política específica per a la gestió del risc reputacional, que es basa en el model de tres línies de defensa de l'Entitat, i que defineix i amplia els principis que regulen la gestió i el control d'aquest risc al Grup CaixaBank.

D'altra banda, el Grup també ha avançat en la gestió preventiva del risc reputacional i de la mitigació primerenca de les crisis potencials, a través del Comitè de Risc Reputacional i de la presència de les direccions responsables d'aquest risc en altres comitès del Grup, com a mostra de la rellevància especial dels impactes potencials en les expectatives dels grups d'interès.

També s'ha reforçat la gestió i el control de l'impacte reputacional en els processos d'externalització, i també en l'emissió de comunicats a clients, l'anàlisi de clients i les operacions de finançament amb controvèrsies externes, així com l'avaluació d'acords amb tercers i patrocinis.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISCOS FINANCERS



Crèdit

Riscos

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client per fer front als seus compromisos amb el Grup. Inclou el risc generat per l'operativa als mercats financers (risc de contrapartida).

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 comprovació documental de la informació que proporciona el prestatari i la seva solvència; i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client/operació.
- > Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida, que es basa 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.

Fites principals

Durant l'exercici, la ràtio de mora ha disminuït significativament, des del 3,6%, nivell al qual va tancar l'any 2021, fins al 2,7% del desembre de 2022. A més, la cobertura dels dubtosos també ha augmentat durant aquest exercici, i ha passat del 63% el desembre del 2021 fins al 74% del tancament del 2022.

Pel que fa a les operacions amb aval de l'ICO, que es van concedir principalment durant l'any 2020, amb l'objectiu de proporcionar liquiditat a les empreses, les PIMES i als autònoms, en un context de caiguda de l'activitat per la COVID-19, cal assenyalar que gairebé la totalitat de les operacions que encara gaudien de carència de capital va iniciar facturació de quota completa, capital i interessos, durant el segon trimestre del 2022. A 31 de desembre, el percentatge de préstecs amb aval de l'ICO que estan al corrent de pagament és del 96%.

En relació amb les hipoteques, el 24 de novembre de 2022 el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar l'adhesió als Codi de Bones Pràctiques que integren les mesures de suport a hipotecats amb dificultats. CaixaBank s'ha adherit a l'ampliació del Codi de Bones Pràctiques vigent, i també al nou, que tindrà un règim transitori amb una durada de dos anys. CaixaBank va ser la primera entitat a comprometre's a aplicar aquest paquet de mesures, amb el qual es pretén anticipar-se i alleujar les possibles situacions de dificultat que puguin tenir en el futur algunes llars per pagar la hipoteca del seu primer habitatge a conseqüència de la pujada de tipus d'interès.

CaixaBank ha mostrat el seu compromís amb les persones afectades pel conflicte a Ucraïna i els ha facilitat transferències sense cost, gratuïtat en l'ús dels caixers de CaixaBank per a clients de bancs ucraïnesos i accés al compte Social, que inclou compte corrent, targeta i accés a la banca digital sense comissions. En aquest sentit, CaixaBank s'ha adherit a la línia d'aval públics que va sorgir arran del Reial Decret Llei 6/2022 de 29 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en el marc del Pla nacional de resposta a les conseqüències econòmiques i socials de la guerra a Ucraïna, amb la finalitat de donar cobertura al finançament atorgat per entitats financeres supervisades a autònoms i empreses, que els permeti fer front a les necessitats de liquiditat en la conjuntura actual.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISCOS FINANCERS

Actuarial

Riscos

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets 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.

Fites principals

Durant el 2022, el Grup CaixaBank ha seguit treballant en el procés d'implementació de la norma comptable NIIF 17, segons el calendari previst. Entrarà en vigor l'1 de gener de 2023.

A més, s'ha dut a terme amb èxit la integració dels riscos actuàries provinents de Bankia Vida (societat fusionada).

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, el passiu i el 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 que estableix el marc d'apetit al risc.

Durant l'any 2022, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus, encara que amb menys intensitat que a l'exercici anterior. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió.

En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn actual de tipus d'interès, s'espera que els saldos a la vista tinguin certa tendència a migrar a imposicions a termini fix, és a dir, que reverteixin parcialment el moviment d'anys anteriors.

Liquiditat i finançament

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.

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 situacions de normalitat com d'estrès.

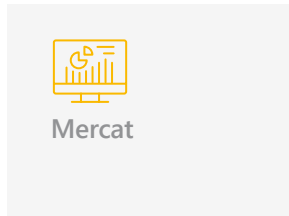
Els actius líquids totals se situen en 139.010 M€ a 31 de desembre de 2022, amb una disminució de 29.338 M€ l'any a causa, principalment, de canvis en el valor de col·laterals i en els actius pel moviment dels tipus d'interès i l'evolució del *gap* comercial.

La LCR del Grup se situa en el 194% i la NSFR se situa en el 142% a 31 de desembre de 2022. El finançament institucional puja a 53.182 M€, en l'evolució del qual destaca, el 2022, l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute.

El 2022 el Grup CaixaBank ha amortitzat un saldo de TLTRO III de 65.132 M€, 13.495 M€ dels quals corresponen a amortitzacions ordinàries i 51.637 M€ a amortitzacions anticipades. Al tancament de l'any, queda pendent un finançament de 15.620 M€.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISCOS FINANCERS



Riscos

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.

Gestió del risc

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.

Fites principals



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISC OPERACIONAL



Conducta i compliment

Riscos

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 que no s'ajusten 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 i compliment 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.

Fites principals

Durant el 2022, s'ha seguit amb els processos de reforç de la cultura i sensibilització a l'organització en l'àmbit de conducta i compliment, mitjançant els programes de formació, els indicadors de conducta en els reptes corporatius i les sessions de sensibilització, i s'ha fet extensiu als empleats procedents de Bankia. En aquest sentit, s'ha aconseguit l'objectiu de compliment marcat per a l'any 2022.

D'altra banda, durant aquest any, s'ha intensificat el model de supervisió de filials i sucursals i s'ha establert un marc de coordinació comú per a aquestes.

Al seu torn, s'ha reforçat el monitoratge de la comercialització correcta de productes i serveis, a partir del seguiment d'indicadors específics.


Durant l'exercici, també s'han renovat les certificacions relatives als Sistemes de Gestió de *Compliance* (ISO 37301), Sistemes de Gestió Antisuborn (ISO 37001) i sistemes de Sistemes de Gestió de Compliance Penal (UNE 19601).

Així mateix, s'ha implantat una nova eina d'anàlisi d'alertes de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, que ha aportat més robustesa al procés d'anàlisi.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISC OPERACIONAL



Legal i regulatori

[➤ Vegeu-ne més detalls a l'apartat del Context regulatori](#)

Riscos

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la seva interpretació inadequada a les diverses operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

Gestió del risc

La gestió del risc legal i regulatori persegueix 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. De la mateixa manera, té com a objectiu la implementació correcta, dins el termini establert i en la forma pertinent, d'aquests canvis regulatoris, entenent per implementació la creació o adaptació de contractes, processos i sistemes, mitjançant el control, coordinació centralitzada, i també l'impuls d'aquesta implementació de la normativa en l'àmbit del Grup CaixaBank, per fer possible, d'aquesta manera, una gestió adequada del control d'aquest risc legal i regulatori.

Fites principals

Algunes de les fites legislatives més destacades de l'exercici 2022 són les següents: (i) Reial Decret Llei (RDL) 6/2022 i la modificació del Codi de Bones Pràctiques; (ii) l'acord del protocol estratègic de la banca sobre els caixers rurals; (iii) l'establiment de gravàmens temporals energètic i d'entitats de crèdit; (iv) els paquets legislatius de sancions contra Rússia; (v) la proposta de Reglament sobre un estàndard de bons sostenibles europeu; (vi) la proposta de Directiva sobre la diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat (CSDDD); (vii) el Reglament pel qual es crea la nova autoritat supervisora europea en matèria de PBC/FT (AMLA), així com d'obligacions derivades en aquesta matèria; (viii) revisió del paquet bancari (CRR III/CRD IV); (ix) la Llei 4/2022, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, entre altres consultes públiques i altres directrius rebudes.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> RISC OPERACIONAL



Tecnològic

Riscos

Pèrdues degudes a la inadeguació o les errades del *hardware* o el *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 de 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.

Fites principals

Durant l'any 2022, s'ha evolucionat en l'abast i la profunditat de la segona línia de defensa per part del Grup CaixaBank, davant l'augment dels riscos en aquest àmbit, especialment els vinculats a la ciberseguretat.



Model

Possibles conseqüències adverses per al Grup, que es podrien originar a partir de decisions fundades, principalment, en els resultats de models interns amb errors en la construcció, aplicació o utilització.

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 al Grup.
- > Marc de govern, en què la gestió dels models varia en funció de la rellevància del model en termes generals (gestió a partir de *Tier*).
- > El monitoratge, a partir d'un marc de control amb un enfocament anticipant del risc de model que permet mantenir el risc dins els paràmetres que defineix el RAF del Grup, mitjançant el càlcul periòdic de mètriques d'apetit i altres indicadors específics de risc de model.

Durant el 2022, s'ha insistit en la implantació efectiva del marc de govern per a models no regulatoris, l'evolució del marc de seguiment del risc de model, el desplegament efectiu de la gestió a partir de *Tier*, el disseny d'una nova mètrica de quantificació de risc de model i l'avenç en el desplegament corporatiu.



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 altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la continuïtat operativa o el frau extern.

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 externalitzacions, del frau extern, de la continuïtat operativa, etc. per intentar evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, tant de manera directa com indirecta, per l'afectació a parts interessades rellevants (p. ex. clients), que es deriven del funcionament inadequat de processos o de l'actuació de tercers.

Durant el 2022, s'ha seguit amb el desplegament de la segona línia de defensa d'"altres riscos operacionals", amb el focus posat en la prevenció del frau extern, a seguir evolucionant la continuïtat operativa i a minimitzar els riscos en l'externalització de serveis. En tots aquests àmbits, s'ha reforçat l'entorn de control, s'han complert les expectatives de reguladors i supervisors, i s'ha aconseguit, a més, un major alineament amb millors pràctiques internacionals i un equilibri amb processos més àgils i eficients.

_Les modificacions més rellevants de la revisió del Catàleg el 2022:

01. Eliminació del Risc de fiabilitat de la informació

Es dona de baixa el risc de fiabilitat de la informació, atès que es considera no tant un risc, sinó un conjunt de processos que són absolutament crítics i necessaris per assegurar l'existència d'un entorn de control robust, que minimitzi la possibilitat d'error en la generació d'informació per al seguiment i la gestió dels riscos.

02. Risc ASG (sostenibilitat)

Es considera com a factor transversal amb afectació en diversos riscos del Catàleg (crèdit, reputacional i altres riscos operacionals), i s'afegeixen mencions al canvi climàtic i a altres riscos mediambientals en les definicions de l'àmbit del risc legal i regulatori. Per als riscos de liquiditat i mercat, no es recull cap menció explícita, atès el baix nivell de materialitat que els és aplicable, però, en qualsevol cas, s'ha avaluat que els exercicis d'estrès que es fan tenen suficient magnitud per recollir impactes en aquests àmbits d'origen climàtic.

➤ Vegeu l'apartat «Gestió dels riscos de sostenibilitat».



_Gestió dels riscos de sostenibilitat

Els riscos ASG (ambientals, socials i de governança) **impliquen impactes financers o reputacionals per factors que tradicionalment es consideren com a no financers**. D'aquests, els que presenten potencialment més materialitat a curt, mitjà i llarg termini són els relacionats amb el canvi climàtic (riscos físics) i amb la lluita per evitar-lo (riscos de transició).

Hi ha factors de transmissió dels riscos ASG als riscos tradicionals (crèdit, operacional, mercat, liquiditat i de negoci/estratègic) que avalen el fet que es tractin com a factors dels riscos tradicionals més que com a riscos autònoms o independents. Aquest és també l'enfocament adoptat majoritàriament, tant per part de la majoria d'entitats financeres, com per part dels reguladors/supervisors.

Els esdeveniments climàtics/meteorològics aguts o crònics, els canvis en la regulació, el desenvolupament tecnològic, els canvis en les preferències de mercat, etc. tenen la seva transposició tant microeconòmica com macroeconòmica, mitjançant el valor d'actius, danys, poder adquisitiu, productivitat, preus, etc. als riscos de crèdit, mercat, liquiditat, operacional, reputacional i l'entorn de negoci i estratègic.

Els riscos ASG, i els climàtics en especial, reuneixen unes característiques específiques que en **difículten el mesurament i la quantificació**:

01. Més incertesa pel que fa a la cronologia de possibles esdeveniments o actuacions.
02. Horitzons temporals, generalment, amb una materialització més alta que els que es tenen en compte en l'avaluació dels riscos financers i en la planificació estratègica.
03. Escassetat de dades rellevants per sustentar l'anàlisi.
04. Limitacions metodològiques pel fet que les dades històriques no solen ser útils per a l'anàlisi de possibles esdeveniments futurs.
05. Falta de linealitat dels seus efectes.

Hi ha una creixent expectativa de reguladors i supervisors perquè les entitats integrin en els seus processos de gestió de riscos els factors ASG i, en particular, els climàtics i ambientals.

CaixaBank té com a objectiu que els procediments i les eines per a la identificació, l'avaluació i el seguiment dels riscos ASG **s'apliquin i s'integrin en els processos estàndard de risc, compliment i operacions**.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)

L'avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat/ASG és la base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG i per alimentar els processos estratègics de riscos i el calibratge del risc.

Inicialment, l'anàlisi de materialitat s'ha centrat en l'avaluació qualitativa dels principals impactes que els factors ASG poden tenir en els riscos tradicionals (crèdit, liquiditat, mercat, operacional, reputacional i de negoci/estratègic) per a les diferents carteres.

Des d'un punt de vista de la **dobla materialitat**, l'avaluació se centra en la materialitat financera **outside-in**¹.

Identificació i avaluació del risc climàtic

Tenint en compte les característiques especials dels riscos climàtics, l'avaluació del risc climàtic es basa en uns **escenaris de canvi climàtic i té en consideració diferents horitzons temporals**.

El *Network for Greening the Financial System* (NGFS) ha definit uns escenaris climàtics que proporcionen un punt de partida comú per analitzar els riscos del canvi climàtic en el sistema financer i en l'economia.

En línia amb les expectatives de supervisió, CaixaBank ha tingut en compte, en la seva avaluació de la materialitat, els següents escenaris climàtics establerts per la NGFS:

Transició ordenada:

Un escenari de transició ordenada comporta la introducció de polítiques climàtiques de manera primerenca i amb una profunditat i abast creixents, de manera que s'assoleixi l'objectiu d'1,5 °C². Tant els riscos físics com els de transició són relativament moderats.

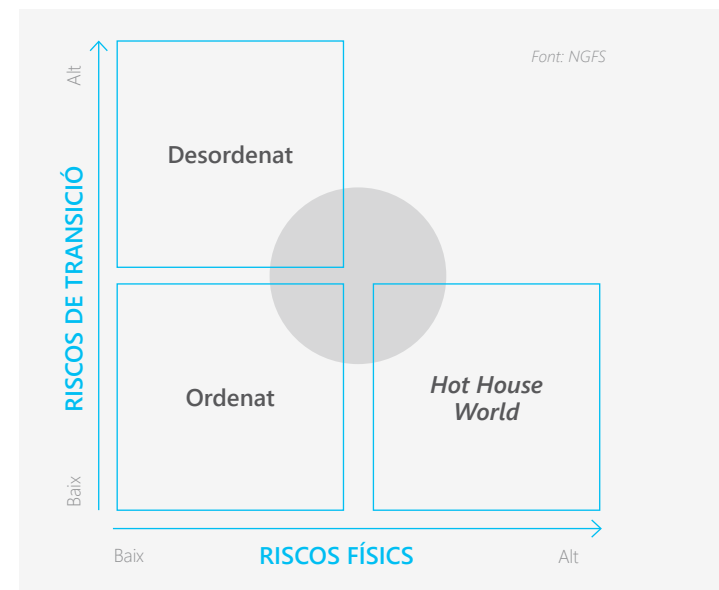


Transició desordenada:

Un escenari de transició desordenada comporta un augment significatiu dels riscos de transició, a causa de retards en les polítiques climàtiques o divergències entre els diferents països i sectors. Implica l'adopció de mesures a partir del 2030, o en una fase relativament tardana, respecte als terminis de la normativa climàtica i ambiental actual. Això incrementa el risc de transició, però manté el risc físic en un nivell relativament baix, ja que s'assoleix l'objectiu d'1,5 °C².

"Hot House World" (nivell elevat d'escalfament global):

Implica l'aplicació de polítiques climàtiques molt limitades i només en alguns països, àrees o sectors, de manera que els esforços globals són insuficients per evitar un escalfament global amb efectes climàtics físics incrementals i significatius. En aquest escenari, el risc de transició és limitat, però el risc físic és molt elevat i amb impactes irreversibles.



¹ La visió inside-out (de dins cap a fora) se centra en l'impacte de l'activitat financera en l'entorn, en especial, a través de la petjada de carboni financera; la informació sobre la petjada financera i els objectius de descarbonització es pot consultar a l'apartat de Canvi Climàtic.
² Objectiu de limitar l'augment de la temperatura el 2100 a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.



Dels tres escenaris identificats, **l'escenari de transició ordenada** s'ha seleccionat com a escenari base per a l'avaluació de la materialitat, pel fet que és coherent amb els compromisos que assumeix CaixaBank i, actualment, és encara el més probable en el marc de la Unió Europea.

Pel que fa als efectes físics, aquest escenari és equivalent a l'escenari SSP1-2.6 d'emissions baixes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i d'alta ambició política climàtica, que ha proposat el Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic (IPCC)¹.

En l'escenari de transició ordenada, els principals impactes de risc climàtic es concentren, a llarg termini, en les carteres de crèdit de persones jurídiques.

[➤ Vegeu la matriu d'anàlisi de risc climàtic – escenari de transició ordenada](#)

S'han tingut en compte els riscos següents dins l'anàlisi:

Risc de crèdit:

És el risc prudencial que es pot veure més impactat pels factors climàtics, principalment pels de transició, tant a curt com a mitjà i llarg termini:

- > **Risc de transició:** els macrosectors potencialment més impactats a mitjà i llarg termini són l'agricultura, l'energia/serveis, el petroli i gas, el transport, els materials i la mineria i metal·lúrgia. Entre els sectors amb més risc, CaixaBank ha identificat els sectors del carbó (subsector d'energia) i de petroli i gas, com els més prioritaris davant el risc de transició. Dels sectors amb un impacte mitjà, destaca l'immobiliari. A curt termini, l'impacte es considera menor. Aquesta visió descendent sectorial es complementa amb una visió ascendent, a partir de:
 - > Els segments d'activitat dins cada macrosector (cadena de valor).
 - > Les estructures de terminis dels finançaments.
 - > Les característiques i els posicionaments dels principals clients, l'afectació dels quals pot ser molt heterogènia, p. ex. en funció de com incorporen aquests riscos a la seva visió estratègica. En els processos d'admissió de riscos, ja s'estan aplicant anàlisis més individualitzades, que tenen en compte aquests aspectes.
- > **Risc físic:** Espanya és una de les regions d'Europa potencialment més afectades pels riscos físics del canvi climàtic. Entre els riscos analitzats, els esdeveniments meteorològics vinculats a incendis i inundacions són els més rellevants.

A la cartera hipotecària, partint de la localització geogràfica dels actius, l'impacte no es considera material a curt i mitjà termini; aquesta avaluació es complementa amb una anàlisi més granular per a les àrees potencialment més afectades, així com per a la cartera de persones jurídiques (localització d'infraestructures i característiques específiques sectorials com energia/serveis, agricultura, petroli i gas o mineria).



¹ Climate Change 2021: The Physical Science Basis-IPCC, The Summary for Policymakers (SPM).



Risc de liquiditat:

L'impacte en el risc de liquiditat a curt termini no es considera material. A mitjà/llarg termini, pot tenir algun impacte addicional en el passiu del banc (si les empreses o llars es veuen impactades per riscos climàtics que els puguin afectar en la generació de fluxos de caixa i redundar en una disminució dels dipòsits a les entitats financeres), però actualment no es considera material.

Risc de mercat:

El perfil de risc de mercat de CaixaBank és reduït. El principal objectiu de la cartera de negociació és gestionar principalment, al mercat el risc d'operacions de clients, derivats sobre subjacents de mercat. La cartera de bons i accions és molt reduïda i presenta una rotació molt elevada.

Risc operacional:

El risc residual per danys als actius físics del banc o altres impactes que afectin la continuïtat del servei es considera baix; el risc climàtic de transició que es deriva del risc legal i de compliment associat a inversions i negocis intensius en carboni, així com de la definició i comercialització de productes sostenibles, pot ser més gran a mitjà termini per l'augment de les expectatives, els requisits i la sensibilitat del mercat, encara que a llarg termini hauria de disminuir amb l'estandardització dels processos associats.

Risc reputacional:

El risc reputacional està principalment vinculat a la percepció dels grups d'interès sobre la no contribució significativa de CaixaBank a la descarbonització de l'economia o el finançament de sectors o companyies amb controvèrsies ASG rellevants. La particularitat del risc reputacional és que esdeveniments aïllats, com per exemple una notícia als mitjans de comunicació, poden tenir un cert impacte.

Risc de negoci/estratègic:

L'entorn de negoci de CaixaBank i la seva rendibilitat es poden veure afectats, principalment, pel risc de transició (canvis en polítiques, legislació i regulació encaminats a descarbonitzar l'economia, canvis en el sentiment de mercat, pèrdua de quota de mercat en detriment de productes financers mediambientalment sostenibles, etc.). CaixaBank està gestionant aquest risc activament, amb el seu posicionament estratègic, mitjançant el Pla Director de Sostenibilitat i la cerca d'oportunitats de negoci relacionades amb la transició, entre d'altres.

> MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ ORDENADA

| | Riscos de transició | | | Riscos físics | | |
|-----------------------|---------------------|----|----|---------------|----|----|
| | CT | MT | LT | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment de consum | ● | ● | ● | ● | ● |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



A més, es presenten els resultats de l'anàlisi de riscos a l'escenari de transició desordenada i l'escenari de "Hot House World".

>MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ DESORDENADA

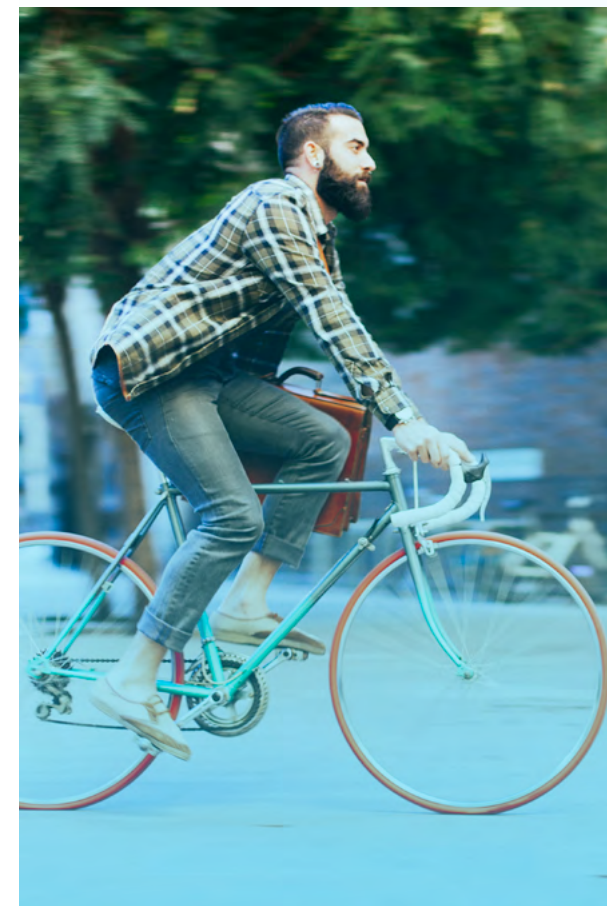
| | Riscos de transició | | | Riscos físics | | |
|-----------------------|---------------------|----|----|---------------|----|----|
| | CT | MT | LT | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment de consum | ● | ● | ● | ● | ● |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)

> MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ "HOT HOUSE WORLD"

| | Riscos de transició | | | Riscos físics | | |
|-----------------------|---------------------|----|----|---------------|----|----|
| | CT | MT | LT | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Segment de consum | ● | ● | ● | ● | ● |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Identificació i avaluació d'altres riscos mediambientals no derivats del canvi climàtic

S'ha avaluat la materialitat d'altres riscos mediambientals (no climàtics) que es deriven de la degradació mediambiental, com ara **la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'estrès hídric, la contaminació del sòl, la desforestació o la pèrdua de biodiversitat.**

Els principals impactes d'altres riscos mediambientals es concentren a mitjà i llarg termini a la cartera de persones jurídiques, juntament amb els riscos reputacionals.

_Risc de crèdit:

El risc de crèdit està impactat per la degradació mediambiental (contaminació de l'aire i de l'aigua, estrès hídric, contaminació del sòl, pèrdua de biodiversitat i desforestació), en especial, a les carteres creditícies corporatives i d'empreses. L'impacte sobre les carteres hipotecàries i el segment de consum es considera més limitat.

_Risc de mercat:

L'impacte en el risc de mercat no es considera material, atesa la composició de la cartera de CaixaBank, per a la qual actualment no es preveuen canvis significatius en un futur.

_Risc operacional:

El risc mediambiental es pot traduir en un risc legal i de compliment associat a inversions i negocis amb controvèrsies mediambientals rellevants. A curt termini, no es considera material perquè les expectatives dels grups d'interès rellevants en aquest àmbit són encara limitades. Es visualitza un lleuger augment d'aquest risc a mitjà termini, per raó de l'increment de les exigències i compromisos mediambientals.

_Risc reputacional:

Es veu afectat per potencials esdeveniments de controvèrsies mediambientals relacionades amb les contraparts. Hi ha risc en tots els horitzons temporals, atès que hi ha la probabilitat que una mala percepció de les qüestions mediambientals per part dels grups d'interès rellevants tingui un impacte negatiu, fins i tot si es tracta d'esdeveniments aïllats.

A diferència del risc climàtic, l'impacte del risc mediambiental en el risc reputacional és rellevant, també a curt termini, atesa la seva visibilitat i la immediatesa de les seves conseqüències (p. ex., una catàstrofe mediambiental com un abocament en un riu és més visible que els factors que impliquen exacer-

bació del canvi climàtic, les conseqüències dels quals es manifesten en terminis més llargs i de manera més indirecta) i perquè el seu monitoratge està més assumit per la societat.

_Risc de liquiditat:

L'impacte del risc mediambiental en el risc de liquiditat no es considera material perquè la possibilitat que el risc mediambiental afecti el valor de determinats actius i col·laterals o que impliqui fugues de liquiditat rellevants es considera limitada.

_Risc de negoci:

El risc de negoci es pot veure afectat pel risc mediambiental, atès que el fet de no incorporar els factors mediambientals en l'estratègia de negoci (polítiques encaminades a limitar l'impacte mediambiental, canvi en el sentiment de mercat, etc.) podria augmentar el risc d'obtenir uns resultats inferiors a les expectatives del mercat.



> MATRIU D'ANÀLISI D'ALTRES RISCOS MEDIAMBIENTALS

| | | Altres riscos mediambientals | | |
|----------------|--------------------|------------------------------|----|----|
| | | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | ● | ● | ● |
| | Segment de consum | ● | ● | ● |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



Després de l'avaluació d'aquests riscos i atès el seu menor grau de materialitat, **el desplegament per fases de la gestió dels riscos ASG a CaixaBank ha prioritzat els riscos climàtics.**

No obstant això, els riscos mediambientals ja estan incorporats en els processos d'admissió de riscos mitjançant l'aplicació de la política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.

_Identificació i avaluació d'altres riscos mediambientals no derivats del canvi climàtic

_Biodiversitat

En línia amb la gestió i divulgació de riscos i oportunitats climàtics, **CaixaBank pretén alinear la divulgació sobre riscos i oportunitats relacionats amb la natura amb les recomanacions del *Taskforce on Nature-related Financial Disclosure* (TNFD)** previstes per a finals de 2023. En aquest sentit, durant el 2022 i el 2023, CaixaBank està participant en un dels projectes pilot que ha posat en marxa el TNFD i que coordina l'UNEPFI, en què es treballa l'esborrany del marc del TNFD.

En el marc de la seva participació, CaixaBank ha estudiat els efectes sobre la natura d'una mostra de projectes finançats amb una perspectiva de doble materialitat i està explorant diverses bases de dades i eines com IBAT (*Integrated Biodiversity Assessment Tool*) i ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*).

Els riscos mediambientals objecte de la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG de CaixaBank inclouen el patrimoni natural i la biodiversitat. CaixaBank reconeix que les activitats econòmiques dels seus clients poden tenir efectes substancials en àrees d'alt valor de biodiversitat, ecosistemes sensibles, zones susceptibles d'estrès hídric o zones protegides nacionalment i internacionalment. Conseqüentment, l'Entitat inclou aquesta consideració a la seva gestió de riscos de sostenibilitat, amb l'objectiu de minimitzar els efectes de la seva cartera sobre el medi natural.

Aquesta política estableix que CaixaBank no assumirà risc de crèdit en nous projectes quan constati l'ocurrència dels supòsits que s'hi estableixen. A més, CaixaBank aplica els Principis de l'Equador a determinades operacions amb potencials riscos mediambientals i socials, incloent-hi els relacionats amb els drets humans, el canvi climàtic i la biodiversitat. [Vegeu la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG.]

➔ Vegeu la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG.



CaixaBank és la **primera entitat financera espanyola** que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre **biodiversitat** i participa en un dels projectes pilot que ha posat en marxa el **TNFD** i que coordina l'**UNEPFI**.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Identificació dels riscos socials

També s'ha avaluat la materialitat dels riscos socials sobre els riscos de crèdit, mercat operacional, reputacional, liquiditat i negoci.

Els impactes principals dels riscos socials es concentren a la cartera de persones jurídiques per al risc de crèdit i al risc reputacional:

> MATRIU D'ANÀLISI DE RISCOS SOCIALS

| | | Riscos socials | | |
|----------------|--------------------|----------------|-----|-----|
| | | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | ● | ● | ● |
| | Segment de consum | N/A | N/A | N/A |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

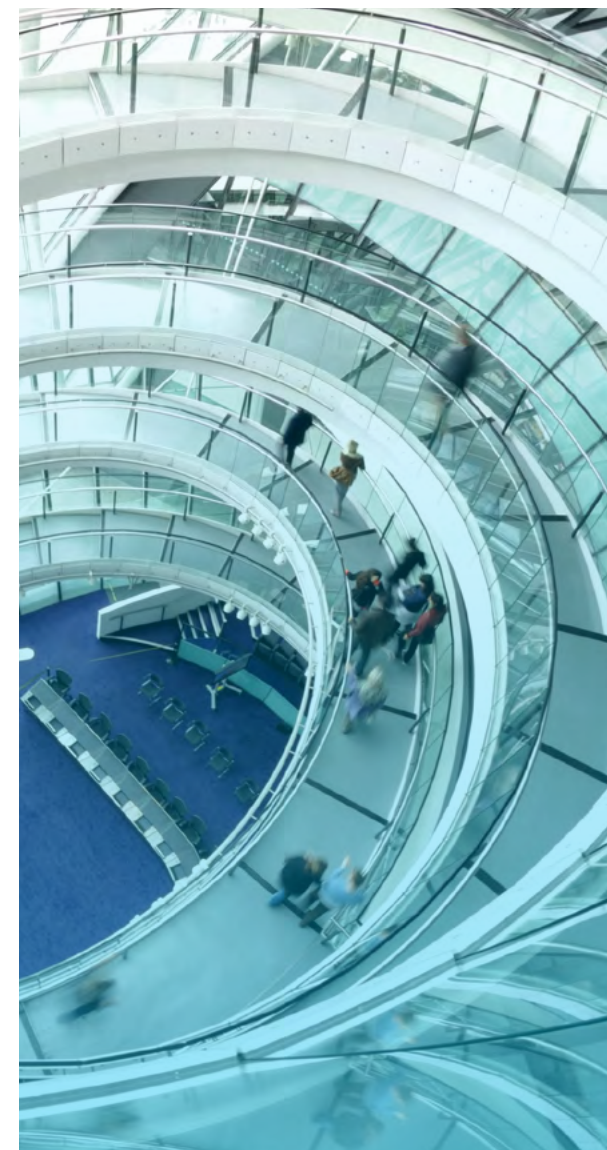
Identificació dels riscos de Governança

Adicionalment, s'ha avaluat la materialitat dels riscos de governança sobre els mateixos riscos. En aquest cas, els impactes principals es concentren a les carteres de crèdit corporatiu i empreses, per al risc de crèdit i en el risc reputacional:

> MATRIU D'ANÀLISI DE GOVERNANÇA

| | | Riscos de governança | | |
|----------------|--------------------|----------------------|-----|-----|
| | | CT | MT | LT |
| Risc de crèdit | Segment CIB | ● | ● | ● |
| | Segment d'empreses | ● | ● | ● |
| | Segment hipotecari | N/A | N/A | N/A |
| | Segment de consum | N/A | N/A | N/A |
| Altres riscos | Mercat | ● | ● | ● |
| | Operacional | ● | ● | ● |
| | Reputacional | ● | ● | ● |
| | Liquiditat | ● | ● | ● |
| | Negoci/estratègic | ● | ● | ● |

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt
 CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



_Gestió dels riscos ASG

Partint de l'avaluació de la materialitat dels riscos ASG en la seva interrelació amb els riscos tradicionals, el desplegament per fases de la gestió dels riscos ASG a CaixaBank ha prioritzat els **riscos climàtics**.

No obstant això, tant els riscos mediambientals com els socials i de governança s'avaluen en els processos d'admissió de riscos, ja que estan inclosos a la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG, així com en altres principis i polítiques corporatives com, per exemple, en matèria de drets humans i anticorrupció.

➔ [Vegeu l'apartat "Comportament ètic i responsable".](#)

L'avaluació de la materialitat dels riscos ASG s'actualitza periòdicament.



_Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

El març de 2022, el Consell d'Administració va aprovar la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que consolida les anteriors polítiques de gestió del risc mediambiental i la política corporativa de relació amb el sector de la defensa, i estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'admissió de clients i d'aprovació d'operacions de finançament creditici de l'Entitat.

La política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG regula la gestió dels riscos ASG, incloent-hi els climàtics, en els processos d'admissió i seguiment i inclou les línies d'actuació següents:

La Política és corporativa, per la qual cosa, les societats del Grup a les quals afecta s'hi han adherit o, si escau, han aprovat una política pròpia, com és el cas del Banco BPI, Vida-Caixa i CaixaBank Asset Management.

01.

Definir i gestionar un pla de gestió de riscos ASG intern d'acord amb l'estratègia del Grup.

02.

Definir i gestionar la implantació d'un marc de polítiques d'admissió, de seguiment i de mitigació que permetin mantenir un perfil de risc d'acord amb aquesta estratègia.

03.

Desenvolupar les eines d'anàlisi de riscos ASG necessàries per a la presa de decisions en els processos d'admissió de clients i concessió de risc, sigui en format corporatiu o de projectes.

04.

Fer un seguiment de les actuacions i operacions amb potencial impacte significatiu en els riscos ASG.

05.

Incentivar pràctiques de mitigació dels riscos ASG que s'assumeixen a les carteres sota l'àmbit d'aplicació d'aquesta política o una altra mena d'actuacions (com podrien ser, entre altres, l'emissió de bons verds i socials).

06.

Impulsar el desenvolupament de sistemes d'identificació, marcatge d'operacions i mesurament de l'exposició als riscos ASG, d'acord amb l'evolució del marc normatiu, la sensibilitat social a aquests riscos i les millors pràctiques del mercat.

07.

Assignar rols vinculats a la gestió dels riscos ASG a l'estructura organitzativa vigent, amb la segregació de funcions necessària per mantenir la independència entre les àrees responsables dels processos de definició d'estratègia, anàlisi i concessió d'operacions, i seguiment i control d'aquests riscos.

08.

Establir un sistema de facultats per a l'admissió de riscos ASG, que en permeti la incorporació de manera àgil, però sòlida, en els processos ordinaris de presa de decisions, segons l'abast d'aquest document.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Aquesta política estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que poden tenir un impacte significatiu en els drets humans, el medi ambient, la biodiversitat i el clima, en què CaixaBank no assumirà risc de crèdit. Les exclusions generals s'apliquen a tots els clients, mentre que les exclusions sectorials afecten determinades activitats dels sectors de defensa, energia, mineria, infraestructures i agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura.

Destaquen per al **sector energètic** les **restriccions al finançament** següents:

| Carbó | Petroli | Gas |
|---|--|---|
| Empreses amb ingressos >25 % per generació d'energia a partir de carbó o extracció de carbó tèrmic. | Empreses amb ingressos >50 % per exploració, extracció, transport, refinaria, coqueries i generació d'energia a partir del petroli, llevat que promoguin la transició energètica amb una estratègia de transició sòlida o les operacions estiguin orientades a finançar energies renovables. | Empreses amb ingressos >50 % per exploració, extracció/producció, liqüefacció, transport, regasificació, emmagatzematge i generació elèctrica amb gas natural, llevat que promoguin la transició energètica amb una estratègia de transició sòlida o les operacions estiguin orientades a finançar energies renovables. |
| Projectes específics de construcció, desenvolupament o ampliació de centrals tèrmiques de carbó o projectes relacionats amb la mineria del carbó. | Operacions sol·licitades per clients nous o existents, amb dates de venciment a mitjà termini, la finalitat de les quals sigui l'exploració, extracció, transport, refinaria, coqueries o generació d'energia a partir del petroli. | Operacions sol·licitades per clients nous o existents, amb venciment a llarg termini, la finalitat de les quals sigui l'exploració, extracció, liqüefacció, transport, regasificació, emmagatzematge o generació d'energia elèctrica amb gas natural. |

A més, CaixaBank no assumirà cap risc de crèdit en nous projectes relacionats amb l'exploració o la producció de petroli i gas a la regió de l'Àrtic; sorres bituminoses; extracció mitjançant *fracking*; construcció, desenvolupament o expansió de centrals elèctriques de carbó; extracció de carbó que involucra la remoció del cim de la muntanya; construcció, desenvolupament o expansió de centrals nuclears.

El perímetre de la nova política afecta: (i) l'admissió de nous préstecs i garanties; (ii) la compra de renda fixa i variable; i (iii) la inversió en empreses mitjançant la cartera de participades.

D'acord amb la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat / ASG, s'ha definit i s'està implementant una anàlisi de les operacions elegibles segons els preceptes establerts.

Aquesta anàlisi d'operacions es farà mitjançant noves eines d'anàlisi, que són una evolució dels qüestionaris utilitzats fins ara amb l'anterior política i que s'implementaran als sistemes durant l'any en curs.

El resultat d'aquests informes es vincularà a les operacions, i se'n condicionarà l'execució al compliment de la Política.

Adicionalment, durant 2022 s'ha dut a terme la formació presencial a tots els Centres d'Admissió de Risc i les Sucursals Internacionals amb l'objectiu d'actualitzar tant els criteris partint de la nova política com els nivells de facultat de decisió per sancionar de manera autònoma. S'elevaran a l'equip d'analistes especialitzats de l'àrea de Gestió de Riscos ASG dins de la Direcció General de Riscos les que superin aquest nivell de facultat.



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.



4.049

→ sol·licituds avaluades entre la DGR, CARS, oficines internacionals i el BPI

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Principis de l'Equador

Els Principis de l'Equador es van establir per identificar, avaluar i gestionar potencials riscos mediambientals i socials, incloent-hi els que tenen a veure amb drets humans, canvi climàtic i biodiversitat.

Abast

- > Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb inversió mínima de 10MUS\$.
- > Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió l'import global dels quals sigui com a mínim de 50MUS\$, el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50MUS\$ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- > Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10MUS\$.
- > Préstecs pont amb un termini inferior a 2 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.
- > Refinançaments i adquisicions de projectes sempre que compleixin determinats requisits (el projecte original es va finançar sota els Principis de l'Equador, no hi ha canvis materials en l'abast del projecte i el projecte no ha finalitzat en el moment de la signatura del crèdit).

Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual a 3 anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 M€. A més, el procediment s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de 3 anys i un import mínim de 5 M€, quan el titular sigui una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Àmbit d'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 impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.

En aquest sentit, el 2022 l'Entitat va finançar **7 projectes per una inversió total de 22.965 M€, amb una participació de 1.286 M€**. L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme amb un expert independent.

Les operacions finançades es mostren a la taula següent:

| | 2022 | | 2021 | |
|--------------------------------|----------|--------------|-----------|------------|
| | Unitats | M€ | Unitats | M€ |
| Categoria A¹ | 1 | 536 | 0 | 0 |
| Categoria B² | 2 | 439 | 10 | 843 |
| Categoria C³ | 4 | 311 | 0 | 0 |
| Total | 7 | 1.286 | 10 | 843 |



¹ Projectes amb potencials impactes ambientals/socials significatius.

² Projectes amb potencial impacte ASG limitat i fàcilment mitigable.

³ Projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi alguns projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos.

_Gestió del risc climàtic

CaixaBank està desplegant la gestió i l'anàlisi dels riscos climàtics d'acord amb les millors pràctiques de mercat, el marc regulatori, les recomanacions del Grup de Treball sobre Divulgació d'Informació Financera relacionada amb el Clima (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, TCFD) i la Directiva sobre informació no financera de la Comissió Europea (*Non-financial reporting Directive*, NFRD).

Les expectatives de supervisió en matèria de gestió i comunicació de riscos, de la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del Banc Central Europeu (BCE) de novembre del 2020, són especialment rellevants, perquè s'han establert plans d'acció i calendaris d'implantació per assegurar l'alineament dels seus processos amb les expectatives de supervisió.

- Risc baix
- Risc mitjà
- Risc alt

- CT. Curt termini (fins a 4 anys)
- MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys)
- LT. Llarg termini (més de 10 anys)

> AVALUACIÓ DE L'IMPACTE DELS RISCOS CLIMÀTICS DE TRANSICIÓ I FÍSICS EN ELS DIFERENTS SECTORS DEFINITS

| Sectors | Risc de transició | | | Riscos físics | | | Sectors | Risc de transició | | | Riscos físics | | |
|---|-------------------|----|----|---------------|----|----|--------------------------|-------------------|----|----|---------------|----|----|
| | CT | MT | LT | CT | MT | LT | | CT | MT | LT | CT | MT | LT |
| Agricultura, ramaderia i pesca | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Petroli i gas | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Consum | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Immobilari | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Consum discrecional | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Serveis | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Energia/utilities | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Tecnologia i comunicació | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Sector sanitari | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Transport | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Indústria i manufactura | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Turisme | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Infraestructures | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Ciment | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Materials | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Ferro i acer | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Mineria i metal·lúrgia (exc. petroli i gas) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | Carbó | ● | ● | ● | ● | ● | ● |



_Mètriques de risc i anàlisi d'escenaris

_Intensitat en carboni

La gestió de la cartera creditícia vol alinear l'impacte indirecte en el canvi climàtic amb l'apetit al risc i el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, **des del 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques considerades intensives en emissions de CO₂**.

La mètrica principal es basa en la definició suggerida pel TCFD per facilitar la seva comparabilitat i inclou l'exposició en actius lligats als sectors de l'energia i els subministraments, excloent-ne l'aigua i les energies renovables ("Carbó Related Assets", segons es defineix a la implantació de les recomanacions del TCFD). Des de 2018, va representar al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers. El 2022 l'exposició als sectors intensius en CO₂ es manté al voltant del 2% del total de la cartera.

_Anàlisi d'escenaris i exercicis d'estrès climàtic

CaixaBank també fa anàlisis d'escenaris per als riscos climàtics a nivell qualitatiu i quantitatiu.

Per al risc de transició, l'**anàlisi qualitativa** s'ha centrat inicialment en la identificació dels segments potencialment més afectats pel risc de transició en els sectors amb riscos materials de la cartera. En concret, l'anàlisi fins a la data s'ha centrat en els **sectors de l'energia (petroli i gas, i sector elèctric), el transport i la construcció**, amb la identificació de les afectacions més importants mitjançant l'estudi de les principals variables de risc i l'establiment de mapes de calor per a diferents horitzons temporals (2025, 2030, 2040 i 2050), per als escenaris de transició compatibles amb els compromisos de descarbonització adquirits per l'Entitat (escenaris d'1,5 °C en geografies compromeses amb les zero emissions

netes el 2050). Els mapes de calor per a aquests sectors incorporen una anàlisi granular per activitat a nivell CNAE.

Els exercicis d'**anàlisis quantitatives** efectuades fins a la data s'estan prenent com a base per al desplegament recurrent de l'anàlisi del risc climàtic a l'Entitat, que s'està duent a terme actualment. Aquests exercicis es basen en la metodologia desenvolupada al si del grup de treball de l'UNEPFI (TCFD *Banking Pilot*) i avaluen com el **risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres de les empreses a curt, mitjà i llarg termini** (2025, 2030, 2040 i 2050), en l'escenari de transició més estricta (1,5 °C, assumint un ús limitat de tecnologies de captura de carboni). Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), model IAM (*Integrated Assessment Models*).

En relació amb l'avaluació dels **riscos físics que es deriven del canvi climàtic**, el focus inicial d'anàlisi és la **cartera hipotecària a Espanya**, pel seu volum. A aquest efecte, s'han dut a terme anàlisis qualitatives que identifiquen l'exposició per àrees geogràfiques de risc en diversos escenaris climàtics, per als principals riscos físics que afecten la cartera (augment del nivell del mar, inundacions que es deriven de precipitacions i incendis que es deriven de l'augment de temperatura). Les anàlisis dutes a terme conclouen que l'exposició de la cartera de l'Entitat a aquests tres riscos és limitada.

També en l'àmbit del **risc de crèdit**, CaixaBank ha participat en el **test d'estrès climàtic** que el BCE va dur a terme durant el primer semestre del 2022. L'exercici constitueix un avenç clau per a la gestió del risc climàtic i és la base per quantificar-lo. Aquest exercici d'estrès climàtic està alineat amb la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE i, al seu torn, constitueix una eina clau per a la gestió del risc climàtic.

En paral·lel, s'estan desenvolupant metodologies i escenaris per als altres riscos amb impacte en els riscos climàtics, com ara l'operacional o el reputacional.

_Reputació

El compromís del Grup CaixaBank amb un **model de comunicació corporativa transparent**, de màxima qualitat i abast cap als seus grups d'interès, que permeti mantenir la reputació del Grup en nivells òptims, es manifesta de forma explícita en la seva Política corporativa de comunicació, aprovada el 2020 i actualitzada el novembre de 2022. S'hi defineix la Política de Comunicació Corporativa, que inclou com a eixos d'actuació principals:

- > La gestió professional, centralitzada i segons procediments i protocols específics de comunicació.
- > La relació contínua amb els mitjans de comunicació i l'ús de canals digitals.
- > El monitoratge, mesurament i seguiment dels canals de comunicació.

Aquesta política fa referència a qualsevol transmissió d'informació des de l'Entitat, ja sigui **de caràcter economicofinancer, no financer o corporatiu**, tant per a públic especialitzat (accionistes detallistes, inversors institucionals, assessors de vot, entitat supervisora/reguladora) com per al públic general (clients, societat i mitjans de comunicació).

D'altra banda, l'Entitat disposa d'una Política corporativa de **gestió del risc reputacional** que inclou com a principals eixos d'actuació:

- > L'impuls de la reputació.
- > La gestió preventiva del risc reputacional.
- > I l'establiment d'objectius reputacionals, per als quals tenim indicadors de mesurament, seguiment i control específics.

En concret, l'**Índex Global de Reputació de CaixaBank (IGR)** és una mètrica tant del Marc d'Apetit al Risc com del Pla Estratègic de l'Entitat, que integra les percepcions dels diversos *stakeholders* sobre CaixaBank i es considera una *best practice* sectorial pel seu enfocament *multistakeholder*.

L'IGR, conjuntament amb l'Estudi de Materialitat, permet captar la sensibilitat dels diversos grups d'interès sobre diversos aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i la seva sostenibilitat futures. A més, l'Entitat ha establert objectius ambiciosos en el seu compliment i evolució durant els pròxims anys.

> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ - ÍNDEX GLOBAL DE REPUTACIÓ (IGR)

01. Ens permet respondre a:

Com ens perceben?

Quins aspectes es poden convertir en un risc per a CaixaBank per la seva percepció negativa?

02. Es basa en:



03. Ens porta a:

Diagnosticar problemes de reputació

Fixar objectius en aquest àmbit

Mesurar l'evolució de l'Entitat

Establir comparatives

90%

Pes IGR CaixaBank - ESP



10%

Pes IGR BPI - PT



+

=

Mètrica IGR Grup



_Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

El Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) és un servei intern que gestiona la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals que contribueix al **compliment de la Política Corporativa de Gestió del Risc Reputacional**, i que dona suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius.

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 tant el criteri expert intern com eines externes de proveïdors d'anàlisi de risc reputacional i altres consultors. Periòdicament, s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Risc Reputacional. Durant l'any 2022 s'han atès 235 consultes.



El 2022, s'han resolt **235 consultes**, el **38 % de les quals han estat relacionades amb la Política corporativa de gestió de riscos sostenibilitat /ASG** de CaixaBank, que inclou DDHH, medi ambient, energia i altres sectors ASG, i, la resta, amb clients i operacions amb potencial impacte reputacional.



05 Model de creació de valor

- Model de negoci _ PÀG. 184
 - Banca Retail: Banca particulars, premier i negocis _ PÀG. 186
 - Banca Privada _ PÀG. 190
 - Banca Empreses _ PÀG. 192
 - *Corporate & Institutional Banking* _ PÀG. 194
 - AgroBank _ PÀG. 196
 - *DayOne* _ PÀG. 198
 - HolaBank _ PÀG. 200
 - BPI _ PÀG. 201
 - Model de distribució _ PÀG. 204
 - Disseny de producte _ PÀG. 213
- Negoci sostenible _ PÀG. 214
 - Mobilització de finances sostenibles _ PÀG. 214
 - Inversió Responsable _ PÀG. 223
 - Taxonomia verda _ PÀG. 232
 - Índexs i ratings _ PÀG. 234
- Tecnologia i digitalització _ PÀG. 237
 - Infraestructura tecnològica _ PÀG. 238
 - Implantació de noves tecnologies _ PÀG. 240

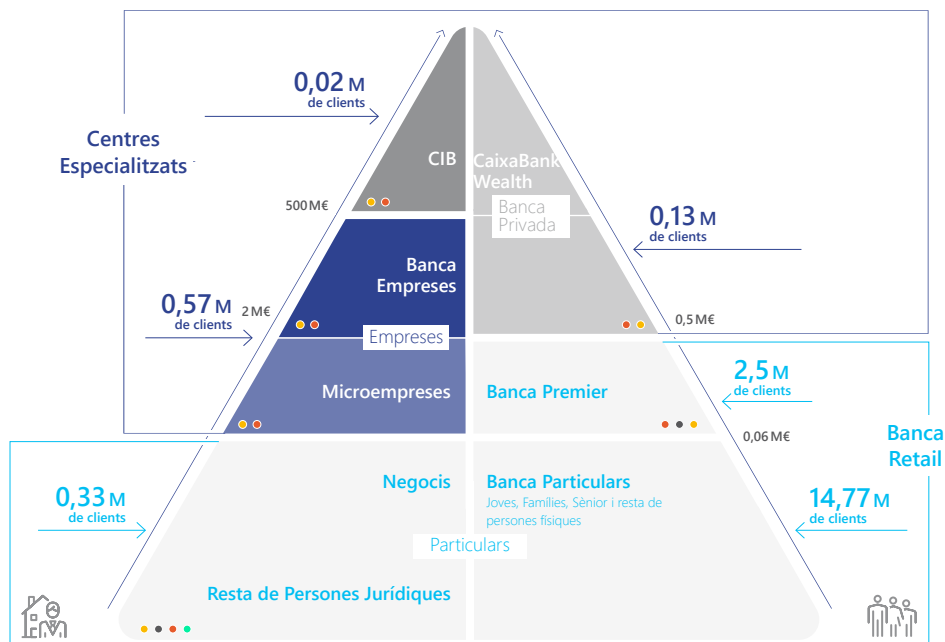
_Model de negoci

0,9 M
 Nombre de clients
 Persones Jurídiques

17,4 M
 Nombre de clients
 Persones Físiques

Clients a Espanya

> MODEL DE GESTIÓ ESPECIALITZADA



Persones Jurídiques
 (rang de facturació, milions d'euros)

Persones Físiques
 (actius gestionats, milions d'euros)

● ● ● ● Canals de distribució a què tenen accés els clients del segment

> MODEL DE DISTRIBUCIÓ¹

7,4 M
 Oficines
 Clients que cerquen l'atenció presencial i els clients omnicanals. Oficines especialitzades segons el perfil del client.

3,4 M
 inTouch
 InTouch
 Clients que volen disposar d'un gestor de referència, però ser atesos de forma remota.

11,2 M
 CaixaBankNow
 Clients digitals (100% digitals i omnicanals).

4,2 M
 imagin
 Imagin
 Usuaris 100% digitals que prefereixen la relació digital, i cerquen l'experiència d'un neobanc.

¹ Un client pot utilitzar més d'una plataforma de distribució.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i Inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> MODEL DE GESTIÓ ESPECIALITZADA

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 diferents formes que tenen els clients de gestionar la **mobilitat**.



A la seva manera de **relacionar-se** amb les persones.



I 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; per aquest motiu, Caixa-Bank disposa de les propostes de valor següents:

Banca Particulars

Banca Privada

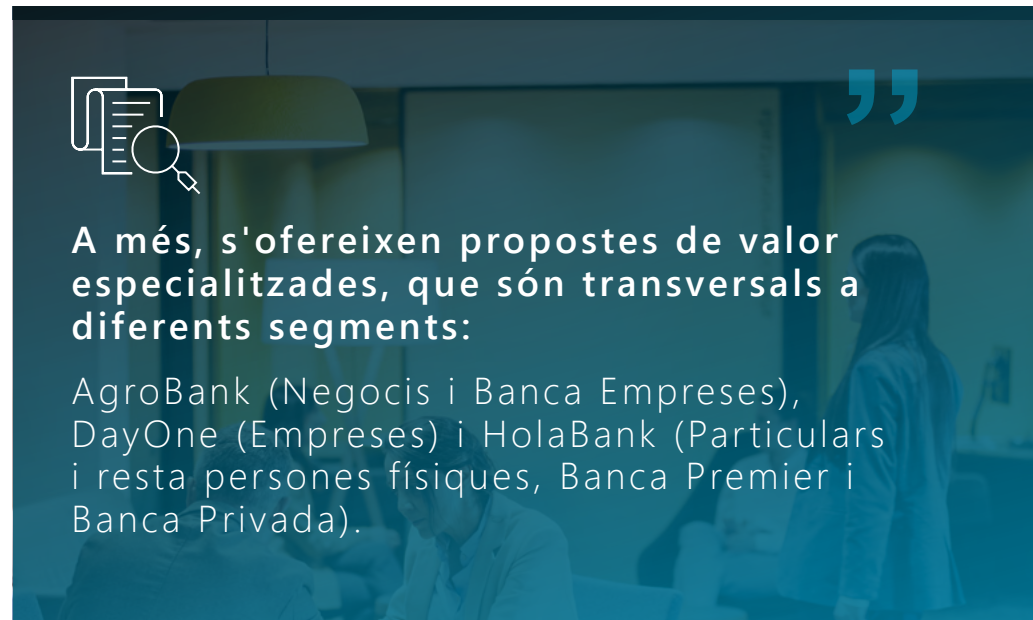
Banca Premier

Microempreses

Negocis i emprenedors

Empreses

CIB



El Grup CaixaBank compta, per al seu negoci a Portugal, amb Banc BPI, **el millor banc a Portugal del 2022** segons Euromoney.

La segmentació següent correspon al segment Banca Assegurances, que s'inclou a la nota 8 dels Comptes Anuals Consolidats.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Banca Retail: Banca Particulars, Premier i Negocis

La proposta de valor de **Banca Retail** es basa en una oferta:

Innovadora, personalitzada i única:

S'ofereix la millor solució a cada perfil de client, i s'adapta a les seves necessitats amb acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments.

Omnicanal:

Apostem per un model de relació en què el client pot escollir de quina manera es vol relacionar, i disposar d'eines digitals i remotes i una àmplia xarxa d'oficines.

Centrada en les 4 experiències del client:

Dia a Dia: fer el dia a dia del client més fàcil i ser-hi present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment en què ens necessiti.

Gaudir de la vida: facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i projectes actuals i de futur.

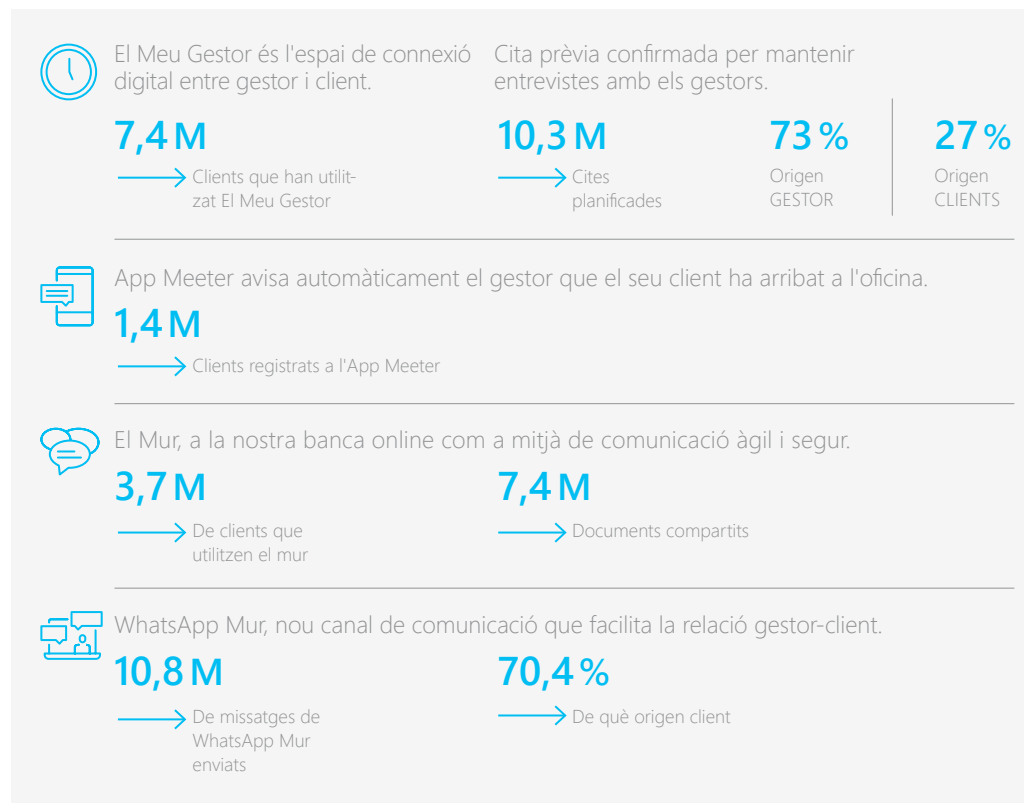
Dormir tranquil: ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

Pensar en el futur: ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb una seguretat total.

➤ Vegeu l'apartat d'Experiència client.

_Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client

Proporcionem diferents eines d'omniexperiència per fer més fàcil la relació gestora/client:



Banca Particulars



Clients particulars amb una posició de fins a **60.000 euros**.

> FITES DEL 2022

- > **Hipoteques:** impuls de l'activitat hipotecària amb la potenciació de les hipoteques de tipus fix (14.299M€ de nova producció, un +108% respecte al 2021). Digitalització del procés de tramitació hipotecari, per agilitzar-lo i donar al client una millor experiència.
- > Consolidació de l'oferta de **finançament de panells solars** i llançament del finançament per a clients autònoms no residencials, microempreses i petites explotacions agràries.
- > **Mobilitat:** s'ha mantingut una oferta contínua de rèntings i vehicles d'ocasió. S'ha potenciat l'oferta de vehicles sostenibles oferint dins del catàleg una oferta constant de vehicles sostenibles. Durant l'exercici 2022 s'han signat 1.195 operacions de rènting de cotxes sostenibles (elèctrics i híbrids i endollables) per 48,5M€.
- > Continuem reforçant el finançament de productes d'electrònica, llar, mobilitat, etc. A més es llança **Wivai Unlimited**, servei mitjançant el qual es pot accedir als últims productes en telefonia sense comprar i amb totes les facilitats pel que fa a manteniment i renovació dels dispositius. (357.000 productes de Wivai finançats contractats a través de CaixaBank Now).
- > Seguim ampliant la nostra proposta de protecció amb nous llançaments de productes, que desenvolupen i aprofundeixen l'oferta **MyBox**, amb el llançament de **MyBox Jubila-ció** (solució completa per a la jubilació, en què el client estableix un capital objectiu per a aquesta i un pla d'estalvi per assolir-lo) i el **MyBox Decessos Sèniors Flexible** (assegura-rança de decessos que permet, als majors de seixanta-quatre anys, planificar les despeses de sepeli i triar entre un pagament a prima única o en trenta-sis mesos).
- > Llançament de **MyHome** adreçada a impulsar el finançament, la protecció de la llar i la renovació d'equipament en els habitatges de clients particulars. Un nou concepte aglutinador de tota la nostra oferta vinculada a la llar: protecció, mobilitat, equipament de la llar, sostenibilitat i finançament.

1,8M

→ Nombre d'operacions MyHome



Durant el 2022, CaixaBank ha reafirmat el seu compromís **amb el col·lectiu sènior**, amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives per cobrir les necessitats d'aquests clients.

➤ Vegeu-ne més detalls a l'apartat "Col·lectiu Sènior".



>1M pòlisses comercialitzades MyBox el 2022

- Solucions de Protecció completes i competitives
- Tarifa plana mensual
- Mateixa quota durant tres anys
- Cobertures exclusives

> INDICADORS PRINCIPALS



12,2 M

→ Clients vinculats³
12,2 M el 2021
³ Tots els segments.



8,1 M

→ Clients omnicanal (oficina, caixers i digital)
9 M el 2021



9M

→ Comercialització de targetes MyCard
3,3 M el 2021



81,2%

→ Clients amb gestor assignat
81,3% el 2021

Banca Premier



Clients particulars amb una posició des de **60.000 a 500.000 euros o nòmines superiors a 4.000 euros**.

La proposta de valor de CaixaBank Banca Premier consisteix a crear una relació de confiança amb el client que ens posicioni com el seu principal proveïdor financer.

És una oferta omnicanal i innovadora, centrada en el Gestor Premier, que acompanya i assessora oferint solucions diferenciades per a totes les experiències.

Els pilars continuen sent: fer evolucionar la proposta de valor per oferir assessorament a tots els perfils de clients i realçar la figura del gestor personal com a eix principal.

> FITES 2022:

> Impuls del negoci sostenible amb:

- > La **introducció de nous productes dins els fons d'inversió Gamma SI**, amb objectius vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.
- > La **formació dels gestors Premier en inversions sostenibles. Més de 3.500 gestors Premier han obtingut la Certificació en Inversions Sostenibles.**
- > El **finançament de plaques fotovoltaïques**. Es proporciona als clients el finançament de la seva instal·lació fotovoltaïca.

[↗ Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible".](#)

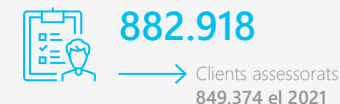
> **Elaboració de material informatiu sobre mercats**. S'han treballat comunicacions en format àudio, pòdcasts *flaix* de mercats i notes juntament amb l'equip d'Estratègia d'Inversió de CaixaBank, perquè els clients Premier estiguin al dia de la situació dels mercats i de les directrius d'inversió de l'Entitat.

> **Llançament de nous fons de Deute Públic** amb visió de rendiment a venciment.

> **Xerrades de Conscienciació**. S'han presentat xerrades específiques per als clients de Premier en tots els territoris amb la incorporació de noves temàtiques, com:

- > Xerrades de conscienciació sobre **protecció i assegurances de vida**. Volen ajudar els clients Premier a reflexionar sobre com protegir els elements essencials de la seva vida.
- > Xerrades amb **experts per conscienciar sobre la importància de l'estalvi** i ajudar els clients a anticipar-se a les seves principals inquietuds sobre la jubilació.

> INDICADORS PRINCIPALS





_Negocis



Clients autònoms, professionals i comerços.

La proposta de Negocis s'adreça a clients autònoms, professionals i comerços. Inclou la gestió integral tant dels negocis com dels seus clients, i integra totes les solucions que aquests necessiten en el seu dia a dia, com finançament del seu negoci, protecció i seguretat, i per al seu futur.

S'aposta per la consolidació del model especialista a través d'oficines *Store Negocis*, oficines exclusives amb Gestors de Negoci per a l'atenció prioritària de clients Negocis.

L'activitat comercial s'ha centrat en la captació de nous clients i la vinculació dels ja clients, així com a augmentar la relació amb els que ja eren clients, per cobrir les quatre experiències principals: dia a dia, dormir tranquil, gaudir de la vida i pensar en el futur.

Es consolida l'aposta per una **oferta innovadora al voltant de l'Ecosistema Punt de Venda**: amb productes i serveis com TPV Tablet, *Order&Go*, finançament punt de venda i diverses eines d'e-commerce que permeten donar solucions de pagament adequades a cada perfil de client.



Posicionament amb una oferta diferencial adreçada a col·lectius que demanen una atenció personalitzada, per raó de les seves necessitats específiques: *Food&Drinks*, *Pharma* i *FeelGood*.

> FITES DEL 2022

- > **Llançament del servei d'assessorament i tramitació del Kit Digital**, per impulsar la digitalització d'autònoms i negocis, dins del programa d'ajudes *Next Generation UE*. Ajudant els nostres negocis en la tramitació de les ajudes i posant a la seva disposició diverses solucions tecnològiques.
- > Llançament del primer **Pla de Treball Simplificat** a nivell nacional, després de l'acord signat amb l'ATA, per acompanyar els autònoms en la planificació de la seva jubilació.
- > **Nova línia de finançament del Fons Europeu d'Inversions (FEI) EGF** per donar suport als negocis en els seus nous projectes.
- > **Creació** de la comunitat **FeelGood**, amb una oferta específica, adreçada a tots els establiments que cuiden del benestar de les famílies.
- > **Llançament de MyCard Negocis**. Nou producte pensat per ajudar els autònoms en la gestió del seu dia a dia.
- > Durant l'any, s'han efectuat **Talks específiques** del segment, en què han participat més de 15.000 clients i en què repassem les principals tendències, amb la guia de referents de cada sector, al voltant de **5 eixos temàtics**:
 - > Innovació
 - > Impacte social
 - > Emprenedoria
 - > Protecció
 - > Gestió

Consolidant el **Premi a la Dona Professional Autònoma de CaixaBank com a referent nacional** en el reconeixement de l'aportació a la societat del col·lectiu de treballadores per compte propi.

Patrocinador principal i sponsor dels esdeveniments sectorials més rellevants a l'àmbit nacional com Horeca Professional Expo, Infarma, el Congrés Nacional Farmacèutic i el Congrés Nacional AVEPA.

> INDICADORS PRINCIPALS

44,3%

→ Penetració autònoms
44,3% el 2021

31,5%

→ Quota de comerços amb facturació <1 M€
32,3% el 2021

3.671

→ Gestors de Negoci
3.346 el 2021¹

67

→ Centres Store Negocis
83 el 2021²

¹ Inclouen els gestors del segment microempreses.

² Inclouen els Centres Store Negocis de microempreses.

Banca Privada



Clients particulars amb una posició de **més de 500.000 euros**.



Banca Privada té equips especialitzats, 1.018 professionals acreditats, amb una experiència mitjana de 15 anys, i amb 73 centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte pròxim. S'ofereixen als clients diversos models de servei, des de l'assessorament no independent a l'assessorament independent, així com serveis d'agent de broker.

En assessorament independent, comptem amb les propostes especialitzades d'*Independent Advisory* i *Wealth*:

Independent Advisory: proposta de valor per a clients d'entre 1 i 4 milions d'euros, que compta amb gestors especialitzats als centres de Banca Privada.

Wealth: proposta de valor per a clients de més de 4 milions d'euros, que compta amb 13 centres exclusius *Wealth*.

Des de Banca Privada s'ofereixen propostes de valor específiques per a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen les mateixes necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni.

A través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i la Inversió Socialment Responsable (ISR).

El Grup compta, des de 2022, amb **CaixaBank Wealth Management Luxembourg**, el primer banc de Luxemburg a proporcionar exclusivament **un servei d'assessorament independent**.

> FITES DEL 2022

- > **Renovació del segell de qualitat AENOR** pel seu model de negoci i relació amb els clients. El que ens permet seguir posicionant-nos com una banca privada de prestigi i valor afegit per als nostres clients.
- > Impuls de l'assessorament independent amb **CaixaBank Independent Advisory**, servei adreçat a clients amb entre un i quatre milions d'euros de patrimoni potencial, amb una completa oferta de productes i serveis, i cobrament de tarifa d'assessorament explícita, fet que implica una transparència completa per a l'inversor, i que disposa de gestors especialitzats als centres de Banca Privada.
- > Amb el **llançament d'OpenWealth**, CaixaBank es converteix en el primer banc a Espanya que ofereix als seus clients *Ultra High Net Worth (UHNW)*, un servei *multi-family office*, independentment d'on estigui dipositat el patrimoni del client.
- > **Impuls del model de Gestió discrecional amb la creació de Smart Rendes**, un servei de gestió delegada de fons la cartera del qual gestionen professionals qualificats, d'acord amb les necessitats i circumstàncies personals dels clients.

> INDICADORS PRINCIPALS

88,3

→ NPS Oficina Banca Privada

91,4 %

→ De clients assessorats 95 % el 2021

116.660 M€

→ En recursos i valors gestionats +1,8 % respecte al 2021

24.676 M€

→ En gestió discrecional de carteres +7,5 % respecte al 2021

210

→ gestores de fons a través d'Ocean 140 el 2021

3.887

→ fons a través d'Ocean 2.000 el 2021

18.575 M€

→ Saldos Wealth Espanya +1.701M€ respecte al 2021

6.176 M€

→ Saldos Assessorament Independent Espanya Nou servei 2022

_Inversió Sostenible i filantropia

Els clients de CaixaBank tenen **inquietuds i interessos** que van més enllà dels estrictament financers. Per això som pioners a disposar d'unitats especialitzades que ofereixen als seus clients de Banca Privada una solució integral que dona resposta a les seves necessitats **en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte**. Per fer-ho, actuem en els àmbits següents:

_1. Inversió Sostenible i d'Impacte

Durant el 2022, hem seguit reforçant la responsabilitat i el compromís social amb un assessorament financer únic i sostenible, per convertir-nos en un referent en sostenibilitat en banca privada. En aquest sentit, **hem incorporat les variables de sostenibilitat al test d'idoneïtat i a la proposta d'inversió**.

40% clients

→ han passat el nou test d'idoneïtat



Continuem sent l'Entitat amb més patrimoni gestionat de productes segons l'article 9 del SFDR del mercat espanyol, amb una gamma de productes d'impacte (fons d'inversió i plans de pensions), **Gamma SI Solucions d'Impacte**. Durant aquest exercici, hem completat la gamma amb un producte pur de renda variable, el fons d'inversió MicroBank SI Impacte Renda Variable, amb una inversió directa en accions i amb el suport de l'assessor especialista en inversions d'impacte *BlackRock Netherlands BV*. Al tancament de 2022, **un 98% dels nostres gestors ja està certificat en matèria de sostenibilitat**, per anticipar-nos als requeriments del regulador. El nostre objectiu és disposar d'un equip comercial format per assessorar de la millor forma els clients en inversió sostenible, i fer-los les propostes de carteres sostenibles més adequades als seus interessos.

- > **Publicació 1r Informe Anual Gamma SI Impacte:** per donar a conèixer als clients el nostre compromís amb les persones, la societat i el medi ambient, i presentar exemples reals de l'impacte que generen les nostres inversions.

_2. Causes solidàries

Posem a disposició de les persones projectes solidaris permanents.

1,9 M€ recaptats

- per a diverses causes socials el 2022, principalment:
- > #Capllarsensealiments,
 - > Recerca contra el càncer,
 - > vacunació infantil (GAVI) i
 - > pobresa infantil (*Save the children*)

_3. Difusió i divulgació i reconeixement

Desenvolupem esdeveniments de difusió i de formació a càrrec d'especialistes en diversos àmbits:

- > **Publicació 5è Informe Anual Projecte de Valor Social:** amb articles d'especialistes i el balanç de la nostra activitat¹.
- > **Publicació 3r Estudi pobresa infantil, "Canviant vides a través de la filantropia":** amb recomanacions sobre com contribuir a mitigar la pobresa infantil, perquè cada persona pugui trobar la manera de col·laborar que més s'ajusti a les seves motivacions, recursos i expectatives.
- > **5a Edició dels Premis Solidaris Banca Privada:** amb la finalitat de fer valer els projectes filantròpics duts a terme pels nostres clients, que atorguem anualment i que consten de dues categories: Millor Iniciativa Personal i Millor Iniciativa Col·lectiva.

_4. Assessorament personalitzat en filantropia i RSC

Ajudem a elaborar la millor estratègia filantròpica dels nostres clients, tenint en compte les seves inquietuds, objectius i recursos, per crear l'impacte més gran possible en cada etapa del seu compromís.

Celebració de **4 esdeveniments amb clients del cicle "Filantropia Diàlegs"**, en què es pretén identificar les millors pràctiques, i també les referències que estimulin tant a la formació d'aliances com a la creació de noves iniciatives.

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

Banca Empreses

Clients empreses entre 2 i 500 M€ de facturació.

CaixaBank Empreses disposa d'un **model exclusiu per a l'atenció de les companyies**, que la consolida com una Entitat de referència per a aquest segment.

L'alt grau d'especialització dels equips permet fer una gestió integral dels clients, amb una oferta de productes i serveis específics per a empreses. Tot això, amb un tracte i atenció exclusiva, i segons el model certificat per AENOR en l'Assessorament a Empreses i en Comerç Exterior i Tresoreria, mitjançant la nostra proposta de valor.

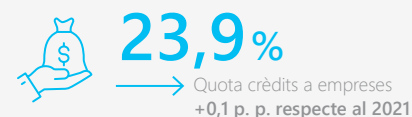
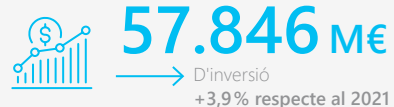
CaixaBank Empreses ofereix solucions innovadores i a mida amb una atenció especialitzada en els 146 centres distribuïts per tot el territori espanyol, i ofereix un assessorament avançat amb el qual, gràcies a un equip de més de 1.700 experts, donem resposta a les necessitats de cada client.

L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients impulsant el crèdit i el finançament perquè els Fons *NextGeneration* UE arribin a tot el teixit empresarial amb l'objectiu de reactivar l'economia, així com ampliar la base de clients empresa. Així mateix, el finançament d'operacions i projectes sostenibles ha estat i serà una de les prioritats del segment per donar suport al creixement sostenible de les empreses.

[Vegeu-ne més detall a l'apartat de Negoci sostenible.](#)

L'1 de gener de 2023 s'ha aprofundit en l'especialització i atenció a les **microempreses** (facturació entre 0 i 2M€) amb la creació d'una xarxa especialitzada de **73 centres i 896 empleats**.

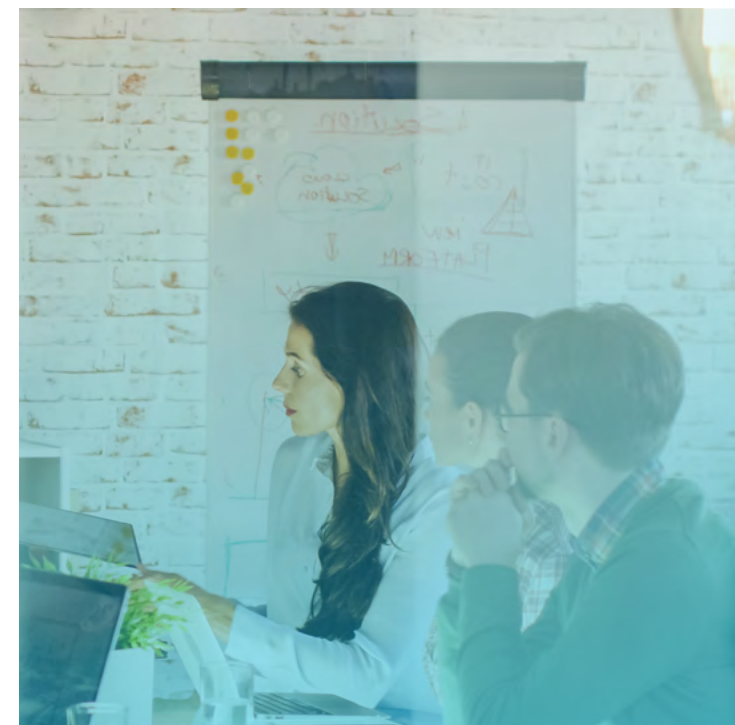
> INDICADORS PRINCIPALS



LÍDERS



LÍDERS



Microempreses



¹ En data novembre de 2022.



> FITES DEL 2022

- > Ampliació de les funcionalitats del portal i incorporació d'un cercador d'ajudes, per a clients i no clients, sobre els **Fons NextGeneration UE**.
- > Millora de les capacitats de contractació i gestió de productes i serveis **per canal digital**.
- > **Implantació d'una eina de preclassificació d'exposició creditícia** per client i grup, amb recorregut preconcedit per incrementar i estimular la inversió.
- > **Digitalització** de l'alta i gestió de crèdits documentaris d'importació, que es poden fer a CaixaBank Now.
- > Primera i única entitat que està habilitada per oferir l'**emissió d'avals digitals en format XML** (a favor d'OMIE, MIBGAS i MIBGAS DERIVATIVES) i consulta d'avals per beneficiari a CaixaBank Now.
- > Implementació de **Ready to Finance** per finançar pagaments digitalment.
- > Nou **journey i dashboards** de *Confirming*.
- > **Incorporació de Bizum** com a pagament en passarel·les i la millora en l'experiència d'usuari en transferències NOW.

Hotels & Tourism

- > Hem tornat a acompanyar el sector amb la nostra **presència als principals esdeveniments i fòrums turístics** a l'àmbit nacional i internacional: FITUR, WTM, ITB, TIS, Fòrum Hosteltur, OMT.

Real Estate & Homes

- > Seguim sent el referent del sector immobiliari a l'àmbit nacional en **finançament de projectes immobiliaris d'habitatges**, dels quals més del 97% tenen previst obtenir la **qualificació energètica A o B**.

Solucions Globals de Finançament

- > **Nivell rècord d'operacions signades en finançament sostenible**.
- ➔ **Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible"**.
- > **Llançament del fons de deute alternatiu**, exclusiu per a clients de Banca d'Empreses, **"Added Value"**.

Banca Transaccional

Consolidem el lideratge de mercat en Banca Transaccional:

- > **El Crèdit Comercial ha estat el motor del creixement de la inversió en Banca d'Empreses**.
- > **Els Ingressos de Comerç Exterior han estat la palanca del creixement de les comissions recurrents** en un any molt complex i volàtil en els mercats internacionals (Algèria, Egipte, Ucraïna, la Xina).
- > En l'àmbit de **Tresoreria**, cal destacar l'increment en els ingressos per cobertures de primeres matèries, que s'han multiplicat per 3 respecte al 2021, i que han ajudat els nostres clients a tenir els seus costos controlats en moments de gran volatilitat al mercat.

 **2.779 M€**

➔ De nova concessió al sector (segment *Hotels & Tourism*) 2.525 el 2021

Impuls continu a la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa", com a part de la **responsabilitat corporativa de les empreses**.



INCORPORA

Llocs de treball per a persones en situació de vulnerabilitat

723

➔ empreses contactades i derivades a Incorpora



GAVI

Programa per a la vacunació infantil

2.919 empreses

➔ ja participen en el programa



Corporate & Institutional Banking



Clients corporacions amb una facturació superior a **500 M€**, *sponsors* financers, institucions i clients internacionals.

CIB & *International Banking* integra tres àrees de negoci (Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucional), a més d'àrees de producte especialitzades, com *Capital Markets*, *Project Finance*, *Asset Finance*, *Tresoreria* i *M&A* i *Sustainable Finance & ESG Advisory*¹.

Banca Corporativa gestiona la relació amb clients corporatius nacionals i internacionals amb el propòsit fonamental de convertir-se en el seu proveïdor financer de referència. Amb una segmentació per sectors d'activitat, i presència a Madrid, Barcelona i Bilbao, gestiona més de 750 grups comercials amb una oferta diferenciadora de productes de finançament estructurat, mercat de capitals i assessorament i d'operativa més quotidiana, (*Working Capital*, *Trade Finance*). Addicionalment, desenvolupa l'activitat amb entitats multilaterals nacionals i internacionals (Grup BEI², IFC³ i ICO⁴).

La Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i Banca d'Empreses que operen a l'estranger, així com a grans corporacions locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional i 200 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, a 13 centres d'institucions i amb més de 110 professionals.

> FITES DEL 2022

- > Continuem amb elevats increments en l'activitat de **Structured Trade Finance**, juntament amb les oficines internacionals: la inversió creditícia amb cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA, i *Assegurança Privada*) ha crescut un 40% respecte al 2021, i ha superat els 2.400 M€.
- > Fort creixement en les **Sucursals Internacionals**, amb un augment del 79% del volum de negoci, centrat en clients CIB i que confirma les elevades expectatives que s'incorporaven a les xifres del Pla Estratègic 2022-2024.
- > **Conversió a Sucursal Internacional de l'Oficina de Representació a Milà** el gener de 2023, dedicada també a clients del segment CIB.
- > Malgrat l'entorn complex i volàtil del 2022, ens hem mantingut actius en la **inversió al Sector Públic** amb l'adaptació d'operacions a diferents terminis, segons les necessitats dels clients. També destaquem les línies específiques adreçades al tercer sector, concebudes com a solucions financeres a mida per garantir liquiditat a les ONG i altres associacions que treballen en la gestió de refugiats.
- > **Suport a la digitalització de les Administracions Públiques**, en què destaca:
 - > la implantació de pagaments amb Bizum;
 - > la signatura digital de certificats de titularitat i de saldo; i
 - > el nou esquema SEPA *Request to pay* (SRTP).
- > CaixaBank ocupa la primera posició com a *bookrunner* de **Préstecs Sindicats** en el mercat espanyol d'acord amb els rànquings que publiquen les agències especialitzades.
- > Aportem **solucions financeres en la gestió de refugiats**.



¹ Energia & TMT (Technology, Media and Telecom), Construcció i Infraestructures i Real Estate, Indústries i FIG (Financial Institutions Groups).

² Banc Europeu d'Inversions.

³ International Finance Corporation.

⁴ Institut Oficial de Crèdit.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i Inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- > Així mateix, els equips de CIB han participat en la **formalització del primer préstec sindicat verd amb el suport de CESCE a Espanya**, per 500 M€, i han actuat com a Banc Agent.
- > En l'activitat de **Commercial Real Estate**, els nostres equips han continuat finançant els projectes més rellevants del mercat, amb 1.650 M de nova inversió i 38 operacions. Així, s'ha consolidat la nostra posició de lideratge a Espanya.

> **INDICADORS PRINCIPALS**

89.612 M€

→ D'inversió
81.033 M€ el 2021

16.138 M€

→ Finançament sostenible CIB&IB
10.986 M€ el 2021
➤ Vegeu-ne més detall a l'apartat de Negoci sostenible.

2.138 M€

→ Inversió en *asset finance*
+67% respecte al 2021

1.716

→ Acords amb bancs corresponsals.
Suport als nostres bancs corresponsals internacionals per finançar activitats de comerç exterior dels clients de CaixaBank
1.660 el 2021

> **PRESENCIA INTERNACIONAL**



17 Oficines de representació

→ Pequín, Xangai, Hong Kong, Singapur, Nova Delhi, Sidney, Dubai, Istanbul, El Caire, Alger, Johannesburg, Toronto, Nova York, Bogotà, Lima, São Paulo, Santiago de Xile.



7 Sucursals internacionals (9 oficines)

→ Varsòvia, el Marroc (3 oficines: Casablanca - Tànger - Agadir), Milà, Londres, Frankfurt, París, Oporto.



2 Spanish Desks

→ a Viena i Ciutat de Mèxic.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Creació de propostes de valor especialitzades

AgroBank

L'oferta d'AgroBank s'adreça a tots **els clients que pertanyen al sector agroalimentari**, amb la cobertura de tota la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.

510.429 Clients
 → 503.562 el 2021

29.479 M€
 → De nova producció en finançament a clients del segment 17.391 M€ el 2021

1.152 Oficines
 → Especialitzades en el sector agroalimentari

1.501 Oficines rurals
 → en municipis de menys de 10.000 habitants

> LA PROPOSTA D'AGROBANK ESTÀ BASADA EN 4 EIXOS

- 01. L'oferta de productes i serveis més completa.
- 02. L'especialització d'oficines i equips.
- 03. Accions d'impuls al sector.
- 04. Innovació i transformació digital del sector.

La recerca de la **millor experiència de client** ha implicat un nivell més alt d'especialització i de personalització,

i, en conseqüència, la creació de negocis o centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la realitat dels nostres de prop.

> FITES DEL 2022

- > **Es crea "AgroBank Tech"**, l'ecosistema d'innovació i digitalització agro, i es llança la primera iniciativa, "**Agro-Bank Tech Digital INNOvation**", un programa d'acceleració de *start-up* per oferir al sector les millors solucions tecnològiques.
- > Nou conveni de col·laboració amb el **Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació** que centra l'estratègia en la digitalització, la millora de la capacitat sectorial, i també en la incorporació de la dona i el relleu generacional per a una millora de la competitivitat del sector.
- > **Aliança amb el European Innovation Council (EIC)**. Seleccionades 5 *start-up* per desenvolupar **POCs** i analitzar **nous models de distribució i finançament**, de cara a fer arribar les millors solucions digitals als nostres clients.
- > **Programa de Diversitat AgroBank** per fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural:
 - > Nova Càtedra **AgroBank "Dona, Empresa i món rural"**, creada amb la Universitat de Castella-la Manxa.
 - > **Presentació de l'informe ClosinGap**, que quantifica el cost d'oportunitat de la bretxa en el medi rural.
 - > Acord de col·laboració entre **FADEMUR i MicroBank** per proporcionar el finançament de projectes empresarials mitjançant microcrèdits, per afavorir la igualtat d'oportunitats i l'emprenedoria en el medi rural.
- > Presentació de dos nous **estudis del sector agroalimentari**, amb la guia de CaixaBank *Research*, en els quals hem tractat temes com:
 - > Lesclat de la guerra d'Ucraïna i el repte de la inflació.
 - > Modernització del regadiu i la gestió eficient de l'aigua.
- > Dependència dels mercats de primeres matèries agrícoles internacionals.
- > L'oli d'oliva i els cítrics, dos sectors punters a Espanya.
- > **XV edició dels Premis Emprendedor XXI**, en què, des de la vertical Llabor XXI, premiem la millor *start-up* que ajudi a aconseguir els reptes del sector.
- > Creació del **kit Digital Agro** per aprofitar el fons **NGEU** i ajudar a la digitalització del sector.
- > Llançament de **plaques solars Agro** amb una solució fotovoltaica clau en mà adaptada al món agro i rural.
- > **Càtedra AgroBank**, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, ha promogut la transmissió de coneixement científicotècnic del sector amb jornades i premis.
- > Es reforça la relació amb **CaixaBank Dualitza**, amb l'objectiu d'unir formació i agricultura, i preparar a futurs professionals del sector a través de l'FP.
 - [Vegeu l'apartat "Societat – Dualitza"](#).
- > Celebració de **nombrosos esdeveniments**, amb una atracció de més de 2.000 clients, entre els quals destaquen:
 - > **4 Jornades AgroBank** en què s'han tractat temàtiques tan rellevants com l'economia circular, la innovació i la transformació digital del sector, o els elements claus de la sostenibilitat.
 - > 2 presentacions de l'estudi de **ClosinGap**: La bretxa de gènere en el món rural.
 - > Presència a les principals **fires sectorials**, que van reunir més de 500.000 visitants, empreses i professionals del sector agropecuari i pesquer.
 - > Convocatòria de la línia d'**Acció social a l'Àmbit Rural**, de la mà de la Fundació "La Caixa", per promoure projectes que millorin les condicions de vida i generin oportunitats per a les famílies, la infància i l'adolescència, les dones, la gent gran i les persones en risc d'exclusió social.





"DayOne és un nou concepte de banca especialitzada per donar suport a tot l'**ecosistema de la innovació**, que inclou empreses de base tecnològica (*start-up, scale-up...*), inversors i agents de l'ecosistema, amb activitat a Espanya i amb un alt potencial de creixement.

L'Entitat disposa de 6 espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital, a Barcelona, Madrid, València, Bilbao, Màlaga i Saragossa. Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajuden a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

Tenen amb equips especialitzats de gestió patrimonial i tributària, banca d'inversió, M&A i *fundraising*, i altres propostes de valor verticalitzades per als nostres clients.

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 que s'enfoquen al *networking* a mida dels emprenedors i inversors.

> **FITES 2022**

- > Consolidació com a *partner* financer de l'economia de la innovació. S'han multiplicat per quatre els seus clients des de 2017.
- > Obertura de 3 nous centres d'empresa DayOne, per augmentar la capillaritat i donar cobertura a tot el territori.
- > Impulsant el finançament d'empreses de l'ecosistema DayOne.



_Premis Emprèn XXI

Des que es va crear el 2007, el programa ha invertit **6,7 M€** en premis en metàl·lic i accions d'acompanyament que han beneficiat més de **430 empreses**.

El 15 de desembre es va tancar la fase de convocatòria de la 16ª edició dels PEXXI, als quals s'han presentat 1.135 empreses, un rècord de participació (+48% respecte al 2021). 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 2022**



Els premis tenen el suport de l'Ambaixada d'Israel a Espanya i l'ANI a Portugal, que atorguen sengles accèssits a la innovació. El 2022, es van atorgar 2 accèssits addicionals: **a la millor solució DeepTech i al projecte amb més Impacte Social.**

Banca XXI. La transformació digital i tecnològica del sector financer: Solucions innovadores que aportin valor a l'oferta de productes i serveis del sector financer (banca i assegurances).

Ciutat XXI. Ciutats més sostenibles, segures, connectades i adaptades: Adreçat a empreses que plantegin solucions per fer que les ciutats i els pobles on vivim siguin més sostenibles, segurs, connectats i amb mobilitat adaptada.

Planeta XXI. La sostenibilitat mediambiental, un planeta millor per a les noves generacions: Aquest repte cerca propostes innovadores que ajudin a trobar la millor solució per a un estil de vida menys agressiu amb els recursos naturals.

Silver XXI. Assegurar l'envelliment actiu i una vida llarga i sana a través de la tecnologia: Aquest repte s'adreça a sectors com l'*ageteck*, les ciències de la vida, l'*e-health*, la mobilitat reduïda, el turisme sènior, l'esport i el *fitness*. En definitiva, es tracta d'innovar en tot el que ajudi a millorar la salut dels ciutadans mitjançant la tecnologia.

Llavor XXI. Transformació digital i innovació en el sector agroalimentari: Solucions tecnològiques relacionades amb la indústria agroalimentària per establir una producció més eficient, efectiva, sostenible i saludable.

Viu XXI. Digitalització, nous models de negoci i reactivació del sector hotelier, restauració, turisme i oci: Solucions que ajudin a la reactivació del sector i també nous models de negoci innovadors i solucions que contribueixin a la seva digitalització.



Sobre l'observatori DayOne amb l'IESE, el juny 2022 es va publicar el **4t informe** corresponent a les dades de la 15^a edició dels PEXXI.

01.

DayOne ha creat una comunitat virtual d'emprenadors. **DayOne AlumniXXI** neix amb l'objectiu d'ajudar a les *start-ups* en el seu desenvolupament mitjançant l'intercanvi de coneixement, idees i experiències entre els guanyadors dels premis. A més, pretén afavorir les seves oportunitats de negoci i l'accés a la inversió.

02.

A més, DayOne organitza l'**Investors Day Emprèn XXI** per posar en contacte els guanyadors dels premis amb l'ecosistema inversor.

03.

L'**observatori** DayOne de *Start-ups* a Iberia, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenedora de l'IESE, té l'objectiu de generar informació i recerca del teixit de *start-ups* a Espanya i Portugal. El juny del 2022 es va publicar el 4t informe corresponent a la 15^a edició.

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar.

La proposta de valor d'HolaBank **consisteix a acompanyar el client internacional, des que arriba a Espanya i durant tota la seva estada**, per oferir-li un servei financer integral que doni resposta a les seves necessitats i que li faciliti al màxim el dia a dia.

HolaBank compta amb una àmplia xarxa de més de **260 oficines especialitzades** ubicades a les principals zones d'afluència turística i amb més de 500 gestors especialitzats en clients internacionals.

> **FITES 2022**

Digitalització del 100% dels processos d'alta de no clients no residents i de sol·licitud d'hipoteques, la qual cosa ha facilitat que els clients nous puguin iniciar la relació amb CaixaBank des del seu país.

| | | |
|---|--|--|
|  <p>+200 oficines</p> <p>→ HolaBank</p> |  <p>24/7 Banca Online</p> <p>→ En més de 20 idiomes</p> |  <p>Atenció telefònica</p> <p>→ Especialitzada en anglès</p> |
|  <p>4.469 M€</p> <p>→ cartera hipotecària clients HolaBank</p> | | |



El compte HolaBank inclou un pack de serveis financers específicament pensats per **al client internacional, i també l'accés al Club HolaBank**, que inclou tota una sèrie d'avantatges i serveis gratuïts, **exclusius per als titulars.**

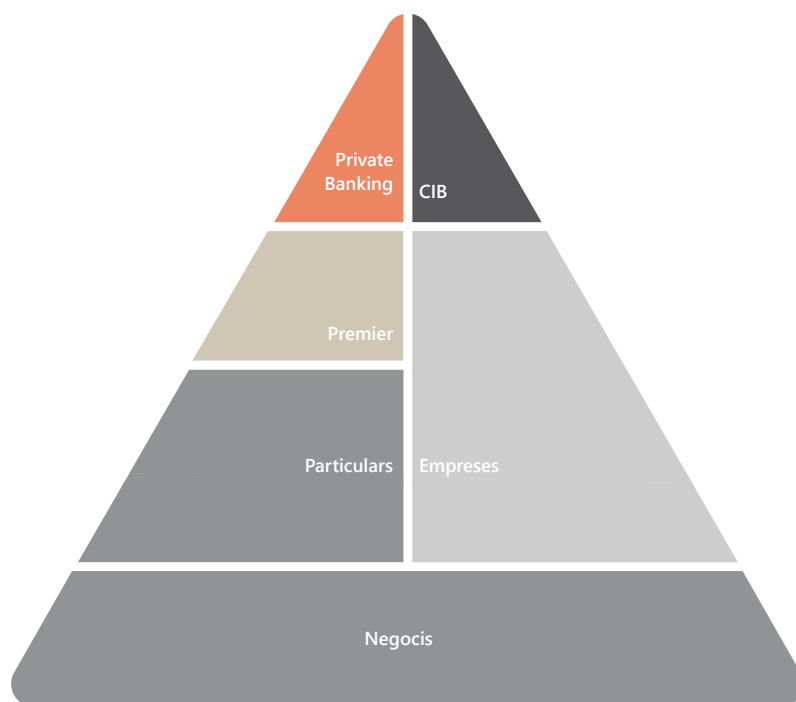
- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



BPI és una institució financera que se centra en banca comercial a Portugal, on és la quarta institució financera més important en termes de volums de negoci.

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 de diverses empreses de CaixaBank: Productes d'inversió i Estalvi de BPI Gestió de Actius, Assegurances de vida i Financers de BPI Vida e Pensões, Targetes de CaixaBank *Payments & Consumer*, i amb la distribució d'Assegurances no vida d'Allianz Portugal i d'Assegurances de crèdit de Cosec.

La segmentació és clau per cobrir millor les necessitats del client; per aquest motiu, BPI disposa de les propostes de valor següents:



Banca de particulars, negocis, premier i inTouch

Aquesta àrea és responsable de l'acció comercial amb clients particulars, emprenedors i negocis mitjançant una xarxa de distribució multicanal. Té propostes especialitzades per satisfer les necessitats de cada grup de clients:

- > el segment **Premier**, se centra a atendre a clients amb patrimoni elevat,
- > els **Centres inTouch** ofereixen als clients un gestor accessible per telèfon o canals digitals,
- > l'**AGE Center** ofereix atenció remota a clients joves,
- > el **Connect Center** ofereix atenció remota a clients amb baixa vinculació.

Banca d'Empreses

Ofereix una relació de gran proximitat amb les empreses.

CIB

És el segment responsable de donar resposta a les necessitats de grans grups empresarials nacionals i internacionals.

Private Banking

Clients particulars amb grans patrimonis.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i Inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



> INDICADORS PRINCIPALS

1,9M
→ De clients
1,8M el 2021

38.795 M€
→ D'actiu total
41.308 M€ el 2021

4.387
→ Empleats
4.462 el 2021

29.094 M€
→ Crèdit brut a la clientela
27.507 M€ el 2021

324
→ Oficines
348 el 2021

35.654 M€
→ Recursos totals de clients
35.677 M€ el 2021

> RECONeixEMENTS



Millor Banc a Portugal



Millor Banc a Portugal



Millor Private Bank a Portugal



Millor Reputació de la Indústria



Marca d'Excel·lència



Marca de confiança

> FITES DEL 2022

- > Adequació i innovació en els productes i serveis per a cada segment de client, **amb un reforç de l'eficiència i dels processos de control intern:**
 - > **Certificacions AENOR per qualitat** en banca d'empreses, per sistema de gestió antisuborn i pel sistema de gestió de *compliment normatiu* penal.
 - > **Centres de Servei a Clients**, amb la millora de la relació entre els clients, les àrees comercials i de suport en el tractament d'assumptes operacionals.
 - > **Nou Centre Connect**, per a clients amb un potencial comercial i involucració baixos.
- > BPI es converteix en el **primer banc amb una oficina al metavers (100% virtual).**
- > **Impuls de la digitalització i millora de l'experiència client.**
 - > Nou **simulador online** de crèdit hipotecari i ampliació de l'oferta d'**assegurances** als canals digitals.
 - > **Net empreses**: evolució tecnològica amb millores en els processos de contractació i consulta de crèdits.
 - > Processos de **KYC** i actualització d'informació en els canals digitals de particulars.
 - > Reposició i cancel·lació immediata de targeta de crèdit.
 - > Centre de contacte avançat d'**atenció automàtica** de client a BPI *Direto*.
 - > Creació de **2 Excellence Centers** – per a intel·ligència artificial i per a innovació.

> NOUS PRODUCTES/SERVEIS

- > **AGE** – nous comptes amb productes associats i app direccionades per a joves fins a vint-i-cinc anys.
- > **Noves targetes BPI&Go i Enjoy**, Servei *Apple Pay* (targetes Visa de particulars).
- > Reforç de les **línies per a empreses**: BPI/FEI EGF, de suport a la producció, al turisme i al sector de la pesca.
- > **Nou Compte Valor Negócio+**.
- > TPA amb conversió automàtica de moneda.
- > Nous productes estructurats i rendiment garantit.
- > Nova **App BPI Broker**, revoluciona l'accés *online* a la borsa i va rebre el premi "*Best Mobile Initiative*" als *Banking Tech Awards*.

BPI al metavers
Primer banc amb una oficina immersiva
100% virtual

amb simuladors i informació per als segments **detallista, privat, corporatiu, AGE i informació de sustentabilitat.**

> RECONeixEMENTS



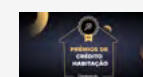
Banca Digital



Crèdit a l'habitatge i banca



Productes de prestigi



Millor crèdit tipus fix

_Model de distribució

CaixaBank compta amb una **plataforma de distribució omnicanal**.

En els últims anys, l'augment de l'escala a Espanya i l'elevada digitalització dels clients ha portat CaixaBank a dur a terme la transformació de la plataforma de distribució, reequilibrant-la i especialitzant-la per a:



01. Oferir el millor servei i experiència a cada perfil.



02. Intensificar el contacte i l'accessibilitat.



03. Generar totes les oportunitats de valor possibles.



04. Continuar impulsant l'eficiència operativa a més de la comercial.



05. Desenvolupant canals digitals i remots.



El creixement dels canals digitals, **especialment del canal mòbil,**

és un dels principals canvis en el sector financer dels últims anys, **tot així se segueix mantenint la importància de les oficines.**

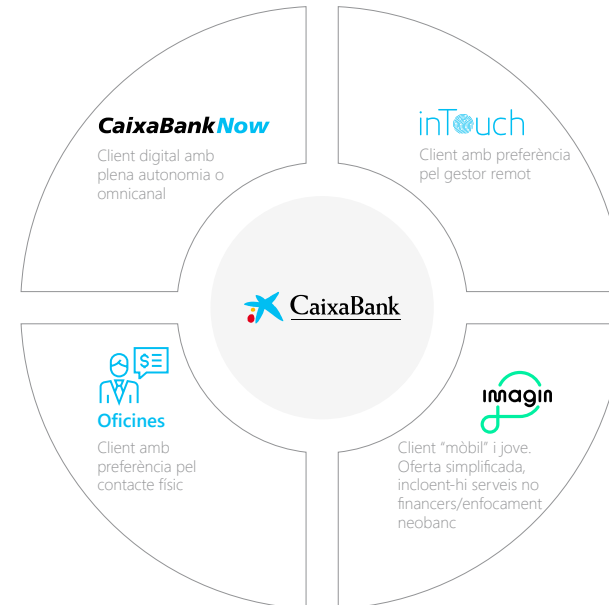
imagin inTouch

Models eficients amb elevada **escalabilitat i digitalització.**

Les xarxes presencials segueixen donant servei a clients i transaccions de valor elevat.

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una **etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució,**

durant la qual s'ha reduït el nombre d'oficines i se n'ha augmentat l'eficiència apostant per l'especialització, alhora que s'han desenvolupat canals digitals i remots.



_Xarxa d'oficines

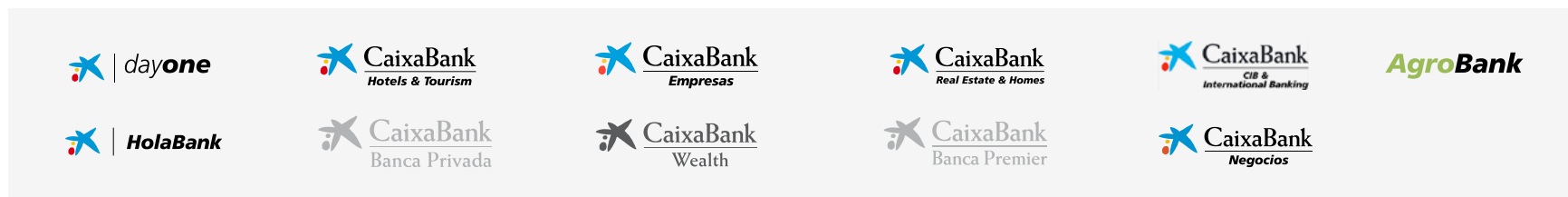
_Redimensionament de la xarxa

El 2022, CaixaBank ha culminat el procés de fusió amb Bankia iniciat el 2021, i ha eliminat la duplicitat per solapament de xarxes de distribució resultant en la consolidació de més de 1.500 oficines a tot el territori nacional. Després d'aquest procés, la xarxa de sucursals físiques de CaixaBank continua sent la més extensa a Espanya, amb 3.818 oficines *retail*, i disposa igualment de la xarxa de caixers automàtics més àmplia, que, a més, permeten fer fins a 250 operacions diferents.



> CREACIÓ DE CENTRES ESPECIALITZATS

_Oficines i gestors especialitzats a Espanya



_Xarxa física

> # D'OFICINES

4.081

→ Espanya
4.966 el 2021

324

→ Portugal
348 el 2021

> # DE CAIXERS AUTOMÀTICS

11.608

→ Espanya
11.672 el 2021

1.339

→ Portugal
1.418 el 2021

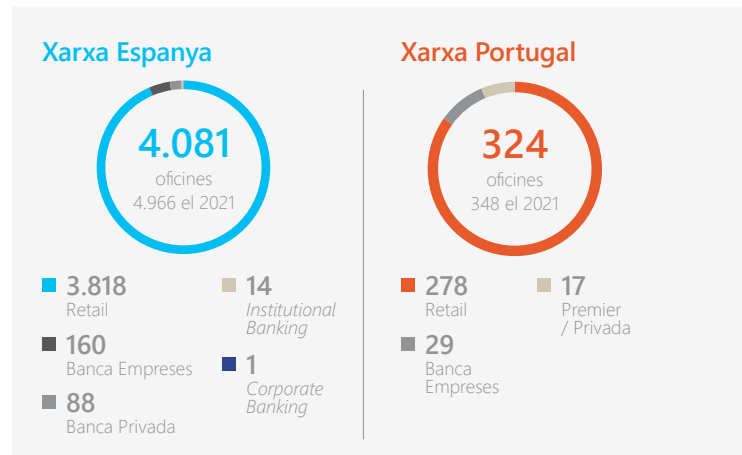
> PRESÈNCIA EN POBLACIONS AMB MÉS DE 5.000 HABITANTS (DES-22)

99%

→ Espanya

61%

→ Portugal



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Model urbà

CaixaBank ha continuat el 2022 el desplegament del **model urbà d'oficines Store**, 705 el 2022.

Aquestes sucursals, amb les quals l'Entitat vol oferir una millor experiència per al client, són més grans que les convencionals, tenen un horari d'atenció ininterromput de matí i tarda, un equip de gestors especialistes i més serveis comercials i tecnològics. L'objectiu és arribar a les 800 el 2023.

D'altra banda, CaixaBank disposa de centres d'atenció al client amb el concepte *All in One* a Barcelona, València, Madrid, Eivissa i Burgos. Aquestes oficines *flagship*, a més d'assessorament financer, també ofereixen al client espais de *coworking* i s'imparteixen jornades de formació i altres esdeveniments.

_Model rural

CaixaBank compta amb **1.501 oficines rurals**, situades en poblacions de menys de 10.000 habitants. És l'única entitat bancària amb presència en 471 municipis.

A més, CaixaBank compta amb iniciatives especials per reforçar el servei en l'àmbit rural, com les oficines mòbils (*ofibusos*), que donen servei a més de 300.000 persones en 626 localitats (després d'haver incrementat la cobertura un 45% respecte al 2021).

Cadascuna de les oficines mòbils té rutes diàries diferents i, depenent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financer de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.



Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per **evitar l'exclusió financer de les zones rurals.**



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i Inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Projecte *ATMNow*

CaixaBank continua amb el desplegament de la seva **nova plataforma tecnològica per a caixers**, *ATMNow*, dissenyada per transformar per complet l'experiència de l'usuari i incorporar serveis i funcionalitats. Aquest desplegament finalitzarà durant el mes de febrer de 2023.

La nova plataforma s'ha creat amb l'objectiu d'oferir als caixers la mateixa operativa i imatge que amb CaixaBankNow, el canal de banca en línia accessible per web i mòbil. *ATMNow* és una adaptació completa pel que fa a caixers de l'experiència d'ús i la qualitat de servei de la banca digital de CaixaBank.

A més, *ATMNow* aporta als caixers de CaixaBank nous serveis i funcionalitats que faciliten una interacció més intuïtiva i fluida. Entre aquestes, s'inclou la millora del reintegrament d'efectiu, que queda simplificat a només dos passos, i també millores pel que fa a accessibilitat, com per exemple, la incorporació de l'operativa de transferències al menú CaixaFàcil.

També destaca la incorporació de la tecnologia de personalització del menú d'altres operacions perquè cada usuari tingui, a la primera pantalla, accés directe a les seves operacions habituals. Aquesta personalització es fa per defecte, quan l'usuari comença a utilitzar el caixer sense necessitat de fer configuracions especials.

ATMNow és un projecte dissenyat amb noves metodologies agiles i de *design thinking*. En el procés es va comptar amb l'opinió i la participació de clients de diverses edats i perfils, i també de grups d'empleats de l'entitat financera.



Líder destacat del mercat, amb més de **200 funcionalitats**.



Caixers i el canal digital **absorbeixen el 99 %** de l'operativa **transaccional**.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Els models de relació en remot són un complement que condueix a una **millor experiència del client i més eficiència**.

Client amb perfil digital, amb poc ús d'oficina i poca disponibilitat de temps.

inTouch

Per les seves característiques, és un servei indicat especialment per a clients que es relacionen amb l'Entitat principalment a través dels canals digitals. D'aquesta manera, poden comptar amb l'ajuda d'un gestor expert per resoldre les seves consultes a través del canal de comunicació que prefereixin.

El client disposa d'un gestor de referència, al qual pot adreçar consultes, amb un compromís de resposta en 24 hores. A més de resoldre dubtes, el client també pot rebre assessorament especialitzat sobre productes i, si vol, fer la contractació de manera digital.

inTouch compta amb un equip de més de **1.944 gestors**, **26 centres** presents a totes les comunitats autònomes i **3,4 milions de clients** (Particulars, Premier i Negocis).

3,4M

→ Clients que utilitzen inTouch
2,4 M el 2021

1.944

→ Gestors inTouch

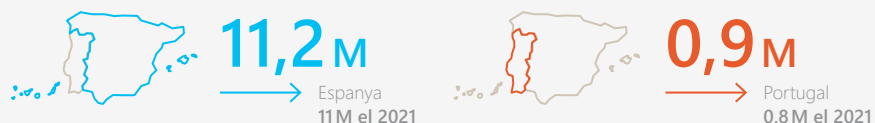


_Desenvolupament de la millor oferta digital

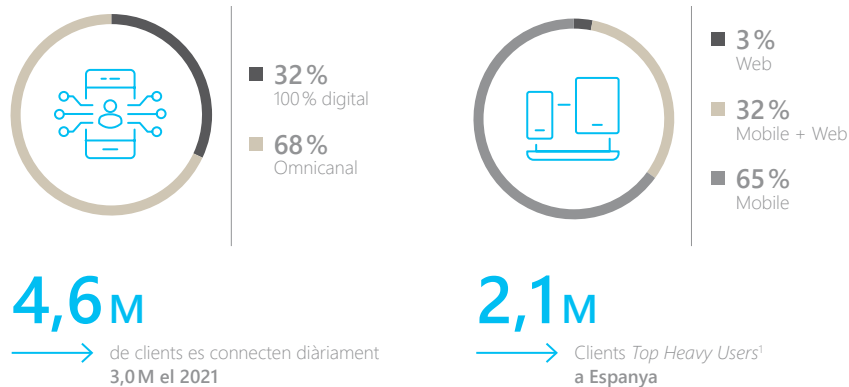
CaixaBankNow

CaixaBankNow agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte.

> # DE CLIENTS DIGITALS



> DETALL DELS CLIENTS DIGITALS



Millor Banc digital en banca de particulars a Espanya 2021, Global Finance.

Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental segons Global Finance per tercer any consecutiu.



Premi a la millor transformació bancària el 2021 segons Euromoney.



Innovador Global 2021 EFMA-Accenture.



"Líder en canals digitals".



> EL CANAL MOBILE CLAU

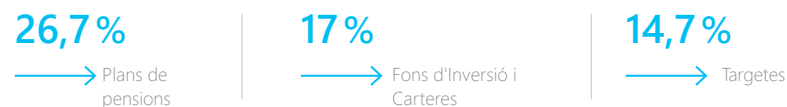
Now Mobile és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet signar les transaccions des del mòbil.



> 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.

% De vendes de canals digitals



> BPI NET



Durant el 2022, es van fer nous desenvolupaments als canals digitals, per tal de millorar l'experiència del client i l'eficiència, tant per a clients particulars com per a empreses.

¹ Clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant 6 mesos.



Imagin, la plataforma de serveis digitals i estil de vida que impulsa CaixaBank, creix un 36% en nous usuaris i consolida el seu lideratge entre els primers neobancs i *fintechs*, amb una quota d'usuaris actius del 31%.

A més de créixer en nous usuaris, **Imagin també ha aconseguit augmentar la fidelització dels que ja eren *imagin*ers** i mantenir les màximes puntuacions del sector a les stores d'Apple i Android.

4,2M

→ Usuaris



Imagin, comunitat *lifestyle* dels clients **100 % digitals.**



60%

→ Dels usuaris de imagin accedeixen a l'app més de 3 vegades a la setmana



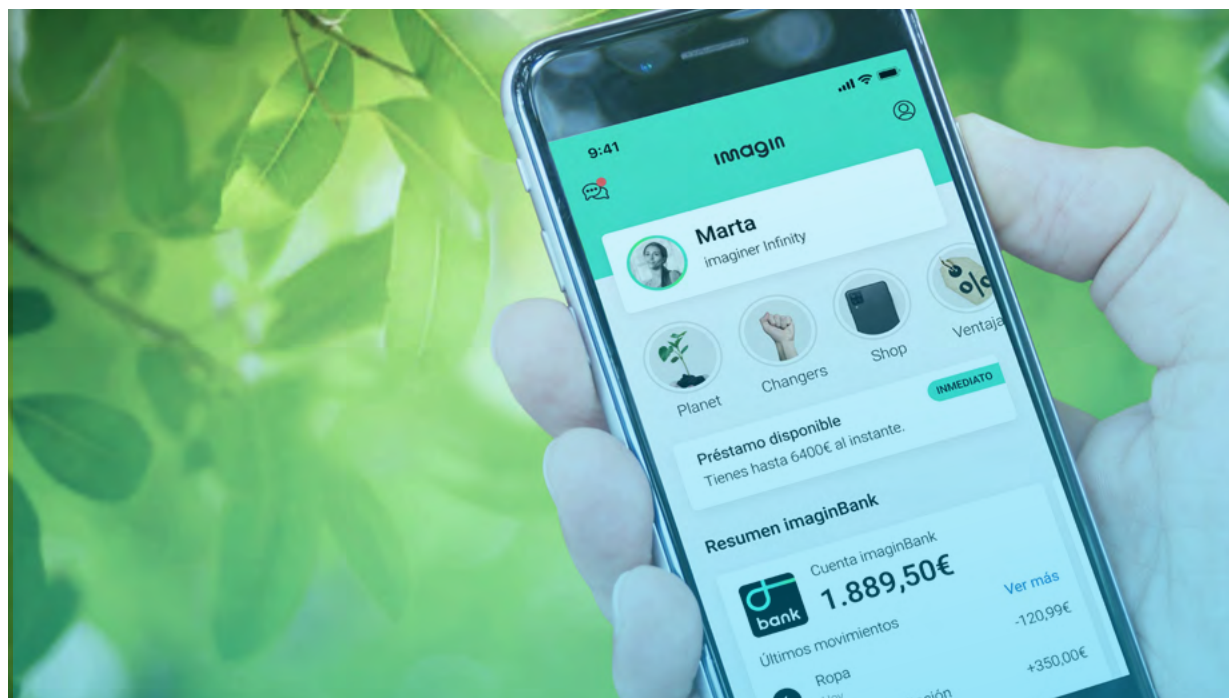
42M

→ D'accessos a l'aplicació



7M

→ D'operacions mensuals de Bizum a través d'Imagin



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i Inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Tres propostes de valor diferenciades en funció de l'edat



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 a través d'una eina gratuïta de gestió de la paga familiar i una targeta de prepagament amb funció de control parental perquè els pares puguin tenir ple coneixement i control de les operacions.



Imagin (a partir de 18 anys)

Plataforma digital que ofereix 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.



Consolidació de la proposta de valor per a la comunitat d'imaginers

Durant el 2022, s'ha consolidat la proposta de valor d'Imagin com a *player* de **referència a neobancs digitals**, amb una millora contínua en l'àmbit de catàleg de productes i serveis per continuar cobrint tot el cicle de vida dels nostres clients. En aquesta línia, s'ha reforçat el posicionament de proposta 100% digital sense comissions, amb la potenciació d'una estratègia de captació digital de nous clients, que ha permès créixer un 36% en volum d'usuaris respecte al 2021.

Des d'Imagin, es desenvolupa i es posa a disposició dels usuaris una oferta de productes digitals per cobrir les seves necessitats principals d'estalvi i de finançament, que es comuniquen de manera personalitzada a través de campanyes digitals segmentades i de *customer journeys* totalment automatitzats.

Entre els productes financers, cal destacar el llançament, el 2022, de nous productes com **hipoteques**, assegurances i fons d'inversió, que permeten a Imagin diversificar l'edat dels seus clients i ampliar la seva proposta de valor.

La proposta de valor d'Imagin es complementa amb el comerç electrònic **shop Wivai**, que ha ampliat de manera contínua la cartera de productes tecnològics aquest any, incloent-hi referències de gamma mitjana i mitjana-baixa a un preu competitiu, afí al *target* d'Imagin. Finalment, s'ha complementat l'oferta de *partners* actual amb acords exclusius per als clients Imagin amb nous *partners* compromesos amb la sostenibilitat.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Empresa



Certificada

IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP PEL SEU IMPACTE POSITIU EN EL MEDI AMBIENT I EN LA SOCIETAT

imagin va obtenir el 2020 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.



_El nostre compromís amb la sostenibilitat

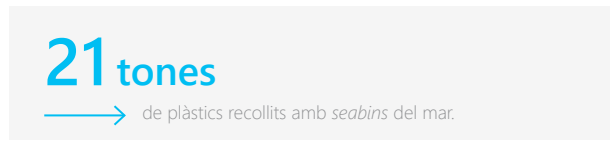
ImaginPlanet engloba les iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social d'imagin i la seva comunitat, o promou accions que tenen cura del planeta i de les persones, sempre vinculades a accions de la comunitat. Entre aquestes iniciatives, cal destacar:



Reforestació de zones devastades: 300.000 arbres plantats amb més de 400 tones de CO₂ copensades.



Imagin Seabins: instal·lació a nou ports del territori espanyol d'un innovador dispositiu marí que contribueix a la neteja de mars i oceans a través de la captura de plàstics, restes flotants i microfibrils. Cada *Seabin* té la capacitat de recollir entre 1-1,4 tones de plàstic cada any. Durant el 2022, s'han assolit les 3TN de plàstics recollits gràcies a aquest dispositiu.



Imagin Planet Challenge: el 2022 va tenir lloc la 2^a edició del programa d'emprenedoria en sostenibilitat, en el qual joves universitaris desenvolupen les seves idees de negoci, amb més de 1.700 participants, més de 500 equips i un projecte guanyador, ATOM, que neix amb l'objectiu de fer més sostenible el sector de l'energia mitjançant la generació i l'acumulació d'hidrogen verd.



El 2022 ha tingut lloc la primera **ImaginMetahack**, un nou repte en què 20 equips han competit per crear videojocs a la plataforma de PlayStation "Dreams" centrant-se en la resolució de reptes de sostenibilitat.

_Model d'innovació oberta



ImaginLand: el nou espai d'imagin al metavers.

ImaginLand: l'espai d'Imagin al metavers

El 2022, Imagin ha inaugurat ImaginLand, que simula l'espai d'ImaginCafè al metavers. Amb la creació d'ImaginLAND, **Imagin es converteix en la primera fintech europea amb presència activa al món virtual.**

Amb aquest projecte, ImaginCafè continua evolucionant i traspasant les fronteres del món físic. L'espai, un lloc per promoure iniciatives vinculades a la tecnologia i les indústries creatives, utilitzarà el metavers per permetre que els usuaris puguin gaudir de les experiències d'una manera immersiva des de qualsevol lloc.



Llançament d'ImaginAcademy, un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves.

_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)), asseguren 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 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.

El **Comitè de Producte de CaixaBank, S.A.** està integrat per 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 del client.

Adicionalment, els Comitès de Producte del BPI, Caixa-Bank Wealth Management Luxembourg i CaixaBank Payments&Consumer han analitzat 51, 14 i 86 productes, respectivament.

45 sessions

→ celebrades Comitè de producte
41 el 2021

234 productes

→ Productes i serveis analitzats
224 el 2021

2 productes

→ Productes i serveis denegats en primera instància
6 el 2021



_Negoci sostenible

_Moblització de finances sostenibles

CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del disseny i comercialització de productes que integren criteris ambientals, socials i de governança, i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

La tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2022-2024 vol consolidar CaixaBank com un referent en sostenibilitat a Europa, per aconseguir-ho, una de les iniciatives és impulsar i oferir solucions sostenibles en finançament i inversions. En aquest sentit, CaixaBank s'ha fixat l'objectiu de mobilitzar 64.000 M€¹ de producció sostenible durant el període 2022-2024 per al seu negoci a Espanya.

64.000 M€

→ Obj. 2024

23.583 M€

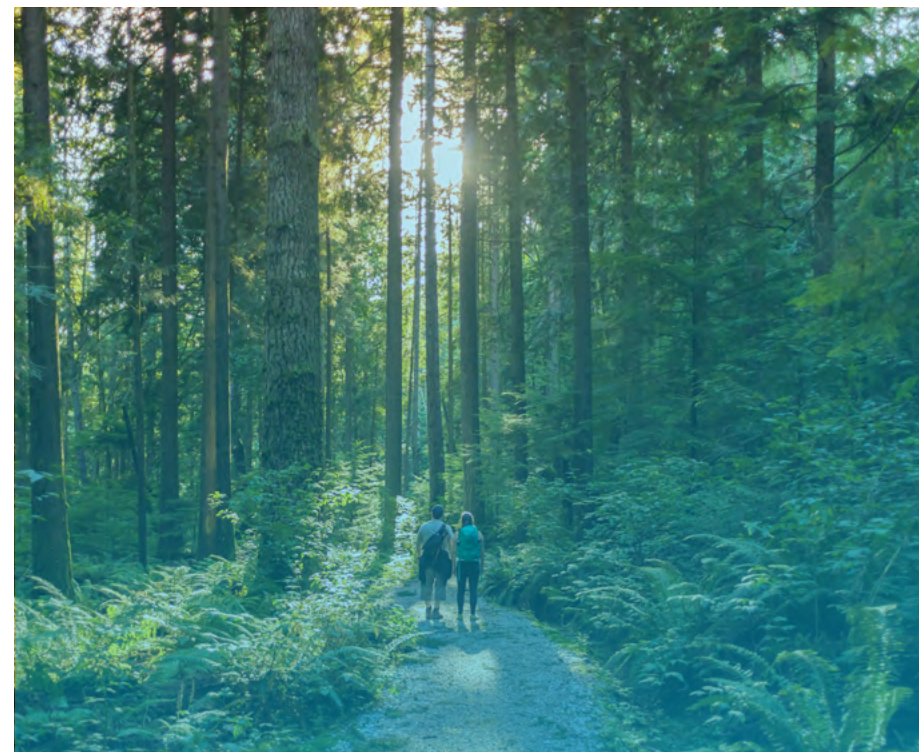
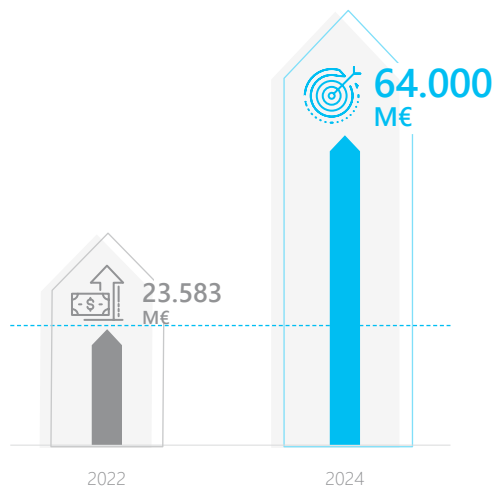
→ Mobilitzat el 2022

20.633 M€

→ Finançament sostenible

2.950 M€

→ Intermediació sostenible



¹ L'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica A o B), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaïques, ecofinançament agro i microcrèdits que ha atorgat MicroBank; Finançament sostenible a Empreses, Promotor i ClB&B; L'import considerat a l'efecte de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en Actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a articles 8 i 9, més aportacions netes (aportacions menys retirades), incloent-hi l'efecte del mercat a la valoració de les participacions); Increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes (sense considerar retirades ni efecte mercat) a Fons de Pensions (FP), Esquemes de Previsió Social Voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a articles 8 i 9 segons la normativa SFDR.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Finançament sostenible



Durant el 2022, CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb **una concessió de 20.633M€**.



8.074 M€

→ Verd



1.016 M€

→ Social



11.543 M€

→ Vinculats a la sostenibilitat



1.645 M€

→ Retail



2.850¹ M€

→ Empreses



16.138 M€

→ CIB&IB

CaixaBank compta amb equips especialitzats en els segments de banca corporativa, institucional i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada.

REFINITIV®

Refinitiv reconeix CaixaBank a la seva *league table* com:

16è → Banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*

3r → 3r Banc a EMEA¹ – *Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconeix CaixaBank a la seva *league table* com

3r → Banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*

1r → Banc a EMEA – *Top Tier Green Use of Proceeds*

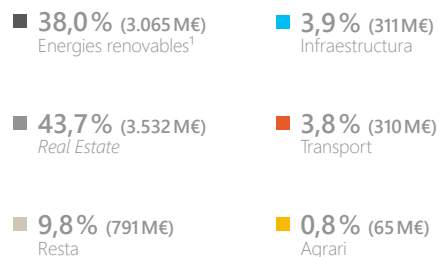
¹ L'activitat promotora hi aporta 1.098M€.

_Finançament verd

El **finançament verd** és el que té un impacte mediambiental positiu i el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus i edificació sostenible. Entre les modalitats de finançament verd s'inclouen els préstecs que compleixen amb els *Green Loan Principles* (GLP) que emet la *Loan Market Association* (LMA), els denominats *Green Loans*. En aquesta tipologia de finançament destaquen operacions innovadores, com el finançament a lberdrola amb Garantia Verda de Cesce (primera operació amb aquesta garantia), el préstec sindicat d'*Aqualia* (el finançament verd més elevat a Espanya el 2022) o les línies de finançament de circulat i de comerç exterior de *Solarpack*, al qual CaixaBank ha assessorat en el seu *framework* de finançament verd.



Finançament per categories

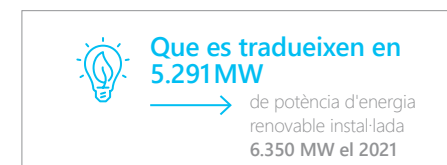


> ENERGIES RENOVABLES

_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 contribueixen a prevenir i mitigar el canvi climàtic i la transició cap a una economia baixa en carboni, principalment a través del finançament d'energies renovables. En aquest sentit, una part rellevant és el finançament de projectes d'energies renovables mitjançant *Project Finance*.

L'exposició a energies renovables representa un 82% de la cartera de projectes d'energia de *Project Finance*.



_Préstecs corporatius

Addicionalment a les operacions de *project finance* d'energies renovables, l'Entitat també ha concedit finançament corporatiu finalista per a la inversió en energies renovables.



¹ Inclou operacions de finançament d'energies renovables (*Project Finance* i altres).

Finançament de plaques fotovoltaïques

El 2022, s'han concedit 70 milions d'euros en préstecs a particulars per a la instal·lació de plaques fotovoltaïques.



> REAL ESTATE

Hipoteques verdes

El 2022, s'han concedit 880 milions d'euros en préstecs hipotecaris a particulars sobre habitatges amb certificat d'eficiència energètica A o B.



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.



> ECOFINANÇAMENT PER AL SECTOR AGRARI

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'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural. CaixaBank compta amb la proposta de valor especialitzada AgroBank per adaptar els productes a les necessitats concretes del sector agrari.

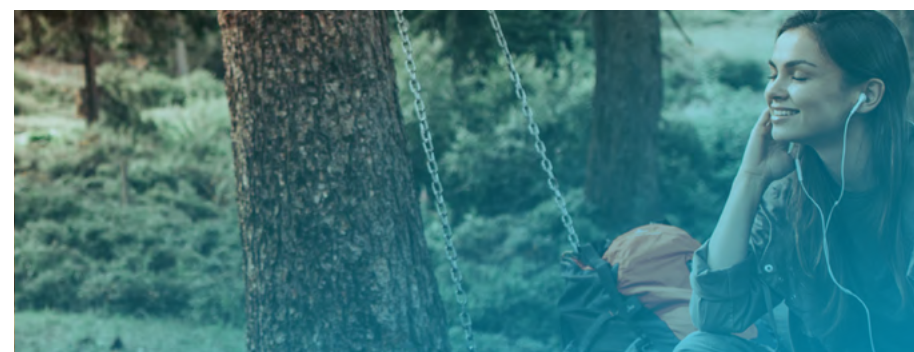
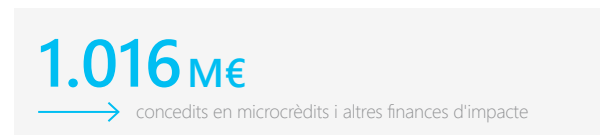
➤ [Vegeu el model de creació de valor AgroBank](#)



Finançament social

Principalment, s'hi inclouen els imports corresponents a microcrèdits i un altre finançament d'impacte que ha concedit MicroBank.

➤ [Vegeu l'apartat de Societat – MicroBank](#)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat

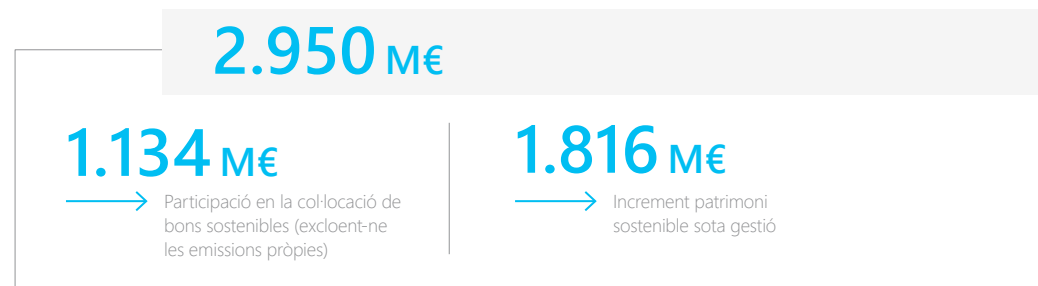
Són préstecs vinculats a indicadors ASG, les condicions del finançament dels quals varien en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua la fixació d'objectius, i se segueix la recomanació dels *Sustainability Linked Loan Principles*. En aquest àmbit, CaixaBank ha liderat transaccions destacades i inaugurals com les de Balearia, Tendam o Hispasat, i s'ha continuat innovant en productes de finançament amb solucions com el *confirming sostenible* de la cadena de subministrament d'Endesa, que s'ha anomenat com el primer *confirming circular*.



Mecanisme d'incentiu per originar operacions sostenibles (verdes i socials)

CaixaBank compta amb un Marc de Finançament vinculat als ODS¹, segons el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social o sostenible del banc. Per impulsar la creació d'operacions verdes/socials/sostenibles per part dels equips de negoci del banc, l'Entitat té establert un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor durant l'exercici de 2022, i la seva extensió als actius socials entra en vigor l'exercici 2023.

Intermediació sostenible




¹ Sustainable Development Goals (SDG) Funding Framework (CaixaBank.com)

Participació en la col·locació de bons sostenibles

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des de 2015 (*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 2022, l'Entitat ha participat activament en la col·locació de 7 emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles amb un volum total de 4.700M€ (9 emissions per 5.536M€ el 2021). Així mateix, va participar en la col·locació de 4 emissions de bons sostenibles per 3.000M€ (5 emissions per 5.000M€ el 2021) i en la col·locació de bons vinculats a la sostenibilitat (*sustainability-linked bonds*): 3 bons per valor de 2.750M€ (6 emissions per bons per un valor de 6.250M€ el 2021).

> BONS VERDS

 **1.500 M€**
 → Green Snr Unsec
 3,125% 6 anys 750 M€
 3,375% 10 anys 750 M€
 ISIN XS2558916693
 ISIN XS2558966953
 Nov. de 2022

 **500 M€**
 → Green Snr Unsec
 3,500% 7 anys 500 M€
 ISIN ES0200002071
 Oct. de 2022

 **1.700 M€**
 → Green Snr Unsec
 4,625% 6 anys 800 M€
 5,000% 10 anys 900 M€
 ISIN FR001400DQ84
 ISIN FR001400DQ92
 Oct. de 2022

 **500 M€**
 → Green Snr Unsec
 2,822% 7 anys 500 M€
 ISIN ES00001010J0
 Oct. de 2022

 **500 M€**
 → Green Snr Unsec
 1,375% 10 anys 500 M€
 ISIN XS2436160183
 Gen. de 2022

D'un total de 14 per 1.134 M€

7 per 476 M€
 → Bons verds (import de participació)

4 per 475 M€
 → Bons sostenibles (import de participació)

3 per 183 M€
 → Sustainability Linked Bonds (SLB) (import de participació)

> BONS SOSTENIBLES

 **500 M€**
 → Sustainable Snr Unsec
 2,400% 10 anys 500 M€
 ISIN ES0000090896
 Maig de 2022

 **1.000 M€**
 → Sustainable Snr Unsec
 2,592% 9 anys 1.000 M€
 ISIN XS2484587048
 Maig de 2022

 **1.000 M€**
 → Sustainable Snr Unsec
 1,723% 10 anys 1.000 M€
 ISIN ES00001010I2
 Mar. de 2022

 **500 M€**
 → Sustainable Snr Unsec
 1,875% 11 anys 500 M€
 ISIN ES0000106734
 Abr. de 2022

> SUSTAINABLE LINKED – SLB

 **2.750 M€**
 → SLB
 0,250% 4 anys 1.250 M€
 0,875% 9 anys 750 M€
 1,250% 13 anys 750 M€
 Gener de 2022

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Increment del patrimoni sostenible sota gestió

En l'exercici 2022, els actius sota gestió classificats com a articles 8 i 9 han incrementat 1.816 M€.

L'increment dels actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 segons el SFDR de CaixaBank Asset Management incorporen l'efecte mercat, que ha estat negatiu en aquest exercici, a conseqüència de l'evolució dels mercats.



➤ [Vegeu l'apartat "Inversió sostenible" per a més informació sobre els actius sota gestió classificats com a article 8 i 9.](#)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Moblització del finançament sostenible – Negoci a Portugal¹

El Grup CaixaBank també aposta per la **moblització de finances sostenibles** en el seu negoci a Portugal mitjançant el BPI.

4.000 M€

→ Obj. 2024

2.185 M€

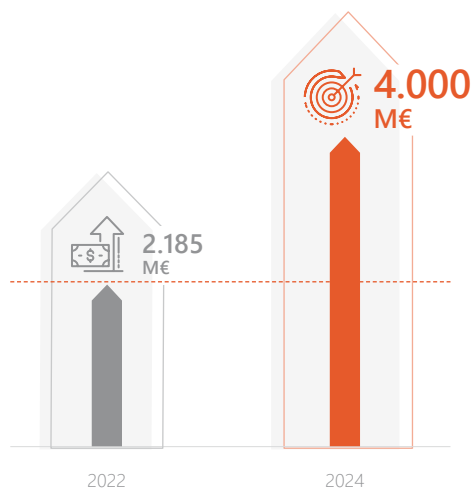
→ Moblitzat el 2022

785 M€

→ Finançament sostenible

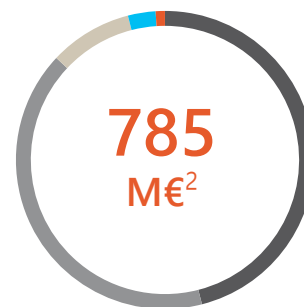
1.400 M€

→ Intermediació sostenible



> FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Conscient de la importància d'adoptar mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental a la seva oferta de productes, el BPI té disponibles diverses línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables i de caràcter social.



Finançament per categories

- **46 % (361M€)**
Promocions amb qualificació energètica A o B
- **41 % (325 M€)**
Participació en la col·locació de bons sostenibles
- **9 % (69 M€)**
Línia IFFRU
- **3 % (22 M€)**
Línia ASG Empreses
- **1 % (8 M€)**
Altres



¹ Moblització del finançament sostenible – Negoci a Portugal: Inclou Crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances dels articles 8 i 9 del SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, així com Fons de tercers gestores.

² Inclou la participació en la col·locació de bons sostenibles (325 M€)

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Principals línies de crèdit sostenible

Crèdit hipotecari amb qualificació energètica A o B.

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.

El BPI captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.



El BPI també compta amb la **Línia BEI – Eficiència energètica**, de la qual el BPI és el distribuïdor exclusiu a Portugal, que ofereix finançament de projectes d'eficiència energètica amb unes condicions molt favorables per als beneficiaris.



Finançament d'immobles energèticament eficients

És una línia de crèdit que es destina a la rehabilitació urbana d'edificis i espais industrials abandonats, amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència energètica.



Participació en la col·locació de bons sostenibles

El 2022, el BPI ha participat activament en la col·locació d'emissions de bons sostenibles per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles, per un import de 325 M€.



Línia ASG Empreses BPI

Línia de crèdit que ofereix una solució de finançament per donar suport a la transició sostenible de les petites i mitjanes empreses que prioritzen factors ASG a la seva estratègia.



INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

Variació inversió responsable

En l'exercici 2022, els actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 han incrementat 1.400 M€.



_Inversió responsable

CaixaBank, en línia amb el seu **model de banca socialment responsable**, està compromesa amb la integració de criteris de sostenibilitat a les inversions, enteses com les inversions que no només ofereixen rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promouen una gestió coherent amb la creació de valor per a tota la societat i que busquen aconseguir un benefici social i ambiental.



VidaCaixa i CaixaBank Asset Management han superat amb èxit la primera auditoria de seguiment de la **Certificació de Finances Sostenibles** segons els criteris ASG d'AENOR.



Durant els últims anys, seguint els Principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides, s'han tingut en compte criteris ambientals, socials i de governança en el procés d'anàlisi de les inversions, a més dels criteris financers i de risc tradicionals.

El nou marc normatiu en matèria d'informació relativa a la sostenibilitat, que es basa en el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat al sector dels serveis financers (SFDR), entre altres normes, constitueix un impuls per millorar la comunicació sobre l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la presa de decisions d'inversió.

La integració de factors de sostenibilitat en la gestió dels productes, d'acord amb el marc corporatiu d'integració de riscos de sostenibilitat que s'ha definit per al Grup CaixaBank, i també amb nombrosos acords i estàndards internacionals en la matèria, ens converteixen en una entitat referent en inversió responsable.

La implementació dels requeriments normatius que es deriven del Pla de Finances Sostenibles de la Comissió Europea ha concentrat els esforços de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management i també de CaixaBank, i fomentarà, al seu torn, avenços importants en el paper del Grup com a agent de canvi.

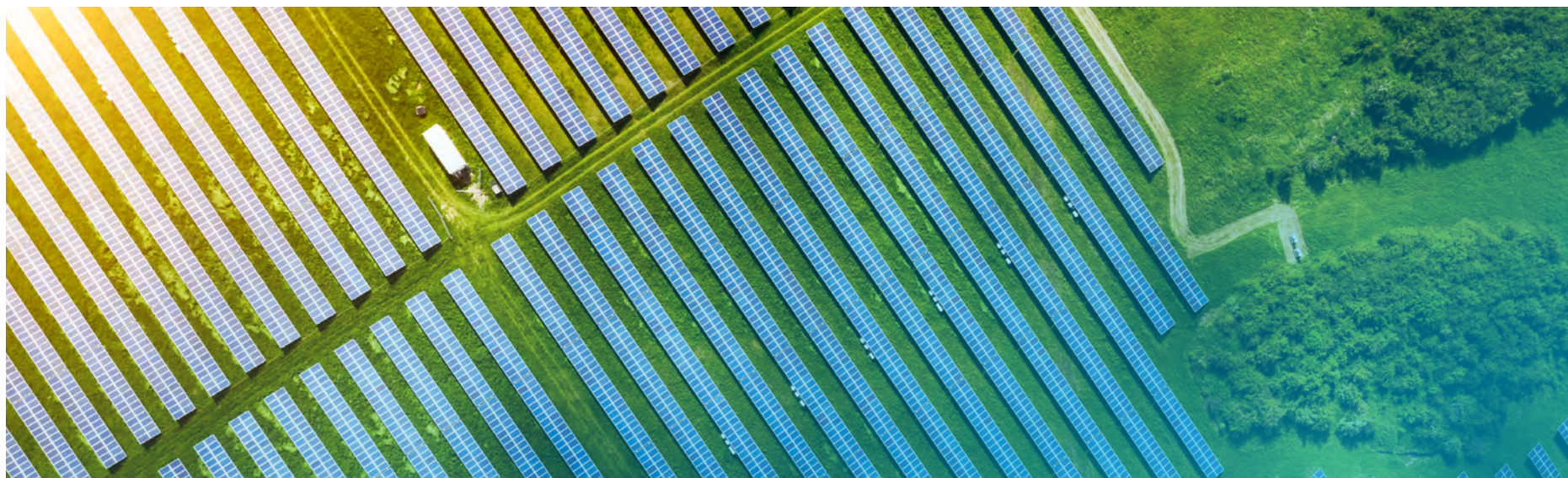
- > **Article 8:** Els productes i serveis financers que promouen característiques ambientals o socials o una combinació d'ambdues.
- > **Article 9:** Els productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible.
- > **Article 6:** Els productes i serveis que tenen en consideració els riscos ambientals, socials i de governança en la presa de decisions d'inversió que no es tenen en compte als articles 8 o 9 i també els que no integren riscos de sostenibilitat.



Aquesta certificació **avala el treball i els esforços que han dut a terme** les dues gestores del Grup per integrar aquests criteris als processos de presa de decisions d'inversió, i com aquests processos han proporcionat a CaixaBank les palanques de millora necessàries per controlar i fer el seguiment de la gestió en aquest àmbit.

Els pilars sobre els quals s'assenta la integració de factors de sostenibilitat en la gestió d'actius, els serveis de gestió discrecional de carteres i assessorament i la distribució de productes d'inversió basats en assegurances són:

- > Alineació d'estratègies entre les societats del Grup i, al seu torn, alineació amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.
- > Implicació màxima dels Òrgans de Govern i la Direcció de les societats del Grup.
- > Marc de control intern basat en el model de les tres línies de defensa, que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independents.
- > El Grup es basarà en informació i dades de proveïdors especialitzats en qüestions ASG per tal d'establir els criteris, les metodologies i els procediments necessaris que permetin dur a terme la integració dels riscos de sostenibilitat.
- > Establiment de criteris d'exclusió en els processos d'inversió. Amb caràcter general, el Grup 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 Nacions Unides.
- > La implicació a llarg termini amb les companyies en les quals inverteix, mitjançant accions de vot actiu (o *proxy voting*) i accions de diàleg obert amb les societats cotitzades (que es coneix com a *engagement*).
- > Establiment de procediments i plans, i comunicació de resultats respecte als processos de diligència deguda en relació amb les incidències adverses¹, que es basa en: (i) identificar els impactes negatius reals o potencials; (ii) prendre mesures per aturar, prevenir o mitigar aquests impactes negatius, (iii) fer un seguiment de la implementació i els resultats d'aquestes mesures, i (iv) informar sobre com s'aborden les principals incidències adverses.
- > Coherència de les polítiques de remuneració amb la integració dels riscos de sostenibilitat. La política de remuneració recull entre els seus principis generals l'orientació a "impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps", així com la seva coherència amb "la gestió dels riscos de sostenibilitat", i incorpora, en el component de la remuneració variable, mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte responsabilitats i les funcions assignades. L'Entitat ja té en compte objectius específics en matèria de sostenibilitat, la consecució dels quals influeix en la remuneració variable dels gestors de Banca Privada que intervenen en les activitats d'assessorament d'inversions.



¹ Les incidències adverses principals s'entenen com els impactes de les decisions d'inversió i assessorament que puguin tenir efectes negatius sobre els factors de sostenibilitat.

_Declaració de les Principals Incidències Adverses de Sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat

El Reglament (UE) 2019/2088 sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers (conegut com a "SFDR", per les seves sigles en anglès) promou que els participants en els mercats financers garanteixin la transparència sobre com tenen en consideració les principals incidències adverses de sostenibilitat (PIAS), que es deriven de les seves decisions d'inversió, d'assessorament o dels mateixos productes sobre els factors de sostenibilitat, amb la publicació de les incidències adverses abans del 30 de juny de cada any.

Pel que fa al cas, el 30 de juny del 2022, CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa s'anticipen al requeriment normatiu del 2023, moment en què s'exigirà aportar informació d'indicadors concrets i quantitatius, i publiquen, ja aquest any, informació dels indicadors més rellevants per al Grup, amb la voluntat de promoure més transparència del mercat i amb l'objectiu de ser un referent europeu en sostenibilitat de conformitat amb el Pla Estratègic.

Durant el 2022, els Consells d'Administració de VidaCaixa¹ i CaixaBank Asset Management² han aprovat, respectivament, les seves **Polítiques d'Integració de Riscos de Sostenibilitat**. La política estableix els principis d'actuació per a la incorporació dels criteris Ambientals, Socials i de Bon Govern (ASG) en els processos i en la presa de decisions per a la prestació dels serveis d'inversió.

_ Adhesió als principis corporatius de drets humans (DH), als Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i a la Declaració de canvi climàtic per part de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.

CaixaBank Asset Management i VidaCaixa **estan adherits als següents Diàlegs Col·laboratius:**

- > **Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis (adhesió el 2022):** iniciativa que promouen inversors institucionals que insta els governs a augmentar la seva ambició climàtica i a implementar polítiques de transició sòlides.
- > **Advance (adhesió el 2022):** Iniciativa llançada per PRI que pretén promoure els drets humans i abordar els principals reptes socials.

En el cas de CaixaBank Asset Management i BPI Gestão de Ativos, s'hi han adherit com a inversor col·laborador.

- > **Climate Action 100+:** iniciativa que promou diàlegs col·lectius amb companyies de sectors intensius amb l'objectiu de reduir emissions, millorar la governança climàtica i fixar mètriques financeres sobre el canvi climàtic.

_Llançament de nous productes

El 2022 s'han llançat nous productes amb la màxima classificació en sostenibilitat segons la normativa europea (article 9) dins de la GAMMA SI Solucions d'impacte. Hi destaquen:

- > el fons d'inversió MicroBank SI Impacto de renda variable
- > el fons de pensions CaixaBank SI Impacto 5/30RV, PP



La Gamma SI és una solució amb un impacte positiu i mesurable en les persones i el medi ambient, que contribueix a aconseguir els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides⁴.

_Exclusions

- > Armament controvertit.
- > Principals tractats internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- > Activitat significativa a:
 - > Armament convencional.
 - > Extracció de carbó tèrmic i generació d'electricitat a partir de carbó tèrmic.
 - > Arenes bituminoses.
 - > Exploració i producció de petroli i gas a la regió de l'Àrtic.
 - > Exploració, extracció, transport, refinament, coqueries i generació elèctrica a partir del petroli i que no promoguin la transició energètica.

¹ https://www.vidacaixa.es/documents/51066/17213586/Pol%C3%ADtica+de+Integraci%C3%B3n+de+Riesgos+de+Sostenibilidad_2022_WEB.pdf/8e0c3b22-45f1-b85a-41a1-f618fa9ffe6?_t=1661945746730

² https://www.caixabankassetmanagement.com/sites/default/files/2022-09/Pol%C3%ADtica%20Integraci%C3%B3n+de+Riesgos+de+Sostenibilidad_2022_WEB.pdf/8e0c3b22-45f1-b85a-41a1-f618fa9ffe6?_t=1661945746730

³ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>

⁴ <https://www.caixabank.es/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html>



VidaCaixa és l'Entitat asseguradora que **més prestacions abona a Espanya.**



VidaCaixa ha estat escollida com a **"Millor Gestora de Fons de Pensions"**, gràcies a la seva estratègia de diversificació, gestió activa i integració dels criteris ambientals, socials i de bon govern.



VidaCaixa fa costat a les recomanacions del **TCFD sobre gestió de riscos climàtics.**

> ESPANYA¹

107.478 M€

→ Recursos gestionats de clients⁵
106.032 M€ el 2021

4.928 M€

→ Prestacions abonades
4.216 M€ el 2021

34,0 %

→ Quota de mercat en plans de pensions⁸
33,9% el 2021

9.267 M€

→ Primes i aportacions comercialitzades
10.059 M€ el 2021⁶

34,7 %

→ Quota de mercat d'assegurances de vida total⁴
33,9% el 2021

> PORTUGAL²

7.319 M€

→ Recursos gestionats de clients
7.978 M€ el 2021

12,5 %

→ Quota de mercat d'assegurances de vida⁷
12,3% el 2021

> ESPANYA + PORTUGAL



- **5,0M**
Clients individuals
4,6M el 2021
- **1,3M**
Grans empreses i col·lectius
1,3M el 2021
- **0,4M**
Pimes i autònoms
0,3M el 2021

Primera asseguradora d'Espanya a adherir-se a la **Net Zero Asset Owners Alliance**,

assumint el compromís de transitar cap a una cartera d'inversions d'emissions netes de CO₂ zero el 2050³.

El gener de 2023 VidaCaixa ha publicat els **objectius de descarbonització.**

¹ Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A.
² Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% per VidaCaixa, S.A.
³ Per a inversions a la cartera asseguradora.
⁴ Provisions tècniques.

⁵ Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A. i Sa Nostra Vida, S.A.
⁶ 2021 inclou one-off positiu associat a la fusió.
⁷ Dades de novembre de 2022.
⁸ S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida durant el quart trimestre de 2022.

2022

> INTEGRACIÓ RISCOS ASG¹



VidaCaixa compta amb la qualificació màxima (5 estrelles) a la categoria de política d'inversió i propietat activa per part del PRI.



100% dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2022 (segons els criteris dels UNPRI)

> DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



48,6%²

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
20.615 M€



43,9%

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
2.777 M€

Espanya

Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)

■ 51,4% (21.843 M€)

Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)

■ 45,0% (19.108 M€)

Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)

■ 3,5% (1.507 M€)

Portugal

■ 56,1% (3.549 M€)

■ 43,9% (2.777 M€)

■ 0% (0 M€)

2021

> INTEGRACIÓ RISCOS ASG¹



VidaCaixa ha obtingut la qualificació A+ a la categoria Estratègia i Governança, la màxima possible del PRI



100% dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2021 (segons els criteris dels UNPRI)



47,2%² del patrimoni tindrà una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR (22.165 M€)

> DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



Espanya

Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)

■ 52,8% (24.770 M€)

Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)

■ 46,8% (21.970 M€)

Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)

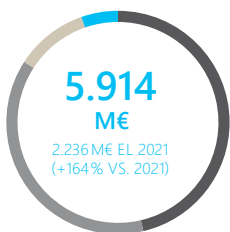
■ 0,4% (195 M€)

¹ No inclou la informació de Sa Nostra Vida.

² No inclou BPI Vida e Pensões. Percentatge i import calculats sobre plans que afecta el SFDR, incloent-hi EPSV i Unit Linked. El percentatge calculat sobre plans i assegurances que afecta el SFDR arriba al 43,9%.

> IMPACTE

Exposició a bons sostenibles



2,58%

→ Exposició de les carteres a activitats econòmiques considerades com a intenses en emissions de CO₂ 2,97% el 2021

| | |
|----------------------------|--|
| ■ 2.741 M€ Bons verds | ■ 624 M€ Bons sostenibles |
| ■ 2.235 M€ Bons socials | ■ 314 M€ Bons sustainability linked |

> ENGAGEMENT

| | | |
|---|--|--|
| 6 → Diàlegs col·lectius 6 el 2021 | 340 → Deguda diligència ASG amb gestores externes 286 el 2021 | 11% → De la inversió en companyies subjecta a processos de Diàleg 11% el 2021 |
| 65 → Diàlegs amb companyies sobre temes ASG 44 el 2021 | 12 → Diàlegs amb gestores externes sobre temes ASG 15 el 2021 | 117 → Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies 82 el 2021 |

> PROXY VOTING

497
Juntres generals d'accionistes votades durant l'exercici
494 el 2021

16
Juntres en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsia ASG o de risc climàtic
19 el 2021

126
Juntres en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes
117 el 2021

77
Juntres en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes en matèria mediambiental i social
61 el 2021





Líders en gestió d'actius.

Comillas Icade crea l'Observatori CaixaBank AM –FundsPeople de Finances Sostenibles, que facilitarà la comprensió dels riscos i oportunitats que suposa la transició a una societat més sostenible, amb una visió inclusiva dels sectors implicats i afectats.

CaixaBank AM és l'única gestora de fons europeu a obtenir el "Segell EFQM 500"



per la seva estratègia centrada en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat.



CaixaBank Asset Management fa costat a les recomanacions del TCFD sobre gestió de riscos climàtics.

> ESPANYA¹

24,5%

→ Quota de mercat de fons d'inversió a Espanya 24,5% el 2021

81.530 M€

→ D'actius sota gestió 84.507 M€ el 2021

43.723 M€

→ Gestió discrecional de carteres 44.164 M€ el 2021

> LUXEMBURG³

837 M€

→ D'actius sota gestió 967 M€ el 2021



38,8%

→ de dones gestores de fons sobre el total 39,8% el 2021

> PORTUGAL²

17,1%

→ Quota de mercat de fons d'inversió a Portugal 17,2% el 2021

6.942 M€

→ D'actius sota gestió 7.959 M€ el 2021

3.582 M€

→ Gestió discrecional de carteres 4.090 M€ el 2021



Gender Diversity Awards: CaixaBank AM escollida com "la gestora amb la millor representació de gènere del món" segons CityWire.

¹ Inclou el negoci de fons, la cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management SGIC.

² Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris, i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% per CaixaBank Asset Management.

³ Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

2022

> INTEGRACIÓ RISCOS ASG¹



CaixaBank Asset Management aconsegueix 5 estrelles en renda variable d'inversió directa a causa de la integració de factors ASG en els processos d'inversió.

BPI Gestão de Ativos ha estat reconeguda amb la màxima puntuació (cinc de cinc estrelles) en *Investment and Stewardship Policy*.



100%

dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2022 (segons els criteris dels UNPRI)

> DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



35,9%

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR 26.990 M€



58,5%

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR 2.070 M€

| Espanya | Portugal |
|---|--------------------|
| Patrimoni de productes a l'article 6 (integra) | |
| ■ 60,4% (45.376 M€) | ■ 41,5% (1.467 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 6 (no integra) | |
| ■ 3,7% (2.770 M€) | ■ 0% (0 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa) | |
| ■ 32,6% (24.495 M€) | ■ 56,4% (1.994 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta) | |
| ■ 3,3% (2.495 M€) | ■ 2,1% (76 M€) |

2021

> INTEGRACIÓ RISCOS ASG¹



CaixaBank Asset Management i BPI Gestão de Ativos compten amb la qualificació A+ a la categoria d'estratègia i governança, la màxima possible del PRI.



100%

dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2021 (segons els criteris dels UNPRI)

> DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



34,5%

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR 26.539 M€



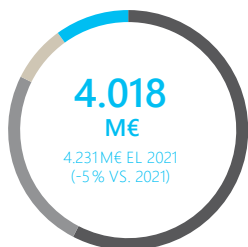
62,5%

Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR 2.522 M€

| Espanya | Portugal |
|---|--------------------|
| Patrimoni de productes a l'article 6 (integra) | |
| ■ 60,1% (46.242 M€) | ■ 37,5% (1.514 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 6 (no integra) | |
| ■ 5,4% (4.118 M€) | ■ 0% (0 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa) | |
| ■ 30,3% (23.325 M€) | ■ 62,5% (2.522 M€) |
| Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta) | |
| ■ 4,2% (3.214 M€) | ■ 0% (0 M€) |

> IMPACTE

Exposició a bons sostenibles



■ 2.315 M€
Bons verds

■ 309 M€
Bons sostenibles

■ 995 M€
Bons socials

■ 401 M€
Bons *sustainability linked*

> ENGAGEMENT

3 → Diàlegs col·lectius¹
2 el 2021

161 → Deguda diligència ASG amb gestores externes i diàlegs amb tercers gestores
230 el 2021

131 → Diàlegs amb companyies sobre temes ASG
115 el 2021

162 → Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies
172 el 2021

> PROXY VOTING

1.086
Juntes generals d'accionistes votades durant l'exercici
1.052 el 2021

17
Juntes en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsia ASG o de risc climàtic
20 el 2021

172
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes
138 el 2021

81
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes en matèria mediambiental i social
61 el 2021



¹ Diàlegs inclou els actius a 31/12, i també els que s'han iniciat i han finalitzat dins l'exercici 2022.

Taxonomia verda

El Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea van adoptar, l'any 2020, el Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell, d'ara endavant, el Reglament de Taxonomia, que estableix els requisits de transparència sobre les activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. De moment, l'Acte Delegat 2021/2139 de la regulació de sostenibilitat comunitària es limita als objectius de **mitigació de les emissions d'efecte d'hivernacle i d'adaptació davant de la vulnerabilitat als efectes del canvi climàtic**.

La resta dels objectius mediambientals que preveu la Taxonomia encara no s'han desenvolupat. A mesura que es vagi desenvolupant la regulació, el compromís del Grup és fer-la pública amb les millors pràctiques que s'observin en cada moment.

Durant el 2022, CaixaBank ha continuat avançant en el desplegament del Reglament de Taxonomia. En alineació amb els criteris tècnics, s'han establert criteris operatius i documentals per a la classificació d'operacions dels sectors més rellevants a la cartera de CaixaBank i la seva implantació en els processos i sistemes d'informació. Les dades, a 31 de desembre de 2022, s'han elaborat partint del millor esforç per seguir la normativa aplicable i s'evolucionaran en el futur a mesura que es disposi de més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació. Les ràtios que es presenten s'han elaborat amb les dades de les entitats del Grup CaixaBank més representatives que inclouen el 95 % de l'actiu total, i es presenten per separat per permetre interpretar-les millor:



| | CaixaBank | | Banco BPI | | CaixaBank Payments&Consumers | | VidaCaixa ¹ | |
|---|-----------------|-------|-----------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|--------------------|
| | Volum de negoci | Capex | Volum de negoci | Capex | Volum de negoci | Capex | Volum de negoci ² | Capex ² |
| % d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius coberts | 48,3% | 43,0% | 48,9% | 49,5% | 19,4% | 19,4% | 14,3% | 13,3% |
| % d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius coberts | 18,6% | 24,0% | 24,7% | 24,1% | 73,1% | 74,4% | 73,2% | 51,6% |
| % d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb la NFRD sobre el total d'actius que cobreix el GAR | 32,1% | | 24,9% | | 6,32% | | 23,3% | |
| % d'exposició de la cartera de préstecs interbancaris a la vista sobre el total d'actius que cobreix el GAR | 0,1% | | 0,3% | | 0,0% | | 0,0% | |
| % d'exposicions a derivats sobre el total d'actius que cobreix el GAR | 0,2% | | 0,1% | | 0,0% | | 5,0% | |
| % d'exposicions a governs centrals, bancs centrals i emissors supranacionals sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia | 22,9% | | 22,3% | | 0,0% | | 80,0% | |
| % d'exposició de la cartera de negociació sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia | 2,9% | | 0,3% | | 0,0% | | 0,0% | |
| Actius cobreix el GAR, en milions d'euros | 353.335 | | 29.734 | | 9.767 | | 12.878 | |

¹ Les activitats d'assegurances de vida no estan entre les activitats identificades com a elegibles a la taxonomia mediambiental europea.

² Respecte a les inversions, no s'hi inclouen les que s'han efectuat mitjançant tercers gestores als Unit Linked.

El contingut dels indicadors clau de resultats que han de divulgar les entitats de crèdit, segons estableix el Reglament Delegat 2021/2078 de la Comissió Europea, no permet que la suma dels conceptes "elegible" i "no elegible" pugui ser igual al 100%, ja que hi ha partides que només es comptabilitzen al numerador, mentre que d'altres es comptabilitzen tant al numerador com al denominador.

Independentment dels desenvolupaments en curs per a la completa aplicació de la Taxonomia Europea, des de 2020, CaixaBank aplica internament els criteris següents a l'hora de considerar préstecs com a **mediambientalment sostenibles**:

- > Actius elegibles per a un Bo Verd, segons el Marc d'Emissió de Bons vinculats 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 d'energèticament eficients.
 - > Accés a sistemes de transport massiu nets.
 - > Eficiència en l'ús i qualitat de l'Aigua.
 - > Activitats que contribueixen a la prevenció, minimització, recollecció, gestió, reciclatge, reutilització o processament de residus per recuperar-los (economia circular).
 - > Protecció d'ecosistemes saludables i mitigació del canvi climàtic al sector Agrícola (boscos i llenyosos).
- > Actius que certificats 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).



Índexs i ratings

Ampli reconeixement per part dels principals índexs i agències de ratings de sostenibilitat.



Pitjor << Escala >> Millor

Destacats



80

Puntuació en sostenibilitat



- > DJSI World, DJSI Europe.
- > Inclòs ininterrompudament des de 2012. Última actualització: desembre de 2022.
- > CaixaBank ha obtingut valoracions màximes o per sobre de la mitjana en categories com inclusió financera, gestió de riscos, drets humans, ciberseguretat o informació social i mediambiental.
- > Analista S&P Global.



A
(Mitjana)

Rating ASG



- > CaixaBank forma part del MSCI ESG *Leader Index* des de 2015.
- > Primera inclusió el 2015. Última actualització: desembre de 2022.
- > Líder en protecció en finançament al consumidor i valoracions per damunt de la mitjana en finançament amb impacte mediambiental, accés al finançament i govern corporatiu.
- > Analista MSCI ESG.



4,1

Rating ASG



- > FTSE4Good Index Series.
- > Primera inclusió el 2011. Última actualització: juny de 2022.
- > *Rating* global per damunt de la mitjana sectorial (4,1 vs. 2,6 mitjana sector); també per sobre de la mitjana en totes les dimensions: Medi ambient: 3 vs. 1,8 mitjana sector; Social: 4,7 vs. 2,5 de mitjana sector; Govern: 4,7 vs. 3,4 mitjana sector.
- > Analista FTSE Russell.



Risc baix
(17,5)

Rating risc ASG



- > STOXX Global ESG.
- > Primera inclusió el 2013. Última actualització: setembre de 2022.
- > Exposició de riscos ASG "LOW RISK" per sota de la mitjana del sector i dels comparables a Espanya. Gestió Forta (*Strong*) dels riscos.
- > Analista *Sustainalytics*.



A
(Lideratge)

Rating canvi climàtic




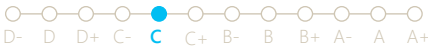





- > Primera inclusió el 2012. Última actualització: desembre de 2022.
- > Present a l'*A list*.
- > 9è any consecutiu a la categoria Lideratge per transparència corporativa i acció sobre el risc climàtic.
- > Analista CDP.

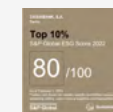
- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Pitjor << Escala >> Millor

Destacats

| | | |
|--|---|---|
|  <p>C Categoria: Prime Transparència: Molt alt Decile rank: #1</p> | <p>Rating corporatiu ASG</p>  <p>Nivell de transparència</p>  | <ul style="list-style-type: none"> > ASG corporatiu, ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: novembre de 2022. > CaixaBank se situa dins del 10% superior del sector (<i>Public & Regional Banks</i>, que n'inclou 266 companyies), categoria PRIME amb un decil de: 1. > Analista ISS ESG. |
|  <p>1</p> | <p>Puntuació ASG</p>  | <ul style="list-style-type: none"> > Actualització mensual, última actualització: febrer de 2023. > Màxima nota (score 1) en les tres dimensions d'ISS ESG Quality Score: Mediambiental, Social i Governança. > Analista ISS. |
|  <p>60 (Avançat)</p> | <p>Índex de sostenibilitat</p>  | <ul style="list-style-type: none"> > Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: desembre de 2021. > Categoria "Avançada" i per damunt de la mitjana sectorial de "Diversified banks"; categoria "Avançada" en 10 matèries, entre les quals hi ha Estratègia ambiental, 3 àrees de Recursos Humans, Productes verds i ISR, Relació responsable amb clients, No discriminació i Inclusió financera. > Analista Vigeo Eiris. |



→ Inclòs a l'S&P Global Sustainability Yearbook 2023 per onzè any consecutiu i distingit amb el reconeixement **Top 10%, S&P Global ESG Score 2022**, pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb un altre dels **principals grups d'interès per al banc en matèria ASG, que constitueixen les principals ONG**, per tal de recollir quins assumptes valoren més i quina percepció tenen de la gestió que en fa l'Entitat.



World Benchmarking Alliance ha situat CaixaBank com el **primer banc espanyol en contribució a una economia justa i sostenible**.

L'Entitat internacional, nascuda el 2018 amb l'objectiu d'ajudar les empreses a assolir els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), avalua les 400 principals institucions financeres en l'àmbit mundial.



7^a plaça

→ entre les entitats europees



9^a posició

→ Posició mundial

Tecnologia i digitalització

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, reduir el *time-to-market*, augmentar la cadència de versions i tenir major 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.

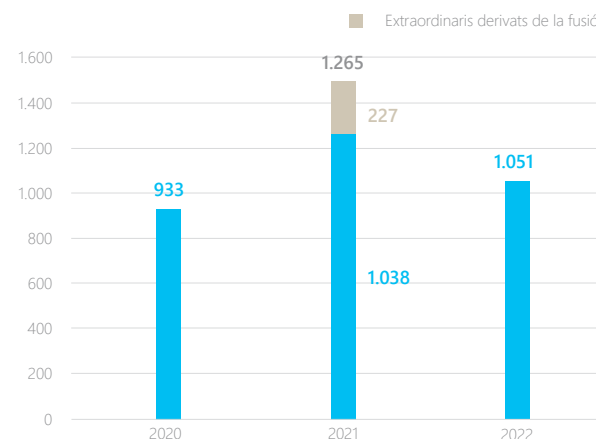
El 2023 es vol continuar transformant la plataforma IT, l'arquitectura de la qual s'ha orientat, tradicionalment, cap a la robustesa i escalabilitat:

- > Aprofitant les tecnologies *cloud* per modernitzar les aplicacions, augmentar l'agilitat i l'eficiència.
- > Escalant eficientment la interacció digital i desplegar el *Machine Learning* a tota l'organització.
- > Estenent l'ús d'assistents virtuals.



La integració més gran de la història a Espanya s'ha executat amb èxit, fiabilitat i sense interrupció del servei.

> INVERSIÓ EN TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT (M€)



→ Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2022 *Global Finance*.



→ Millor Entitat de Banca Privada en anàlisi de *Big Data* i Intel·ligència Artificial a Europa 2022.



→ Millor Banc a *Analytics* 2022.



_Infraestructura tecnològica

La consolidació de la integració en l'àmbit de clients també s'ha vist reflectida en un ús més elevat dels canals digitals per part dels clients, sobre els quals s'ha seguit apostant, juntament amb la gestió remota, per aconseguir més proximitat amb els clients.

El 2022, s'ha incidit a incrementar les mesures de resiliència, centrades a aconseguir la millora de la disponibilitat dels canals, alhora que s'ha treballat a estabilitzar els consums malgrat l'increment transaccional.

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. Hi ha diversos Centres de Processament de Dades (CPD) d'altres prestacions que cobreixen les necessitats del negoci, i que han evolucionat per augmentar el nivell de resiliència davant de nous escenaris de risc.

Així mateix, continua l'aposta per la migració a solucions al núvol per reduir els costos operatius, tenir més agilitat en el desenvolupament d'aplicacions i fer una quarta còpia de les dades clau del nostre negoci.

3,9M

→ QUALITAT I RESILIÈNCIA Indicador CSF.
Objectiu 2024: >4 M

> LA MILLORA CONTÍNUA DE LA INFRAESTRUCTURA IT PERMET PROCESSAR VOLUMS CADA VEGADA MÉS GRANS

214.567M

→ Transaccions processades.
153.179M el 2021.

~ 29.000

→ Transaccions per segon.
≈25.000 el 2021.

1.035

→ Aplicacions que es gestionen al núvol.
612 el 2021.

~ 83%

→ Incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores.
85% el 2021.

_Consolidació de la Integració Tecnològica

Durant el 2022, la Integració Tecnològica s'ha consolidat amb absoluta normalitat, unificant en una sola plataforma tota la informació i operativa de dues entitats de gran complexitat funcional del sector bancari. **Tots els sistemes de l'Entitat han funcionat de manera homogènia**, independentment de l'origen de la informació, i sense incidències rellevants. Com a exemple, destaca la impecable gestió de la Campanya Fiscal 2021.

_Pla Estratègic IT

En el marc de la definició del nou Pla Estratègic del Grup, en què la tecnologia és un habilitador transversal, neix el **Pla Estratègic d'IT 22-24**, que cerca **donar resposta a les necessitats actuals i futures** que permetin **acompanyar el negoci**, continuar a **l'avantguarda del mercat** i **aprofitar les oportunitats** que ofereix la tecnologia. Per fer-ho, s'ha generat una visió agregada del conjunt de línies estratègiques, programes i iniciatives a emprendre durant els pròxims 3 anys.



88

→ Operatives que automatitza l'assistent virtual
(Objectiu 2024: 330)



39,8%

→ Plantilla de CaixaBank Tech amb formació Agile
(Objectiu 2024: 80%)

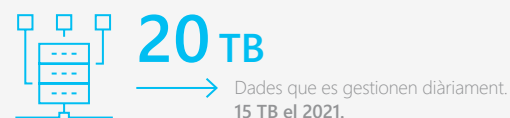


El Model Corporatiu d'IT prioritza la **internalització** i la **disponibilitat de capacitats tecnològiques clau**. Per fer-ho, el 2021 va néixer **CaixaBank Tech**, per ser l'empresa tecnològica que acompanyi el Grup en el seu desenvolupament i amb el propòsit de potenciar la transformació digital, idear les solucions tecnològiques del futur i posicionar el Grup com a líder en el sector. Tot plegat, implantant un model de rols per potenciar les carreres professionals i virar cap a models de producció àgils.

Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua apostant per tenir la millor tecnologia *Big Data*, que asseguri una fiabilitat i productivitat adequades en el tractament de les dades.

CaixaBank compta amb una plataforma informacional amb un repositori centralitzat, amb el govern necessari per garantir-ne la qualitat i disponibilitat de les dades i solucions tecnològiques que permeten treure el màxim partit a les dades en usos analítics i d'intel·ligència artificial.



UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET MÉS CAPACITAT D'ADAPTACIÓ



Journey to cloud

CloudNow és el programa d'evolució dels sistemes CaixaBank cap al *cloud* públic. Aquest programa seguirà una estratègia *cloud* basada en tres pilars fonamentals:

- > **Cloud first:** el nou en *cloud*.
- > **Cloud híbrid:** seguir un enfocament progressiu equilibrant la infraestructura on-premises i els serveis al núvol.
- > **Multi-cloud:** desplegar un model que ens permeti treballar amb els principals proveïdors *cloud* amb una visió integrada del servei.

Dins del programa *CloudNow*, i després de l'acord amb IBM el 2021 per moure gradualment les càrregues de la nostra plataforma de sistemes mitjans a l'IBM *Cloud*, el 2022 **s'ha desplegat la Landing Zone** de la "Multi Region Zone" de Frankfurt com a plataforma base a IBM *Cloud* en què implementar càrregues de treball i aplicacions amb confiança en el seu entorn de seguretat i infraestructura. S'hi han migrat al voltant de 100 servidors, i s'hi han mogut càrregues de serveis de *software vendors*, cosa que ha generat un consum de càrregues d'IBM *Cloud* de 2,3 M€.

CloudNow implica, a més de la migració, una **evolució de les nostres aplicacions**, que han d'estar preparades per desplegar-se al *cloud* des dels nostres centres de dades i executar-se en aquests nous "contenidors" per poder generar eficiències i reducció dels costos operatius, així com més agilitat en el desenvolupament d'aplicacions.



_Implantació de noves tecnologies

L'adopció de la intel·ligència artificial continua sent, un any més, estratègica, amb la finalitat d'oferir serveis escalables i robustos a clients i empleats i optimitzar els serveis financers amb la tecnologia. Durant el 2022, l'assistent NOA s'ha apropiat encara més als clients i ha arribat al seu canal de contacte habitual, el WhatsApp i els ha acompanyat segmentant la resposta d'atenció segons el perfil d'usuari, per a una millor atenció.

El nou paradigma d'interacció amb els empleats, que interactua amb el terminal financer amb llenguatge natural i que guia la Intel·ligència Artificial, s'ha desplegat a la xarxa amb el servei de gestió d'efectiu, i s'han desenvolupat internament els principals components perquè, el 2023, puguin interactuar amb aquests assistents a la pàgina principal.

> A CAIXABANK, PER A LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU ADOPTAR LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

444

→ Nombre de casos de *robotics* implantats¹. 451 el 2021.

15

→ Nombre d'assistents cognitius per assistir processos administratius. 14 el 2021.

86 %

→ Respostes automàtiques de l'assistent virtual amb empleats - Canal Oficina. 88% el 2021.

7.260.434

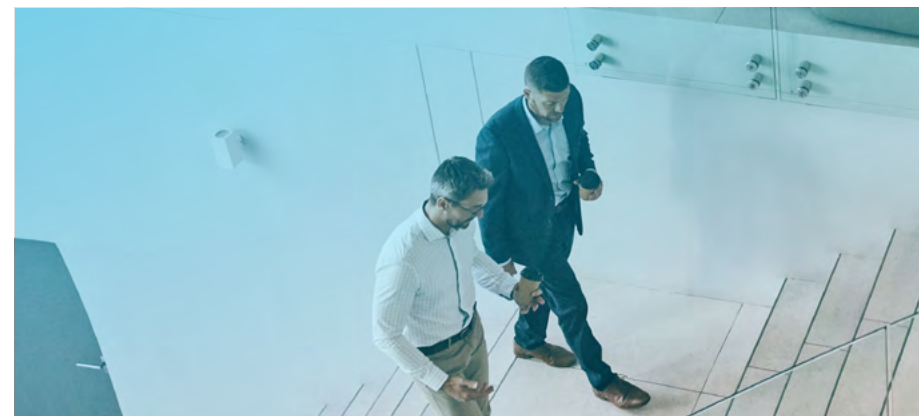
→ Converses iniciades amb l'assistent virtual d'empleats - Canal Oficina. 5.922.112 el 2021.

> 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.

88

→ Operatives que automatitza l'assistent virtual.



¹ Dades acumulades. L'any 2022 s'han creat 3 nous robots i se n'han donat de baixa 10.

Acords i aliances



Acord Adobe

S'han incorporat al contracte amb Adobe els serveis de *Real Time Customer Data Platform* i *Adobe Journey Optimizer*. La nova plataforma permet centralitzar les dades dels clients (comportament digital, canals de màrqueting, vendes i serveis) per crear un únic perfil de client i habilitar accions de màrqueting en temps real a través de qualsevol canal. Elimina la informació que no tingui rellevància o estigui duplicada perquè prové de diversos canals, però que recullen alguna dada idèntica, per crear un perfil complet i únic d'aquest consumidor.

Amb el *Customer Data Platform* (CDP) se cerca la transició al nou producte amb discontinuïtat de les plataformes i posada en marxa actuals del nou producte ULTIMATE. L'evolució del mercat ha portat a cercar solucions més actuals i completes en tmps real com el CDP. El nou marc de llicenciamnt permetrà ampliar capacitats i renovar infraestructures, i es dcomissaran l'actual *Data Management Platform* (DMP) i l'*Adobe Campaign* progressivament.



Salesforce

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.

El 2022, a més de completar el desplegament de Els Meus Clients basat en *Salesforce* al segment *retail*, hem ampliat els acords amb *Salesforce* per poder oferir els serveis de CRM al segment empreses durant el 2023.



Microsoft

El 2021 es va signar un nou contracte amb Microsoft, estructurat segons l'acord EA (*Enterprise Agreement*), amb els objectius següents:

- > Acompanyament flexible en la nostra **estratègia cap al Cloud**.
- > Necessitat de **visió corporativa i escalable** per incorporar les necessitats del projecte d'integració de Bankia.
- > **Estabilitat en els costos** per als pròxims anys.



Palo Alto

Hem signat un nou acord amb Palo Alto que permet agrupar tots els serveis en un únic contracte en format *partnership* a 5 anys. El nou acord permetrà a CaixaBank:

- > Més protecció davant de noves ciberamenaces.
- > Tenir un equip local dedicat amb dues figures: SAM (*Service Account Management*) i TAM (*Technical Account Management*).
- > Tenir un *Executive sponsor* de primer nivell (el CEO o CTO de la companyia).
- > Millora de l'eficiència i estalvi de costos.



06 Clients

- Els nostres clients _ PÀG. 243
- Experiència clients _ PÀG. 246
 - Experiències vitals del client per a persones físiques _ PÀG. 247
 - Mesurament i gestió de l'experiència de client _ PÀG. 248
- Comercialització transparent i responsable _ PÀG. 250
- Diàleg amb clients _ PÀG. 252
 - Atenció al client _ PÀG. 253
 - *Engagement* amb clients per a promoure la sostenibilitat _ PÀG. 256
- Ciberseguretat _ PÀG. 257
 - Marc de Govern _ PÀG. 257
 - Model corporatiu _ PÀG. 258
 - Entorn de control _ PÀG. 258
 - Cultura de seguretat – Conscienciació de clients i empleats _ PÀG. 260
 - Participació de CaixaBank en projectes europeus _ PÀG. 261

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Els nostres clients



El “banc escollit” pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement.



La confiança dels clients es tradueix en elevades quotes de mercat.

> QUOTES A ESPANYA

Banca detallista

Crèdit a llars i empreses

24,0%

→ 24,2% el 2021

Dipòsits de llars i empreses

24,8%

→ 25,2% el 2021

Particulars

Domiciliació pensions

34,2%

→ 33,7% el 2021

Hipoteca

25,6%

→ 25,9% el 2021

Empreses

Crèdit a empreses

23,9%

→ 23,7% el 2021

Recursos sota gestió

Estalvi a llarg termini³

29,7%

→ 29,5% el 2021

Assegurances

Assegurances d'estalvi²

35,5%

→ 34,7% el 2021

Assegurances de vida-risc

23,2%

→ 23,3% el 2021

Assegurances de salut¹

28,8%

→ 28,9% el 2021

Sistemes de pagament

Facturació targetes

30,7%

→ 32,7% el 2021

Facturació TPV's

34,4%

→ 36,7% el 2021

> QUOTES A PORTUGAL

Banca detallista

Crèdit a llars i empreses

11,5%

→ 11,1% el 2021

Dipòsits de llars i empreses

10,9%

→ 10,9% el 2021

Particulars

Domiciliació nòmimes¹

10,0%

→ 9,7% el 2021

Hipoteca

13,8%

→ 13,2% el 2021

Empreses

Crèdit a empreses

11,0%

→ 10,6% el 2021

Recursos sota gestió

Fons d'inversió^{1,4}

11,6%

→ 10,5% el 2021

Assegurances

Assegurances d'estalvi¹

18,2%

→ 18,5% el 2021



A CaixaBank
volem **fidelitzar**
als nostres clients.

70,4%

→ Clients vinculats sobre total

¹ Dades de novembre de 2022.

² S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida durant el quart trimestre de 2022.

³ Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Dada d'assegurances d'estalvi del sector, calculada a partir de l'evolució de total de les assegurances de vida.

⁴ Perspectiva gestió d'actius.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Partim d'una posició privilegiada, amb elevades quotes de mercat, amb un lideratge indiscutible en banca i assegurances a Espanya **per continuar creixent**. Per aquest motiu, continuem millorant l'experiència de client dia rere dia.



Tenint reputació de **marca premium** amb un ampli reconeixement extern.

> ESPANYA

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>Euromoney</p> <p>Millor banc a Espanya 2022</p> | <p>Global Finance</p> <p>Millor banc a Espanya el 2022</p> | <p>Global Finance</p> <p>Millor banc a Europa Occidental el 2022</p> | <p>Global Finance</p> <p>Millor banc en finançament sostenible a Espanya 2022</p> |
|---|---|---|--|

> PORTUGAL

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>Euromoney</p> <p>Millor banc a Portugal 2022</p> | <p>The Banker</p> <p>Banc de l'any a Portugal 2022</p> | <p>Cinc Estrelles</p> <p>Premis Cinc Estrelles a les categories Simulador de Planificació Financera, Plans d'Estalvi per a la Jubilació i Banca</p> | <p>Seleções Reader's Digest</p> <p>Marca bancària de més confiança a Portugal el 2022</p> | <p>Superbrands</p> <p>Marca d'excel·lència el 2022</p> |
|--|---|--|--|---|

_Experiència 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.**

L'Experiència de client és una de les prioritats del Pla Estratègic 2022-2024. En concret, la segona línia estratègica vol operar un model d'atenció eficient i adaptat a les preferències dels clients amb:



01.

→ Una plataforma de distribució adaptada a cada perfil.

↗ Vegeu "Model de negoci".



03.

→ Un model d'assessorament únic.



02.

→ Propostes de valor específiques per a cada col·lectiu.

↗ Vegeu "Model de negoci".



04.

→ Una àmplia gamma de productes basats en les experiències del client.



> ASSESSORAMENT ÚNIC



Coneixement i formació



Protocol de sistemàtica comercial adaptats al client



Propostes d'inversió socialment responsables



Digitalització per donar un més bon servei als clients



Solucions àmplies, diverses i personalitzades

_Experiències vitals del client per a persones físiques

Disposar de fàbriques en propietat i establir acords estratègics amb altres companyies líders 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 en què ens necessiti.

96.572 M€

→ Facturació targetes
64.214 M€ el 2021

593.241

→ Punts de venda
713.243 el 2021

7,2 M

→ Clients de Bizum

Principals productes

- > Comptes
- > Pagaments
- > Transferències
- > Rebuts
- > Targetes
- > Donatius

Comercia Global Payments
(20 % de participació)
#1 Mètodes de pagament



Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis



> ASSEGURANCES I PROTECCIÓ

Dormir tranquil

Ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

10.208 M€

→ Primes comercialitzades
11.294 M€ el 2021¹

5.179 M€

→ Prestacions abonades
4.815 M€ el 2021

> ~ 1.044.000

→ Pòlisses Mybox comercialitzades
>985.000 el 2021

Principals productes

- > Assegurances de vida-risc
- > Assegurances no-vida (salut, llar, auto, decessos...)
- > Serveis de protecció de la llar i personals

VidaCaixa
#1 Assegurances de vida

SegurCaixa Adeslas
(49,9 % de participació)
#1 Assegurances de salut

> FINANÇAMENT

Gaudir de la vida

Facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i els seus projectes actuals i de futur.

>17.700

Operacions de renting de cotxes
>22.700 el 2021

>356.500

Operacions a Wivai (canals digitals)
>155.000 el 2021

1.016 M€

Microcrèdits i altres finances amb impacte social concedits
953 M€ el 2021

Principals productes

- > Préstecs hipotecaris
- > Préstecs personals
- > Préstecs al consum
- > Project Finance
- > Avals
- > Línies de circulant
- > Microcrèdits



Acords amb fabricants per finançar i distribuir



> ESTALVI A LLARG TERMINI

Pensar en el futur

Ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb total seguretat.

114.797 M€

→ Recursos gestionats (assegurances i plans de pensions)
114.010 M€ el 2021

136.614 M€

→ Fons d'inversió, carteres i SICAV
141.687 M€ el 2021

Principals productes

- > Fons d'inversió
- > Carteres gestionades
- > Unit linked
- > Rendes vitalícies
- > Plans de pensions
- > Assegurances d'estalvi
- > Valors i altres instruments financers



#1 Fons d'inversió

¹ El 2021 inclou one-off positiu associat a la fusió.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Mesurament i gestió de l'experiència de client



L'Experiència de client és una de les prioritats del Pla Estratègic 2022-2024.

La segona línia estratègica del Pla Estratègic té en compte el desenvolupament d'un model d'atenció eficient i adaptat a les preferències dels clients, amb l'ambició d'aconseguir una experiència de client *best-in-class*.

Per fer-ho, CaixaBank ha implementat, com a eina estratègica de diferenciació, un nou i innovador model d'Experiència del Client al sector bancari.

Es basa en tres palanques que posen el client al centre: Escoltar, Comprendre i Actuar, per millorar de forma contínua la seva experiència.

Aquest model ha suposat un canvi cultural, tecnològic i de gestió de la veu del client a CaixaBank.

Escoltar

Model Net Promotor Score

Nou model d'escolta més personal, omnicanal i immediat (real time) després de la interacció feta pel client a través de l'oficina, l'app, el web, els caixers automàtics o el *contact center*.

Amb aquest model, el client ens dona la seva opinió d'una manera àgil i senzilla, a través del seu telèfon mòbil, per correu electrònic o per telèfon en el cas dels menys digitals.

Transformem el model tradicional d'escolta al client en banca, deixant enrere les enquestes periòdiques en diferit, on la resolució de les males experiències es demora dies o setmanes i provoca, de vegades, la pèrdua del client.



Comprendre

Analitzem

Utilitzem eines d'Intel·ligència Artificial per generar *insights* i interpretar els comentaris que rebem dels clients:

Els comentaris es classifiquen per tipologies utilitzant un model de *Natural Language Processing*.

Això ens permet gestionar amb més eficiència i efectivitat les diferents tipologies de clients i oferir solucions personalitzades, alhora que generem processos automatitzats de millores internes.



Actuar

Close the Loop

Activem la gestió "Close the Loop" amb clients insatisfets després de la seva visita a l'oficina o contacte amb el gestor.

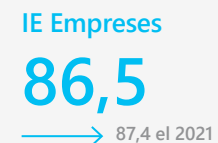
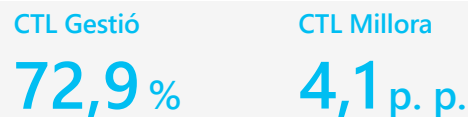
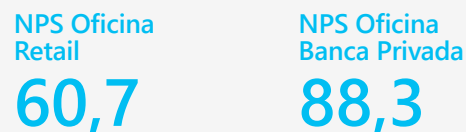
La gestió del director de l'oficina és una segona oportunitat per aconseguir més clients promotors. És una experiència WOW!

Ens permet tancar el cicle de millora i interactuar individualment amb cada client (*inner loop*) o globalment (*outer loop*)

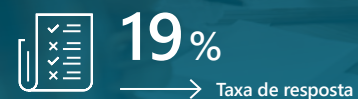
Els *insights* de valor que obtenim ens permeten generar Plans d'Acció o millora focalitzats en un atribut, un segment, un territori...



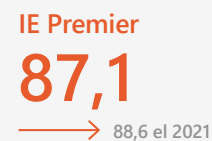
> MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT > CAIXABANK ESPANYA



Més granularitat i abast



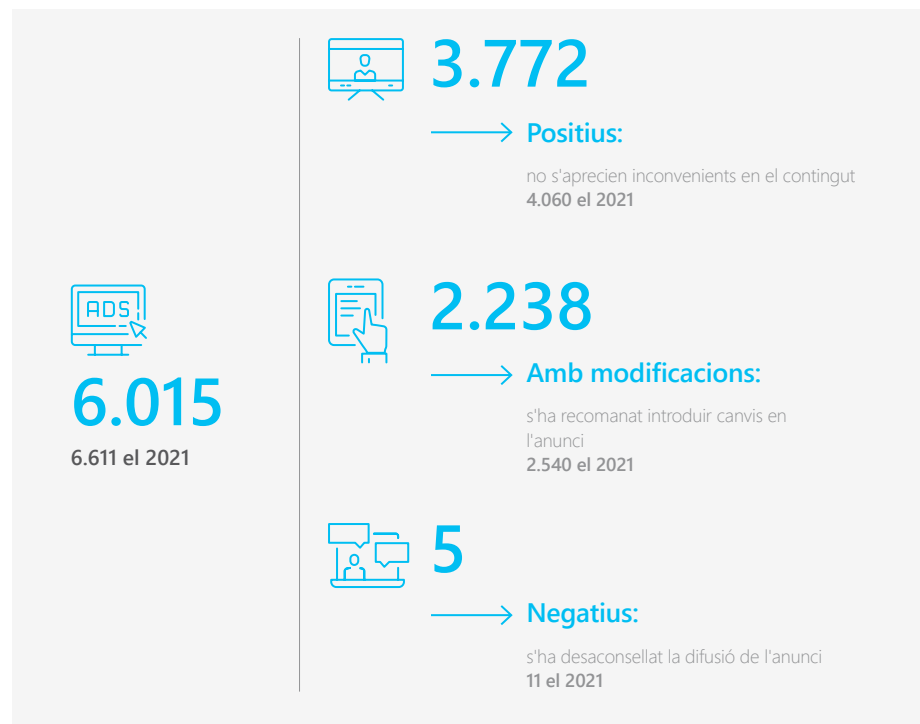
> BPI PORTUGAL



¹ L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 al 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).

_Comercialització transparent i responsable

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



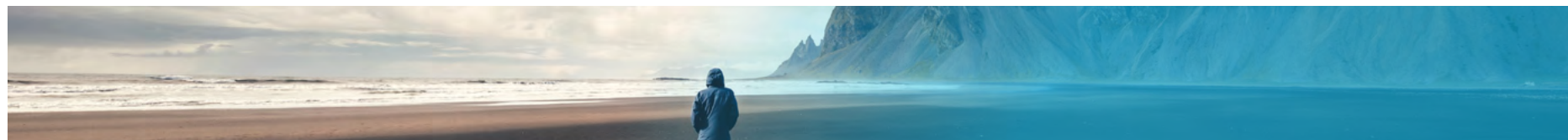
La **Política Corporativa de Comunicació Comercial de CaixaBank**, actualitzada el novembre de 2022, recull una descripció detallada dels mecanismes i els controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària i desenvolupa tota la casuística i els requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup CaixaBank.

L'activitat publicitària té un gran impacte en les expectatives de la clientela i en el procés de presa de decisions conseqüent, 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.

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 **Autocontrol**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> PROFESSIONALS CERTIFICATS

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. La formació i sensibilització contribueixen a garantir un coneixement adequat dels productes i serveis per part dels empleats.



33.512

→ professionals certificats en MiFID II
32.088 el 2021



28.792

→ empleats certificats en LLEI CRÈDIT IMMOBILIARI
30.664 el 2021



30.440

→ empleats certificats en INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
33.259 el 2021

> PRINCIPIS DE PRÉSTEC RESPONSABLE

En aquest punt, i tenint en compte la naturalesa de l'activitat de CaixaBank, adquireixen una importància especial els principis generals aplicables a la concessió de préstec responsable que es recullen a l'**Annex 6 de la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs**. Especialment, per tal d'adequar els productes i serveis a les necessitats del client. En aquesta línia, la normativa interna amb reflex en la mateixa **Política Corporativa de Gestió del Risc de Crèdit** (actualitzada el febrer de 2023) recull de manera expressa el seguiment dels principis de préstec responsable en la concessió i seguiment de qualsevol mena de finançament.

Adicionalment, l'Entitat té plans d'incentius que incorporen barems de qualitat i bones pràctiques, procediments de governança i vigilància de productes, arxius digitals que garanteixen el manteniment i l'actualització de la documentació econòmica justificativa de l'anàlisi i l'estudi de les operacions, indicadors de seguiment i comunicacions internes que afavoreixen el compliment dels principis de préstec responsable a la xarxa comercial.

En aquest sentit, durant l'exercici 2022 s'ha dut a terme un curs normatiu adreçat a tots els empleats de CaixaBank sobre <transparència en la comercialització de productes bancaris y servicios de pago>. **El curs incloïa una referència expressa als principis de préstec responsable.**

Aquest curs es va incloure com a obligatori per a l'accés al bonus dels empleats als quals afectava.



Arran de l'entrada en vigor de l'Ordre ETD/699/2020, l'Entitat ha adaptat les mesures sobre solvència i requisits informatius addicionals (DTI).

Especialment, les adreçades a prevenir el sobreendeutament en la comercialització de crèdit revolving.

> PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS

Des de 2018, CaixaBank impulsa un projecte d'aplicació d'un llenguatge jurídic clar als seus contractes amb clients. L'objectiu és afavorir la transparència en la comercialització i la comunicació dels seus productes. **Aquests nous contractes són més amables, més llegibles, més clars i més comprensibles**, cosa que es tradueix en més sensació de tranquil·litat i confiança entre els nostres clients. El nou format ja s'ha implantat a més de 30 contractes (33 documents en producció al tancament de 2022), els més habituals a l'oferta de banca de particulars de CaixaBank, com les targetes de crèdit, el compte corrent, la banca digital CaixaBankNow, el préstec al consum i diverses referències de la gamma MyBox. Aquests canvis no només han afectat el llenguatge jurídic, sinó que s'ha tingut en compte tot el procés de contractació, incloent-hi aspectes com el disseny i el suport de lectura que utilitza el client. En aquest sentit, la lectura digital té una rellevància especial, ja que, actualment, els clients revisen i signen els contractes majoritàriament a través de pantalles, ja siguin terminals de les oficines, ordinadors domèstics o telèfons mòbils. En el futur, l'Entitat té previst continuar estenent la implementació d'aquesta nova modalitat de contractes a l'oferta comercial tant de Banca de Particulars com de Banca Privada i Banca Premier.

Objectius projectes de contractes transparents

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>Transparència Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients.</p> | <p>Claredat Amb un llenguatge clar i comprensible.</p> | <p>Seguretat I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat.</p> | <p>Confiança Que millori l'experiència del client i la seva confiança en el moment de les signatures.</p> |
|--|---|--|--|

_Diàleg amb 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 de:



Model de mesurament de l'experiència client,

→ del qual es desprenen índexs que permeten mesurar la seva experiència i la qualitat del servei.

➤ Vegeu "Mesurament i gestió de l'experiència del client".



L'índex global de reputació

→ és una eina de diàleg a través de la qual es recull l'opinió del client sobre temes específics i reputació.

➤ Vegeu l'Índex Global de Reputació.



L'Estudi de Materialitat

→ és una eina estratègica per a la definició de l'estratègia de l'Entitat i del Pla Director de Sostenibilitat, que recull la veu dels principals *stakeholders*, entre els quals, els clients. Se sol·licita als clients la seva percepció i visió sobre els aspectes prioritaris per a CaixaBank pel que fa a impacte i sostenibilitat.

➤ Vegeu l'Estudi de materialitat.



El Contact Center Clients

→ gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències que els clients i usuaris ens fan arribar a través dels canals habilitats per l'Entitat.

➤ Vegeu Contact Center Clients.



El Servei d'Atenció al Client

→ són els principals canals que l'Entitat posa a disposició dels clients per atendre les seves consultes i reclamacions.

➤ Vegeu "Servei d'atenció al client".



Atenció al client

Contact Centers Clients (CCC)

El servei de *Contact Center* gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències que els clients i els usuaris ens fan arribar a través dels canals que habilita l'Entitat: telèfon, WhatsApp, formulari web, correu electrònic, correu postal, xat, Twitter i comentaris *Apps*.

Durant aquest exercici, hem continuat treballant per potenciar la gestió integral dels contactes dels nostres clients, per evitar en la mesura del possible la derivació a canals presencials. El nostre objectiu primordial és millorar l'experiència del client. Per poder avaluar l'experiència i fer un seguiment continu que permeti incorporar millores, recollim l'opinió dels clients en finalitzar la trucada. La valoració d'aquestes enquestes d'opinió permet conformar l'índex NPS, el valor acumulat del qual el 2022 ha estat de 57,9, amb una taxa de resposta de 49,6.

➤ [Vegeu l'apartat Model de mesurament de l'experiència del client](#)

En la mateixa línia estratègica de millora de l'experiència del client, s'han creat dos nous serveis durant el 2022: el servei telefònic al **client sènior** i el **servei d'atenció al telèfon fix de les oficines Store**.

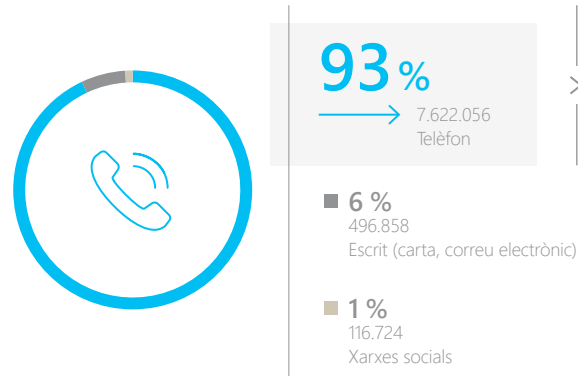
El **servei al client sènior** ofereix als clients un telèfon exclusiu, el 900 365 065, perquè els atenguin agents formats en Gerontologia, sense que els atengui abans un assistent virtual. Els clients sènior reben el mateix tracte si truquen a la línia genèrica ja existent. En total, s'han atès més de 500.000 trucades des de l'abril.

➤ [Vegeu l'apartat "Societat – Col·lectiu Sènior"](#)

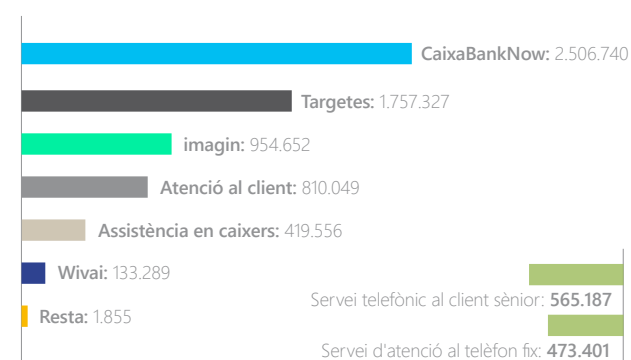
El **servei d'atenció al telèfon fix de les oficines Store** garanteix el servei telefònic a tots els nostres clients.

En un primer moment, s'atenen les trucades que fan els clients als telèfons fixos de les oficines des del *Contact Center*, gestionant els temes més operatius i remetent als gestors aquelles de caràcter comercial.

> DETALL DELS CONTACTES EL 2022



> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC



8.235.638

→ d'interaccions en CCC durant el 2022.

-14%

→ d'interaccions respecte al 2021.

Als serveis de Contact Center específics del BPI i de Consumer Finance s'han gestionat



996.238

→ BPI

1.185.926

→ Consumer Finance



_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 | 2022 | 2021 |
|---|---------|---------|
| | Total | Total |
| Servei d'Atenció al Client | 306.548 | 239.347 |
| Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors | 6.875 | 3.720 |
| Banc d'Espanya | 6.381 | 3.363 |
| Comissió Nacional del Mercat de Valors | 265 | 183 |
| Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions | 229 | 174 |

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 Credijimo (109 el 2022 i 416 el 2021), amb un 32,7 % de resolució favorable per al client.

Després de la implementació d'un nou pla per a la modernització de la gestió de les reclamacions, s'ha aconseguit una gran reducció en els temps de resposta, cosa que fomenta la qualitat cap als nostres clients. Així mateix, i amb l'objectiu de mitigar o eliminar els possibles riscos jurídics, operacionals i de conducta, el SAC ha elaborat un compendi de propostes de millora que comporten una millor experiència dels nostres clients mitjançant una gestió preventiva de les reclamacions.

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa activament en el procés d'aprovació de nous productes: hi aporta la seva experiència i vetlla per una millor qualitat dels serveis i productes que el banc ofereix als seus clients.

L'increment de reclamacions registrat l'any 2022 té el seu origen, en part, als nous criteris que han establert els òrgans judicials, que ha provocat una reducció en les reclamacions relacionades amb operacions hipotecàries i un increment en les de passiu i targetes.

Finalment, destaca la reducció del temps mitjà de resolució, que se situa, el 2022, en 11 dies naturals.

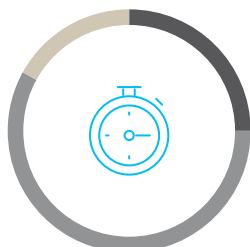
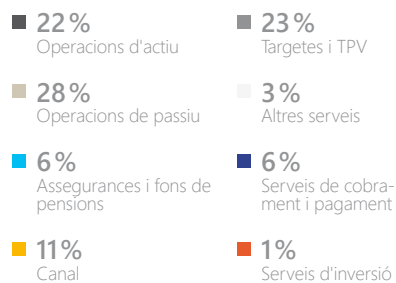


> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC

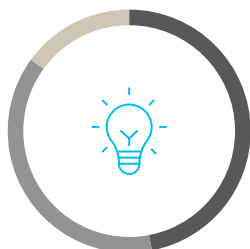
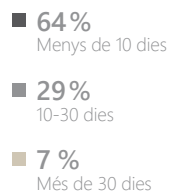
> 2022



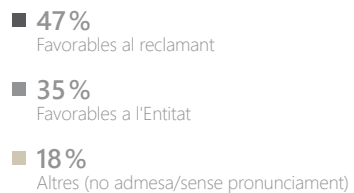
Tipologia de reclamació



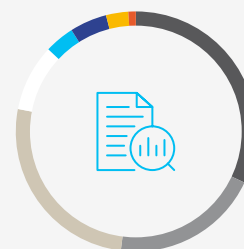
Temps mitjà de resolució



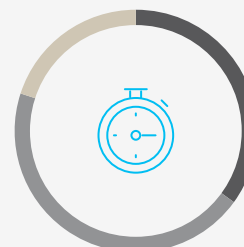
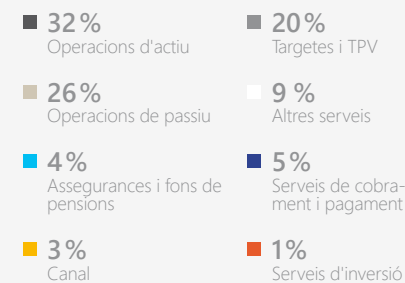
Resolució



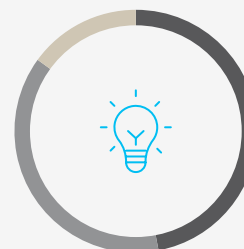
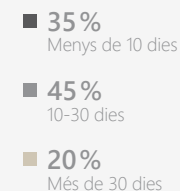
> 2021



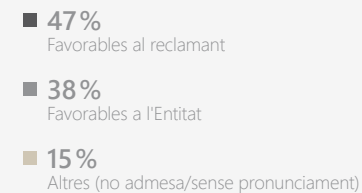
Tipologia de reclamació



Temps mitjà de resolució



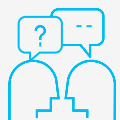
Resolució



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Engagement amb clients per promoure la sostenibilitat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és **ser referent en sostenibilitat a Europa** i impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat. Amb aquest objectiu, l'Entitat està desenvolupant serveis específics per promoure la sostenibilitat entre els seus clients.



01

CaixaBank **compta amb un servei d'assessorament ASG (ESG Advisory)** per ajudar el seus clients corporatius i institucionals en la seva estratègia i posicionament sostenible en diversos àmbits, cosa que impulsa l'alineament del client mitjançant un procés d'*engagement*. Durant el 2022, aquest servei ha atès 20 clients corporatius, sobre un total de 75 clients amb els quals ens havíem posat en contacte.



02

L'Entitat actua com a **coordinador sostenible (ESG Coordinator Sustainable Finance Lending)**, amb una tasca d'assessorament ASG a clients corporatius en procés d'estructuració de solucions de finançament. El 2022, s'ha actuat com a coordinador sostenible en 13 operacions, sobre un total d'aproximadament 80 finançaments sindicats formalitzats.



03

Durant l'exercici 2022 CaixaBank **ha desenvolupat "la calculadora de petjada de carboni", una eina que compta amb la verificació per part d'AE-NOR** que permet a l'usuari calcular la seva petjada de carboni, saber la seva evolució i obtenir una sèrie de recomanacions sobre com reduir-la.

D'altra banda, Imagin ha integrat a la seva app una calculadora perquè els usuaris puguin mesurar la seva petjada de carboni.

El projecte se suma al conjunt d'iniciatives d'Imagin, a través d'ImaginPlanet.

Per cada nou usuari que calculi la seva petjada de carboni, Imagin compensarà 5 kg de CO₂ i contribuirà a aconseguir el seu compromís de 200 tones compensades el 2022.

➤ [Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Imagin".](#)



04

CaixaBank és pionera a disposar d'una **unitat especialitzada que ofereix als seus clients de Banca Privada** una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte.

➤ [Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Banca Privada".](#)

_Ciberseguretat

La ciberseguretat és una de les prioritats de CaixaBank. Aquest any ha estat l'últim del **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació**, definit el 2020, que pretenia acompanyar la transformació digital de CaixaBank.

El Pla s'ha executat en un context complex, el de la COVID-19, la integració tecnològica amb Bankia, ciberatacs a tercers i el conflicte Rússia-Ucraïna, entre d'altres.

Tots aquests esdeveniments han provocat un increment de les ciberamenaces, en què destaquen: l'increment del frau, compromís a proveïdors tecnològics/crítics, denegació de Servei i *ransomware*, principalment.

Durant l'exercici 2022, amb l'objectiu de donar resposta a l'increment de ciberamenaces derivades de l'entorn, l'equip de CaixaBank, partint de la metodologia de revisió contínua de riscos i el monitoratge exhaustiu de les amenaces globals, ha anat reforçant els controls de prevenció, detecció i resposta i ha evitat que es materialitzin.

En l'àmbit de prevenció, cal destacar el reforç en temes de conscienciació, tant per a clients com per a tots els empleats del Grup CaixaBank.

Totes les nostres capacitats s'avaluen de manera contínua segons les millors pràctiques i *benchmarks* del sector, així com les diverses línies de defensa de l'entitat i altres tercers.

El 2023 començarà el **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** per als pròxims tres anys.



_Marc de govern

CaixaBank compta amb model corporatiu de seguretat de la informació fonamentat en un govern robust:

L'estratègia de Seguretat es reporta a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que es tracta d'una comissió delegada del Consell d'Administració.

➔ [Vegeu l'apartat "Govern Corporatiu"](#).

L'estratègia la defineix l'àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació (que lidera la figura del CISO). L'evolució operativa la supervisen diversos comitès periòdics de primer nivell, com el Comitè de Seguretat de la Informació.

_Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació a nivell corporatiu, la presidència del qual recau en un membre del Comitè de Direcció i, la Secretaria, recau en el CISO corporatiu del Grup CaixaBank.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació en el Grup CaixaBank mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació, així com mitigar els riscos o debilitats identificades.

Adicionalment, a través del Comitè Global del Risc, es proporciona, de manera periòdica, informació als Òrgans de Govern.

_Política Corporativa de Seguretat de la Informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions per implementar en l'àmbit de la seguretat de la informació.

El Comitè de Seguretat de la Informació revisa anualment aquesta Política. El Consell d'Administració l'actualitza bianualment.

La Política es va actualitzar el mes de desembre de 2022.

_Model corporatiu

El Grup CaixaBank ha afermat aquests últims mesos el model corporatiu de seguretat de la informació amb un equip qualificat distribuït per diverses localitzacions.

S'ha incrementat el nombre de persones dedicades internament a la ciberseguretat, i s'ha disminuït la ràtio d'externalització.

+ 80 empleats

→ dedicats a la seguretat del Grup.

+ 90 certificacions

→ (d'aquests empleats).

52%

→ externalització

24 h / 7 dies

→ SOC extern¹

¹ Security Operations Center.

_Entorn de control

_Les 3 línies de defensa

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, **Control de Riscos No Financers**, és la responsable d'avaluar de manera periòdica i independent el risc en matèria de seguretat de la informació.

La tercera línia de defensa, **Auditoria Interna**, supervisa les dues anteriors. El resultat de les revisions d'Auditoria Interna dels últims 3 anys, amb unes 815 proves, indiquen una gran maduresa i control, ja que es cobreix un 99 % del marc NIST (marc de control de ciberseguretat reconegut).

_Certificacions

CaixaBank manté anualment certificacions en els processos de ciberseguretat.

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.

> CERTIFICACIONS





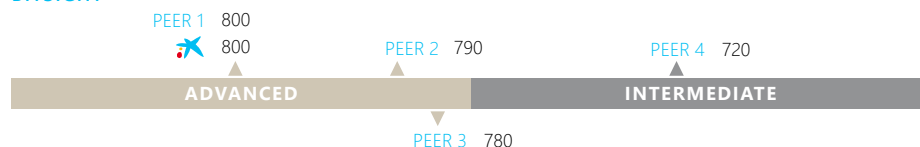
Mesurament de capacitats

A més, CaixaBank participa en diversos exercicis en què es fan diverses proves que estableixen **mesuraments sobre determinades capacitats** en ciberseguretat. **Estem posicionats a les primeres posicions dins del sector bancari en l'àmbit nacional.**

> BENCHMARKS

| | BITSIGHT ¹ | CNPIC ² | INCIBE ³ | DJSI ⁴ |
|-------|-----------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| CABK | 800/900 | 9/10 | 4,6/5 | 97/100 |
| PEERS | 785/900 | 8,4/10 | 4,05/5 | 89/100 |

BITSIGHT³



¹ Bitsight. Mitjana de les entitats financeres espanyoles

² CNPIC Informe de Ciberresiliència 2022

³ INCIBE CyberEX Espanya 2022

⁴ DJSI 2022. Information Security.

Revisió de la ciberseguretat per part de tercers externs

CaixaBank manté la seva proactivitat i defensa activa i segueix els principals *frameworks* de seguretat de la informació i posa a prova els seus sistemes per part de tercers. Cal destacar:

> Els exercicis de **RED TEAM** que fa basats en directrius de TIBER-EU (6 cada any)

6



Exercicis de Red Team l'any. Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals que controlen tercers independents.

CaixaBank va ser la primera entitat espanyola financera (l'any 2020) a implementar un Programa de **Bug Bounty (recompensa per errors)** en col·laboració amb la plataforma de recompenses de bugs (*Yogosha*) i una plataforma *Premier Security Testing* basada en *Crowdsourcing (SynAck)*.



Cultura de seguretat – Conscienciació de clients i empleats

El Grup CaixaBank continua potenciant la cultura de la seguretat tant en empleats com en clients. Amb aquest objectiu, durant el 2022 (alguns ja estaven implementats i s'han continuat desenvolupant) s'han dut a terme diversos programes de conscienciació especialitzats:

En particular, per augmentar la **conscienciació dels empleats** en relació amb la seguretat de la informació es compta amb:

- > Campanyes de simulacres de *phishing* a tota la plantilla.
- > Cursos de seguretat de la informació a tota la plantilla.
- > El mes d'octubre de 2022, coincidint amb el mes de la conscienciació, **es va llançar una nova iniciativa de gamificació** que estarà vigent fins a finals de 2023. En què els empleats van adquirir *skills* a través del joc.
- > Realització de formació específica en ciberseguretat al Consell d'Administració.
- > Durant el 2022 s'ha dut a terme un ciberexercici (top table) al Comitè de Direcció.

INFOPROTECT.
Think safety

Una marca que, des de 2015, integra totes les **iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.**

59%

→ 0-Clickers en campanya de *phishing*
33 % el 2021

12

→ Simulacres de *phishing* per empleat.
12 el 2021

99%

→ Professionals que han fet el curs de seguretat el 2022
99 % el 2021

En particular, per **als clients**, cal destacar:

- > CaixaBank *Protect News*, *newsletter* en què s'inclouen *tips* i consells per als clients.
- > Avisos de seguretat en diversos mitjans, així com la presència a les xarxes socials.
- > *Podcast* sobre ciberseguretat disponible per als clients (Gemma Nierga parla sobre ciberseguretat en 7 capítols).



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Participació de CaixaBank en projectes europeus

CaixaBank és un dels bancs referents en temes d'innovació i ciberseguretat, i destaca en les seves aportacions en diversos projectes europeus en què col·labora amb grans empreses i institucions i finançament de la Unió Europea.



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 seguretat de serveis d'e-commerce.



Infinitech

→ Controls basats en analítica 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.

Durant el 2022 s'ha invertit i participat en iniciatives per millorar la seguretat de la informació:



AI4CYBER

→ Aplicació d'IA per millorar la detecció d'anomalies i la protecció de la infraestructura.



ATLANTIS

→ Millora de la resposta i coordinació entre operadors d'infraestructures clau davant d'atacs o incidents a gran escala.



GREEN.DAT.AI

→ Millorar l'eficiència dels sistemes de Detecció del Fraud amb eines de IA explicable.



07 Persones i cultura

- Cultura corporativa _ PÀG. 266
 - Model de Cultura i Lideratge _ PÀG. 267
 - Proposta de Valor per a l'empleat_ PÀG. 269
 - Noves maneres de treballar i transformació del model de desenvolupament _ PÀG. 269
- Diversitat i igualtat d'oportunitats_ PÀG. 270
 - Diversitat de gènere _ PÀG. 270
 - Diversitat funcional _ PÀG. 276
 - Diversitat generacional _ PÀG. 278
- Desenvolupament professional i compensació _ PÀG. 280
 - Desenvolupament de la potencial _ PÀG. 280
 - Compensació adequada i meritocràtica _ PÀG. 287
- Experiència de l'empleat_ PÀG. 290
 - Entorn Laboral _ PÀG. 291
 - Models de treball àgils i transversals _ PÀG. 292
 - Normes laborals i drets de la plantilla _ PÀG. 292
 - Pla d'igualtat_ PÀG. 293
 - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible _ PÀG. 296
- Diàleg amb empleats _ PÀG. 300
 - Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge _ PÀG. 300

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

El Grup CaixaBank és en una posició de lideratge i solidesa històrica; factors externs (com la disrupció digital, la crisi energètica i l'augment de la inflació) i interns (com la culminació de la fusió amb Bankia i el llançament del nou Pla Estratègic 2022-2024) suposen un gran repte que, entre d'altres, afecta la gestió de les persones. Per fer front a aquest context tan desafiant, no només és important potenciar noves maneres de treballar, més transversals i col·laboratives, sinó que també calen nous coneixements i habilitats.

Amb aquest objectiu, el Pla Estratègic 2022-2024 para atenció especialment en la cultura i en les persones, clau per arribar a aconseguir l'ambició del Grup CaixaBank de ser el Grup financer favorit per treballar-hi i, alhora, **comptar amb el millor talent per afrontar els reptes estratègics del Grup**.

Per aconseguir l'ambició del Grup, s'ha dissenyat un **Pla Director de Recursos Humans** que inclou les palanques següents:



Impulsar una **cultura d'equip** il·lusionant, compromesa, col·laborativa i àgil, d'empoderament i tolerància a l'error.



Impulsar noves maneres de treballar, amb respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància.



Promoure un **lideratge proper**, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.



Oferir una **proposta de valor diferencial** a l'empleat.

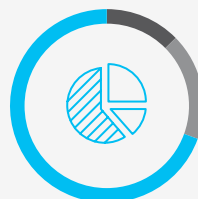
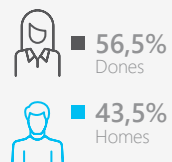


Transformar la gestió del model de **desenvolupament de les persones**: més proactiu en la capacitat dels equips i amb atenció a les *skills* clau.



> ELS EMPLEATS DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2022

Grup CaixaBank



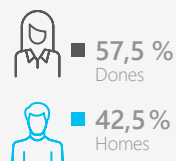
- 5.628 Directius
- 7.996 Càrrecs intermedis
- 31.001 Resta d'empleats

Contractes indefinits
99,5%

Edat mitjana
45,8 anys

Antiguitat mitjana
17,9 anys

CaixaBank, S.A.



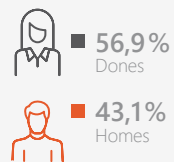
- 5.015 Directius
- 6.796 Càrrecs intermedis
- 24.278 Resta d'empleats

Contractes indefinits
99,7%

Edat mitjana
45,8 anys

Antiguitat mitjana
18,9 anys

BPI, S.A.



- 296 Directius
- 613 Càrrecs intermedis
- 3.478 Resta d'empleats

Contractes indefinits
99,4%

Edat mitjana
46,7 anys

Antiguitat mitjana
19,8 anys



> DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA DEL GRUP CAIXABANK

| | |
|-------------------------|---------------|
| Espanya | 39.825 |
| Portugal | 4.570 |
| Àfrica | 38 |
| Algèria | 3 |
| Egipte | 3 |
| Marroc | 29 |
| Sud-àfrica | 3 |
| Amèrica del Nord | 8 |
| Canadà | 2 |
| Estats Units | 6 |
| Amèrica del Sud | 12 |
| Brasil | 3 |
| Xile | 3 |
| Colòmbia | 3 |
| Perú | 3 |
| Àsia | 20 |
| Xina | 8 |
| Unió dels Emirats Àrabs | 4 |
| Índia | 4 |
| Singapur | 4 |
| Resta d'Europa | 150 |
| Alemanya | 18 |
| França | 23 |
| Gran Bretanya | 25 |
| Itàlia | 10 |
| Bèlgica | 1 |
| Luxemburg | 31 |
| Polònia | 21 |
| Suïssa | 17 |
| Turquia | 4 |
| Oceania | 2 |
| Austràlia | 2 |



_Cultura Corporativa

La Cultura forma part de **la nostra personalitat com a organització**, i és un dels pilars clau per a la implantació de la nostra estratègia, basada en el concepte **Som CaixaBank** que, alhora, incorpora 3 eixos:



Les persones, el primer

- > **Compromesos:** impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.
- > **Propers:** 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.



_Model de Cultura i Lideratge

Per alinear els comportaments a la realitat canviant, durant l'any 2022, s'ha **evolucionat el Model de Cultura i Lideratge** per acompanyar el nou Pla Estratègic i reforçar, així, el compromís de les persones en un entorn de canvi exponencial.

Els **objectius del model de Cultura i Lideratge** són:

- > Impulsar una cultura d'equip compromesa amb el nostre propòsit i orgullosa de treballar al Grup CaixaBank.
- > Reforçar el coneixement dels atributs i comportaments de la Cultura corporativa.
- > Promoure un lideratge proper, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.

Mitjançant un total de **sis palanques o pilars bàsics**, s'impulsa l'evolució de la Cultura i el Lideratge, es transmet i s'involucren tots els professionals en la integració dels comportaments **Som CaixaBank**.



Escolta activa

- > Realització de l'Estudi de Compromís 2022 a tota la plantilla, en què es mesura el Compromís i la Cultura i el Lideratge.
- > Pla d'acció global centrat en Xarxa i Serveis Centrals per millorar l'Experiència de l'Empleat.

➤ [Veure'n més detalls en Estudi de Compromís i Pla d'Acció.](#)



Comunicació

- > Difusió del model de Cultura i Lideratge a l'estructura directiva. Convenció de Directius.
- > Pla de comunicació per divulgar els atributs de la Cultura i del Model de Lideratge a tota la plantilla i impulsar, així, la integració Cultural.



Desenvolupament directiu

- > Programa Liderant Líders per a directius de la Xarxa, en què la Direcció de Recursos Humans transmet els aspectes més destacats del Model de Cultura i Lideratge.
- > Programes de desenvolupament (PROA, C1, Programes d'Autoformació Directiva...) amb èmfasi en el desenvolupament de competències per al lideratge d'equips partint dels valors i atributs de la Cultura CaixaBank.
- > CaixaBank Talks: Xerrades en directe, presencials i en línia, sobre temes de Cultura i Lideratge.



Formació

- > Elaboració i disseny de la formació en Cultura Comercial per a Directius.
- > Formació en Cultura per a noves incorporacions.



Proposta de valor empleat

- > Revisió de la Proposta de valor de l'empleat per fomentar l'atracció del millor talent i establir una relació compromesa amb les nostres persones col·laboradores.



Ambaixadors

- > *Trainers* de cultura (formació interna). Agents de transformació que contribueixen a difondre la Cultura Som CaixaBank a tots els professionals i recollir-ne el *feedback*.
- > HRBPs i DRRHH territoris.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

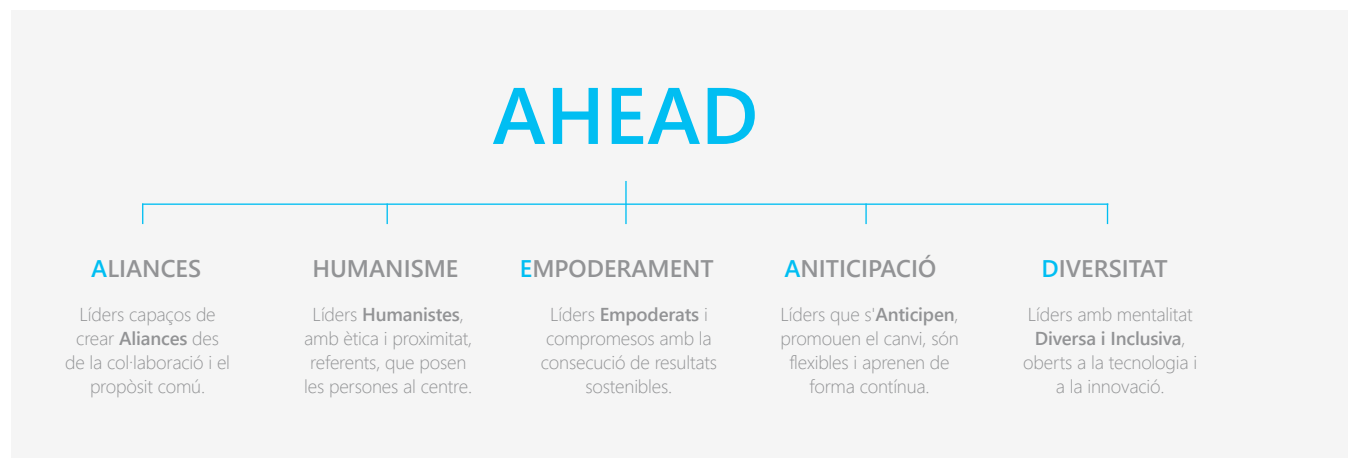
Accions del Model

El model de Cultura i Lideratge es palanqueja en accions adreçades a:

- > **Trainees de Cultura.** Per a aquest col·lectiu es llancen accions per empoderar-los i dotar-los d'eines perquè siguin agents de transformació i que contribueixin a encomanar la Cultura Som CaixaBank a tots els professionals i recollir-ne el *feedback*.
- > **Tota la plantilla,** es llancen accions per fomentar el coneixement de la Cultura Som CaixaBank i els comportaments que hi estan associats per tal d'afavorir la integració cultural i l'orgull de pertinença. Amb especial atenció als **Directius**, per convertir-los en líders transformadors, referents i impulsors de la Cultura Som CaixaBank i del Model de Lideratge AHEAD.

Model de lideratge (AHEAD)

Un Model de Lideratge en què **tots els empleats som líders en el nostre àmbit d'influència.**



El Model de lideratge (AHEAD) de CaixaBank aplica a tota la plantilla i persegueix **un major autolideratge i responsabilitat en la presa de decisions** i també promoure la proactivitat i la transversalitat.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Proposta de Valor per a l'empleat

S'està desenvolupant la **Proposta de Valor a l'empleat** i ajustant-la al Model de Cultura i Lideratge per tal d'augmentar el compromís i la marca ocupadora per ser el millor Grup Financer en el qual treballar.

> ELS QUATRE PILARS DE LA PVE



Generem impacte

Transformem la **societat** amb accions **responsables i sostenibles** que generen valor afegit en les persones i en l'entorn d'acord amb el nostre **propòsit**.



Creixem

Impulsem el **desenvolupament** professional a curt, mitjà i llarg termini en el Grup CaixaBank i facilitem **entorns diversos, inclusivament i saludables**.



Som equip

Promovem la **confiança** i la **col·laboració** entre els professionals mitjançant la implementació de models de **treball flexibles i projectes transversals**.



Innovem

Fomentem l'**agilitat** i la **digitalització**, cosa que **empodera** els professionals per afrontar els problemes amb solucions de **qualitat**.



_Noves formes de treballar i transformació del model de desenvolupament

Aquesta nova mirada, juntament amb la tendència cap a un **model de treball flexible** que exigeix la gestió d'equips deslocalitzats, també ha provocat un canvi de paradigma pel

que fa al desenvolupament de l'empleat. En aquest sentit, el nou concepte de rols i habilitats **"Development by Skills"**, en què l'empleat es fa responsable del seu propi desenvolupament de carrera, anirà en la línia dels comportaments que quedin emmarcats en els actuals atributs de la Cultura CaixaBank i del Model de Lideratge.

lupament de carrera, anirà en la línia dels comportaments que quedin emmarcats en els actuals atributs de la Cultura CaixaBank i del Model de Lideratge.

➔ Vegeu l'apartat "Models de treballs àgils i transversals".

Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromesa i treballa per **fomentar la diversitat en totes les seves dimensions** com a part de la cultura corporativa, mitjançant la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta exclouent i discriminatòria.

Per fer-ho, compta amb 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 segons els principis que es recullen al [Manifest de Diversitat](#).



El programa *Wengage*, basat en la meritocràcia, l'accés en igualtat d'oportunitats, la participació i la inclusió, fomenta la diversitat de gènere, funcional i generacional.

Per abordar els reptes que se'ns plantegen com a organització en els pròxims anys, serà clau tenir una plantilla formada per persones diverses, empoderades i compromeses que desenvolupin tot el seu potencial i talent mitjançant la igualtat d'oportunitats i la meritocràcia.

El nou **Pla de Diversitat i Inclusió 2022-2024** té quatre grans reptes, a partir dels quals s'exposen totes les iniciatives de diversitat i inclusió desenvolupades durant l'any 2022:

- > Consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives i continuar impulsant el lideratge femení a l'organització, amb èmfasi a l'Alta Direcció.



41,8 %

→ Dones en posicions directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank, S.A.

- > Reforçar una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere) i assegurar la igualtat retributiva de totes les persones de l'Entitat.
- > Ser l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als clients/es i segments de negoci.
- > Continuar fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats en la societat a través d'accions de sensibilització i aliances estratègiques.

Diversitat de gènere

Internament, el programa de diversitat de gènere persegueix 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.**
- > **AED (Associació Espanyola de Directius) i Lead Mentoring Dones Directives by CaixaBank** Tancament de la 2a edició del programa *online* per impulsar el lideratge femení a través d'un programa de *Mentoring* femení entre les grans empreses espanyoles. (60 participants en el programa 2021-2022).
- > **Programa de Mentoring Closingap** *Mentoring* creuat adreçat a dones de les organitzacions que formen part de l'aliança *Closingap*. Es tracta d'una plataforma de referència en l'anàlisi del cost econòmic i social de les bretxes de gènere i de l'impacte de les iniciatives per reduir-lo.
- > **III Global Mentoring Walk Madrid**, trobada de dones líders emergents amb referents d'àmplia trajectòria (180 participants).
- > **Comitè Assessor Diversitat.** Creació d'un nou òrgan extern que té com a objectiu assessorar CaixaBank en les seves decisions estratègiques en l'àmbit de la diversitat i la inclusió, aportant noves perspectives a partir de la seva experiència i coneixement. El Comitè Assessor de Diversitat es reuneix amb una freqüència quadrimestral i el formen 5 membres de diversos sectors empresarials.



_Contribuir des dels processos de Recursos Humans

- > Consolidació de les **ternes en els processos de promoció interna**.
- > **Foment i comunicació de les mesures de conciliació laboral** com una palanca clau per assegurar la igualtat de gènere.
- > Pla acompanyament família: accions desenvolupades per empoderar els empleats amb fills i fomentar la corresponsabilitat:
 - > Obertura de **sales de lactància** en edificis corporatius.
 - > **Nou taller en línia "Benvinguts papes i mames!"**, dins del programa "Som Saludables". Un taller creat per acompanyar els professionals que es reincorporen a l'entorn laboral després d'un permís de naixement, adopció o acollida.
- > **Comunicació de violència de gènere:**
 - > Elaboració i difusió d'un recopilatori de drets laborals reconeguts a les **víctimes de violència de gènere**.
 - > **Bústia centralitzada i confidencial** perquè les dones que puguin ser víctimes de violència de gènere tinguin la possibilitat de comunicar la seva situació i, des de l'Entitat, se'n pugui gestionar la sol·licitud, reconeixent la seva condició i posant a la seva disposició tots els drets i les mesures legalment i internament existents.
- > Estudi de la **trajectòria professional** per identificar diferències entre homes i dones i plantejar accions per reduir la bretxa de gènere.
- > Desenvolupament de **l'anàlisi d'igualtat salarial entre homes i dones**.

_Involucrar i sensibilitzar totes les persones

- > **Formació en biaixos inconscients:** contingut en línia disponible a la plataforma *PeopleNow* per contribuir a detectar i minimitzar biaixos inconscients (opinions i comportaments no inclusius) i disposar d'eines per evitar-los. S'han fet dos mòduls exclusius per a professionals de Recursos Humans.
- > **Cursos sobre diversitat i inclusió a Virtaula.Next disponibles per a tota la plantilla.**
- > **Difusió interna de la Guia de comunicació igualitària**, una proposta per promoure una comunicació més empàtica i igualitària a l'Entitat i cap als clients.
- > **CaixaBank Talks intern:** Entrenar la nostra mentalitat: lliure de biaixos per ser més inclusius amb més de 1.100 participants en directe.
- > **CaixaBank Corporate Ambassador de Sport & Corporate Hackaton.**
- > **Trobades trimestrals dels Agents d'Igualtat** de cadascuna de les Direccions Territorials.

_Visualitzar la diversitat

- > Publicació del nou **Portal de Wengage a PeopleNow**, amb continguts exclusius i segmentats segons les diversitats i àmbits d'actuació.
- > Creació d'un **nou canal de notícies a PeopleNow**.



Externament, es vol contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat; els esforços se centren en tres àmbits:

Lideratge i emprenedoria

- > Organització de la 6ª edició del **Premi Dona Empresària** i col·laboració amb el premi internacional IWECC de suport a les dones emprenedores. És un reconeixement que fa l'Entitat des de fa sis anys a l'excel·lència professional i empresarial de dones amb una trajectòria de lideratge destacada en el món empresarial a Espanya.
- > **IWECC Annual Conference**, "Connecting Women Businesses Globally: The Transformational Power of Women's Leadership". CaixaBank com a Founding Sponsor, juntament amb IESE.
- > **Premi A dona professional autònoma**. 2ª edició del premi que reconeix el lideratge i el talent de dones professionals autònomes espanyoles.
- > **CLOSINGAP Women for a Health Economy**, adhesió a la plataforma de referència en l'anàlisi del cost econòmic i social de les bretxes de gènere i de l'impacte de les iniciatives per reduir-lo.
- > Impuls de l'**empoderament de la dona al món rural**, amb:
 - > **La renovació de l'adhesió a aliances estratègiques** amb les principals associacions que donen suport a la dona en l'àmbit rural: FADEMUR (Federació d'Associacions de Dones Rurals), AFAMMER (Associació de Famílies i Dones Rurals) i Cooperatives Agroalimentàries d'Espanya.
 - > La 3ª convocatòria del Premi Càtedra AgroBank, **dona, empresa i medi rural**, en què es premia el millor treball de final de màster de dones (**Universitat de Castella-la Mancha**).
 - > **La presència en esdeveniments del sector**: Jornades del Medi Rural i Premis d'Excel·lència a la innovació de dones rurals.

Innovació i educació

- > **Premis WONNOW**. 5ª edició dels premis que reconeixen l'excel·lència acadèmica i el talent d'estudiants de grau STEM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques), amb 975 candidates inscrites.
- > Participació a **#ChicasImparables** de 50&50 i IE Business School.

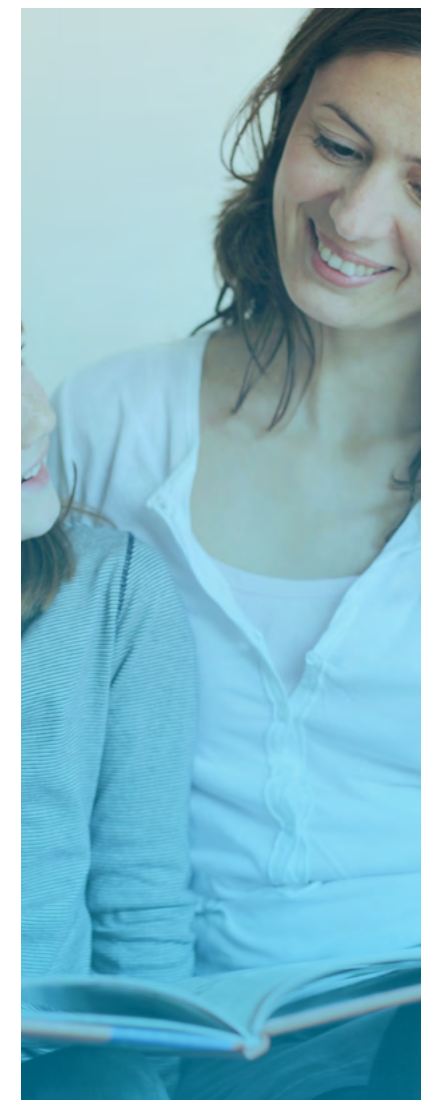
Esport

- > Suport a l'esport femení a través dels patrocinis a les seleccions espanyoles femenines de futbol i de bàsquet i d'altres esdeveniments esportius.

Comunicació



- > **Mes europeu de la Diversitat**: organitzat a través de la Comissió Europea i les 26 organitzacions que promouen el *Xàrter* a la Unió Europea, amb més de 12.000 empreses signants a Europa i 1.195 a Espanya. Els objectius són:
 - > celebrar i promoure la diversitat i la inclusió,
 - > augmentar la consciència sobre els seus beneficis i
 - > motivar les empreses i entitats perquè visibilitzen les seves accions i el seu compromís.
- > **Esdeveniments de diversitat** a totes les Direccions territorials, a **ImaginCafè** i a **CaixaBank Talks per a clients**, amb més de **700 assistents**.
- > **Setmana de la Igualtat**: amb l'organització d'activitats per a tota la societat per celebrar el Dia Internacional de la Dona Treballadora (8 de març).



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Per tota aquesta **gestió efectuada en matèria de diversitat**, CaixaBank:

> **RECONeixEMENTS**



→ Ha estat inclosa per cinquè any consecutiu en el **Bloomberg Gender Equality Index**, l'índex internacional que reconeix l'esforç en transparència, per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial, i s'ha posicionat entre les cinc primeres empreses del món.



EWOB

→ CaixaBank també ha tornat a entrar a l'índex de Diversitat de Gènere de l'associació **European Women on Boards (EWOB)**, així com al rànquing internacional d'igualtat de gènere de **Equileap**.



→ A més a més, l'any 2022 CaixaBank ha renovat per dotzè any consecutiu el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (EFR)** i s'ha mantingut en el **Nivell d'Excel·lència A** en la certificació. Aquest certificat l'atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement del foment de l'equilibri entre empresa, feina i família a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin.



→ A aquests reconeixements, cal afegir-hi el **distintiu DIE d'igualtat a l'empresa**.



CaixaBank també està adherida a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat:

> ADHESIONS

| | | | |
|---|---|---|--|
|  <p>→ Adhesió al Codi de Bones Pràctiques per a la gestió del Talent i la Millora de la competitivitat de l'Empresa.</p> |  <p>→ Iniciativa de l'ONU Dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides pel qual assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.</p> |  <p>→ Adhesió a la nova iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides per accelerar la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.</p> |  <p>→ Adhesió a l'Aliança STEAM pel talent femení "Nenes a peu de ciència" del Ministeri d'Educació i Formació Professional, per fomentar les vacances científiques per a nenes i joves.</p> |
|  <p>→ Acord Voluntari amb l'Institut de la Dona, que promou una representativitat més important de la dona en posicions directives. Iniciativa que vol afavorir una participació equilibrada de dones i homes en la presa de decisions de l'àmbit empresarial i econòmic.</p> |  <p>→ Xàrter de la diversitat signat el 2011, que representa un compromís voluntari que es promou a nivell europeu per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.</p> |  <p>→ Adhesió a l'Aliança CEO per la Diversitat, primera aliança europea que uneix els CEOs al voltant de la innovació en diversitat, equitat i inclusió. Aquesta aliança neix l'any 2019 i està promoguda per la fundació CEOE i la Fundació Adecco; el 2021 té 75 empreses.</p> | |



closingap

Aliança Closingap

→ Adhesió a aquesta **aliança d'empreses que actua com a clúster de referència**, en col·laboració estreta entre els sectors públic i privat, i que analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere.

↗ Més informació.



Diversity Leading Company

→ Des del 2022, a CaixaBank disposem del segell de **Diversity Leading Company**, un reconeixement d'**Equipos & Talento** pel nostre compromís amb el lideratge i el talent femení i l'impuls i la gestió de la diversitat.

↗ Més informació.



Xarxa Empresarial REDI

→ A CaixaBank, des del maig del 2022, estem adherits a REDI, l'associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un **ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBI** en l'entorn laboral.

↗ Més informació.

> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per sexes

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 22.128 | 19.413 | 18.303 | 15.347 | 1.916 | 1.892 |
| Dones | 27.634 | 25.212 | 23.299 | 20.742 | 2.546 | 2.495 |
| Total | 49.762 | 44.625 | 41.602 | 36.089 | 4.462 | 4.387 |

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 | |
|----------------|---|---------------|---|------------|--------------------|------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 22.056 | 19.264 | 26 | 51 | 46 | 98 |
| Dones | 27.551 | 25.051 | 27 | 53 | 56 | 108 |
| Total | 49.607 | 44.315 | 53 | 104 | 102 | 206 |

Nre. d'incorporacions per sexe

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|------------|-----------------|------------|-----------|------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 77 | 496 | 16 | 138 | 21 | 58 |
| Dones | 95 | 453 | 26 | 118 | 40 | 55 |
| Total | 172 | 949 | 42 | 256 | 61 | 113 |

Nre. d'acomiadaments per sexe

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|------------|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 43 | 56 | 27 | 38 | 3 | 1 |
| Dones | 39 | 57 | 26 | 39 | 3 | 2 |
| Total | 82 | 113 | 53 | 77 | 6 | 3 |

La rotació calculada partint dels acomiadaments sobre la plantilla mitjana (sense incloure-hi el pla de reestructuració i les desvinculacions voluntàries) és del 0,25% (0,21% a CaixaBank, S.A.). La rotació voluntària és del 0,71% (0,25% a CaixaBank, S.A.).

➔ Vegeu-ne més detalls a l'apartat: Pla de Reestructuració i Acord Laboral.

Remuneracions mitjanes per sexe

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 71.872 | 75.368 | 75.579 | 79.846 | 43.073 | 46.638 |
| Dones | 59.082 | 62.534 | 62.510 | 66.453 | 33.150 | 35.581 |
| Total | 64.754 | 68.109 | 68.244 | 72.140 | 37.411 | 40.349 |

Remuneracions mitjanes per categoria professional i sexe

| Grup CaixaBank | Directius | | Càrrecs intermedis | | Resta d'empleats | |
|----------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|------------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Homes | 109.265 | 122.809 | 81.546 | 86.399 | 56.331 | 58.581 |
| Dones | 91.797 | 101.737 | 72.325 | 77.223 | 51.888 | 54.709 |
| Total | 102.604 | 114.432 | 76.749 | 81.676 | 53.650 | 56.222 |

Remuneració mitjana dels consellers per sexe - CaixaBank, S.A.¹ (en milers d'euros)

| | 2021 | 2022 |
|--------------|------------|------------|
| Homes | 143 | 173 |
| Dones | 143 | 197 |
| Total | 143 | 182 |

¹ No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.

> BRETXA SALARIAL DE GÈNERE

La comparativa de remuneracions calculada com a mitjana d'homes menys la mitjana de dones sobre la mitjana de remuneració dels homes és del 17,0% (17,8% el 2021).

Bretxa salarial¹

| | Grup CaixaBank | CaixaBank, S.A. | Banco BPI |
|------|----------------|-----------------|-----------|
| 2021 | 1,2 | 0,7 | 2,7 |
| 2022 | 1,1 | 0,7 | 2,4 |

Mesures que mitiguen la convergència salarial

➔ El Grup CaixaBank se serveix de polítiques de gestió retributiva que inclouen criteris de reducció de bretxa salarial, tant en la transmissió i aplicació de les directrius per a la gestió retributiva com en l'àmbit del procés de cobertura de posicions directives.

La visió de gènere s'avalua en totes les posicions analitzades i se segueix de manera activa l'evolució del nombre de dones en posicions directives.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Diversitat funcional

El programa de diversitat funcional es basa en el **respecte envers les persones**, les seves diferències i capacitats, l'accés en igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

Entre les mesures de la Política inclusiva hi ha una avaluació específica de cada lloc de treball al qual s'incorpora una persona amb discapacitat per garantir que està adaptat a les seves necessitats, així com diversos permisos i mesures perquè els empleats que s'acullen al protocol puguin atendre qualsevol necessitat mèdica relacionada amb la seva discapacitat i disposin, a l'entorn laboral, dels mitjans necessaris per dur a terme la seva feina, com ara llenguatge de signes, *braille*, mitjans de comunicació accessibles o, fins i tot, si la discapacitat ho requereix, l'accés amb animals d'assistència.

> PRINCIPIS

| | | |
|---|--|--|
| <p>No discriminació</p> | <p>Inclusió</p> | <p>Reconeixement de les capacitats, dels mèrits i de les habilitats</p> |
| <p>Lluita contra els estereotips, els prejudicis</p> | <p>Foment d'actituds receptives</p> | <p>Accessibilitat</p> |

> COMPROMISOS EN L'OCUPACIÓ I LA SELECCIÓ DE PERSONES

- Promoure la inclusió i integració de la plantilla amb diversitat funcional.
- Impulsar la contractació de persones amb discapacitat a l'Entitat.
- Fomentar la inclusió laboral de les persones amb diversitat funcional a la societat, mitjançant aliances estratègiques amb fundacions i associacions.

Política inclusiva de persones amb discapacitat.

Des del mes de gener de 2020, CaixaBank té una Política inclusiva de les persones amb discapacitat, que es va acordar amb la representació laboral dels treballadors. 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.

578

T treballadors amb discapacitat

→ 588 el 2021

Internament, es presenten els objectius i les principals iniciatives implementades següents:



A CaixaBank estem profundament **compromesos amb la diversitat funcional, la igualtat d'oportunitats i el talent: prioritzem el respecte a les persones, les seves diferències i capacitats i garantim la no discriminació.**

Nou Pla de Diversitat Funcional 2022-2024, que impulsa dos objectius:

- > Inclusió i integració total de les persones amb discapacitat a CaixaBank millorant la seva experiència a l'Entitat.
- > Sensibilització a tota l'organització sobre la diversitat funcional.

_Objectiu d'inclusió i integració de les persones amb discapacitat

- > **Nou servei d'orientació i assessorament sobre discapacitat i dependència** per a empleats i familiars de primer grau.
- > **Pla Família de Fundació Adecco**, programa per a fills de treballadors amb discapacitat (igual al 33 % o superior) per fomentar competències i habilitats i, així, millorar la seva autonomia i les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.
- > Col·laboració amb entitats com ara **Incorpora** per identificar professionals amb discapacitat i integrar-los a la plantilla CaixaBank.
- > **Incorporació de dos professionals amb TEA** (trastorn de l'espectre autista) per a projectes de revisió de programa.

_Objectiu de sensibilització a tota l'organització sobre la discapacitat

- > **Nou Wengage Diversity**. Creació d'una secció sobre diversitat funcional per donar visibilitat al col·lectiu i compartir informació rellevant. Aglutina tots els serveis i projectes relacionats amb la discapacitat.
- > **Formació en diversitat funcional per a tota la plantilla.**

A **nivell extern**, s'impulsa la visibilitat i l'acompanyament i es fomenta la inclusió laboral de les persones amb discapacitat. Algunes de les iniciatives que s'han dut a terme són:

_Foment de l'ocupació i compromís amb la societat

- > Col·laboració en el **Repte 8M de la Fundació Eurofirms**, que té com a objectiu incorporar 1.000 dones amb discapacitat en un any al mercat laboral.
- > Finançament d'un **curs pioner de Specialisterne sobre orientació laboral per a joves amb TEA.**

- > Finançament de **beques per a joves amb discapacitat**, de la mà de la Fundació Randstad i la Fundació Prevent.
- > Contractació de serveis a **Centres Especials de Treball** per fomentar la inclusió laboral i el desenvolupament professional de les persones amb diversitat funcional.
- > **Donacions a entitats** que promouen la inclusió laboral de persones amb discapacitat.

_Serveis adaptats a clients amb diversitat funcional

- > **Pàgina web amb nivell d'accessibilitat AA** (d'acord amb les Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web).
- > **Oficines adaptades** amb rampes d'accés o elevadors, i també accessibilitat als caixers, basada en el programa Apsis4All.

_Suport a l'esport adaptat

- > **Patrocini al Comitè Paralímpic Espanyol (CPE)** sorgit del compromís amb la diversitat i la inclusió en l'esport.
- > **Suport a l'equip Paralímpic Espanyol**, un compromís amb els esportistes i amb els seus valors d'esforç, sacrifici i constància i creació i impuls d'**#INCONFORMISTES-DELESPORT**.



Diversitat generacional

El programa de diversitat generacional parteix del diagnòstic de situació a l'Entitat, en què s'analitzen 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 que caldrà gestionar a la nostra organització per potenciar sinergies entre generacions i tractar les necessitats i expectatives diferents de cada etapa. 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.

Cada generació aporta diversos aprenentatges, coneixements i intuïcions. Per això, **internament, s'aposta pels equips mixtos per impulsar el valor de la diversitat generacional.**

Algunes de les iniciatives i accions que s'han desenvolupat durant l'any 2022 són:

- > **Programa Som Saludables** amb visió generacional. Aquest programa incorpora: continguts i articles d'interès, tallers, *webinars*, reptes i rutines saludables.
- > **Pla de Formació continuada** per promoure l'ocupabilitat de les persones durant la seva trajectòria professional.
- > **Mòdul de gestió d'equips diversos** perquè els equips directius integrin i cohesionin equips i persones de manera inclusiva.
- > **Sensibilització a tota la plantilla** per combatre els prejudicis i eliminar les etiquetes que s'han imposat a cada generació.
- > **Programa BUDDY GENERACCionant** per assegurar la transmissió de coneixements i de la cultura.

Externament, s'ofereix una proposta de valor enfocada a cada col·lectiu i es participa en esdeveniments i fòrums per impulsar el talent sènior i donar-li la visibilitat social que li correspon.



- > **CaixaBank Sèniors.** Formació en gerontologia a consellers sènior de CaixaBank i creació de la figura del gestor sènior, per augmentar la confiança dels clients de més de 65 anys amb l'entitat, i acompanyar els que no s'han adaptat al procés de transformació digital.

➤ [Vegeu l'apartat "Col·lectiu sènior".](#)

CaixaBank Sèniors

Per això, ens han guardonat amb el primer premi en la categoria a Inside Company dels IV Premis Generación & Talent, uns guardons que reconeixen les bones pràctiques en la sensibilització i la gestió de la diversitat generacional a les organitzacions.

- > **Col·laboració amb l'Observatori Generació & Talent "Generacciona":**
- > **Participació en grups de treball amb altres empreses per impulsar el valor del talent sènior i donar-li la visibilitat social que li correspon.** Destacar el **Llibre Blanc del Talent Sènior**, resultat de la col·laboració del Lab Talent Sènior amb la Fundació Adecó – Fundació Seres, que recull les millors pràctiques per conscienciar empreses, administracions públiques i la societat sobre el protagonisme que la força laboral sènior adquireix durant els pròxims anys.
- > **Coopera al Team work EFR Talent Sènior.** Grup que lidera la Fundació MásFamilia i que componen diverses empreses amb l'objectiu d'anticipar-se i adaptar-se a aquesta nova realitat per aprofitar tota la potencialitat del talent sènior.

> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per edat

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| <30 anys | 1.302 | 1.190 | 1.021 | 818 | 120 | 139 |
| 30-39 anys | 7.105 | 5.713 | 5.566 | 4.315 | 623 | 495 |
| 40-49 anys | 27.423 | 25.818 | 23.384 | 21.726 | 2.390 | 2.299 |
| > 49 anys | 13.932 | 11.904 | 11.631 | 9.230 | 1.329 | 1.454 |
| Total | 49.762 | 44.625 | 41.602 | 36.089 | 4.462 | 4.387 |

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 | |
|----------------|---|---------------|---|------------|--------------------|------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| <30 anys | 1.211 | 1.017 | 5 | 8 | 86 | 165 |
| 30-39 anys | 7.075 | 5.672 | 18 | 20 | 12 | 21 |
| 40-49 anys | 27.401 | 25.757 | 18 | 48 | 4 | 13 |
| > 49 anys | 13.920 | 11.869 | 12 | 28 | - | 7 |
| Total | 49.607 | 44.315 | 53 | 104 | 102 | 206 |

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|------------|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| <30 anys | 10 | 7 | 6 | 5 | 1 | 1 |
| 30-39 anys | 16 | 34 | 12 | 24 | 1 | 1 |
| 40-49 anys | 37 | 40 | 24 | 27 | 4 | 1 |
| > 49 anys | 19 | 32 | 11 | 21 | - | - |
| Total | 82 | 113 | 53 | 77 | 6 | 3 |

Remuneracions mitjanes per edat

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| <30 anys | 34.340 | 36.878 | 35.723 | 38.312 | 22.688 | 25.720 |
| 30-39 anys | 49.225 | 52.117 | 52.360 | 54.756 | 27.799 | 31.328 |
| 40-49 anys | 64.538 | 67.435 | 67.939 | 71.171 | 35.075 | 36.887 |
| > 49 anys | 75.975 | 80.285 | 79.365 | 85.424 | 47.446 | 50.294 |
| Total | 64.754 | 68.109 | 68.244 | 72.140 | 37.411 | 40.349 |

➤ Vegeu la revisió del criteri de càlcul de 2021 a "Criteris i abast de l'Informe".



_Desenvolupament Professional i Compensació

_Desenvolupament del potencial

El Grup CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals clau dels seus professionals i pel seu desenvolupament. En aquest sentit, dissenya un pla director que dona resposta als reptes de mercat, a les necessitats de col·lectius i a les necessitats individuals dels seus professionals. Es fan avaluacions a pràcticament al 100 % dels empleats, que permeten una visió integral (avaluació d'acompliment i de competències).

100% de posicions

→ **directives cobertes internament.**
99,9% el 2021. CaixaBank, S.A.

13.190 participants

→ **en programes de desenvolupament**
(Inclou el programa CaixaBank Talks) 26.470 el 2021 CaixaBank, S.A.

_Directius i Predirectius

Hi destaquen:

- > **Programes de Desenvolupament Directiu** enfocats a reforçar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat, posant en relleu el nou model de Lideratge AHEAD.
- > **Programes predirectius:** adreçats a professionals de diverses àrees i Direccions Territorials (directors d'oficina, gerents de Serveis Centrals i directors de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou *coaching* i formació en lideratge.
- > **La formació directiva** té en compte dues etapes (incorporació i consolidació) i una tercera per als col·lectius d'alt potencial, i proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació al càrrec i incorpora el concepte de "Certificació" mitjançant Universitats i Escoles de negocis.
- > **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 i Direcció de l'Àrea de Negoci), Programa *Leadership Certificate C1*, autoformació en línia i processos d'assignació de *coaching* de transició.



L'Entitat fomenta els **programes de desenvolupament professional** a nivell directiu, predirectiu i de col·lectius clau.

- > **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 i sessions de *coaching* de consolidació i *mentoring*.
- > **Desenvolupament de l'alt potencial:** aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir i impulsar el desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial, Programa TOP 200.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

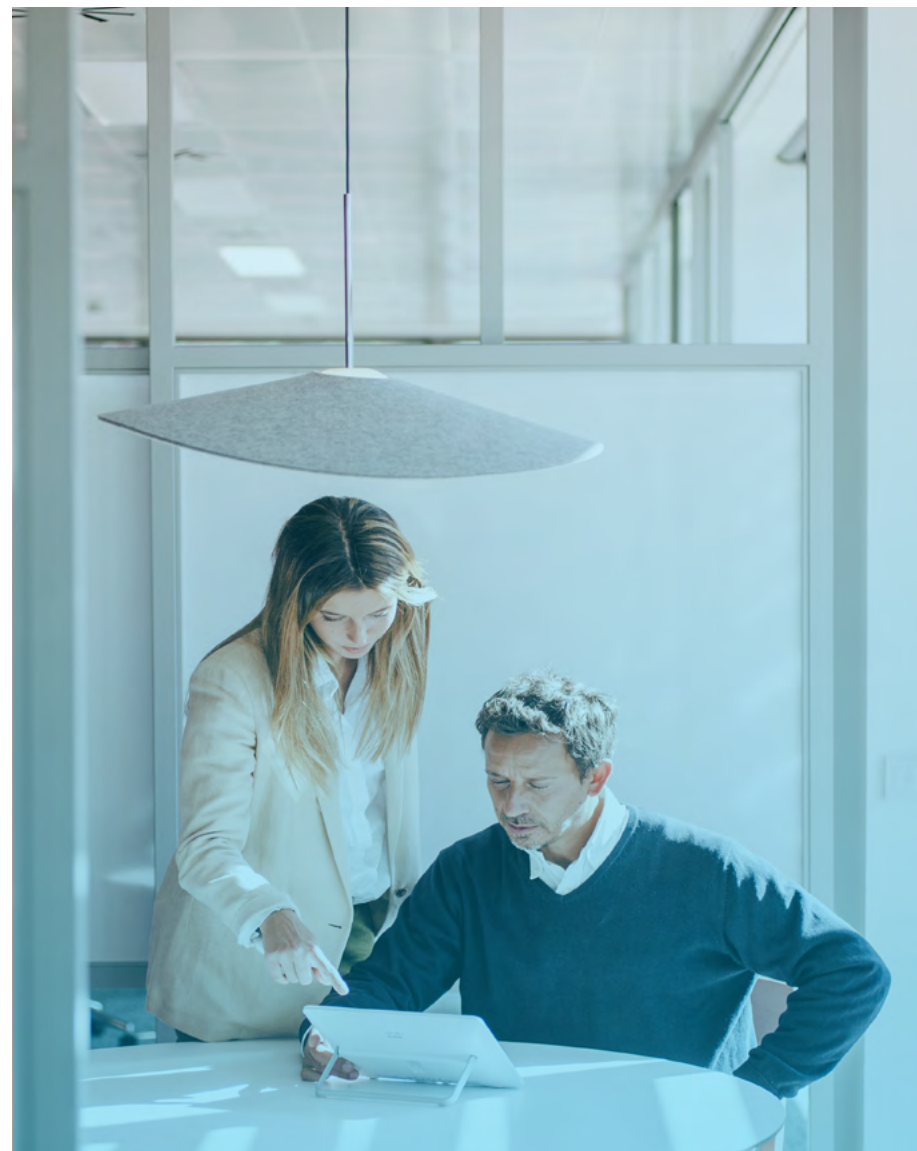
12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

- > **Autoformació Directiva i Predirectiva** amb programes que responen a 5 grans blocs clau:
 - > Noves maneres de treballar.
 - > Transformació Digital.
 - > Relació amb els clients.
 - > Desenvolupament del potencial.
 - > *Wellbeing*.
- > **Processos d'acompanyament:** *coaching* de transició en format en línia, primera edició certificació interna *mentoring* (80 mentores al costat de *International Mentoring School*), programa de *mentoring* per al desenvolupament (adreçat a dones a la Xarxa) i programa *Buddy* del col·lectiu *WonNow*.

Altres projectes destacats:

- > **Programes d'aproximació a Negoci:** *Liderant Líders* i *Liderant Stores*.
- > **CaixaBank Talks Desenvolupament RH:** ponents de primer nivell que presenten les tendències i novetats en matèries de negoci, transformació digital, habilitats i sostenibilitat.
- > **Formació en Equips híbrids:** programa per optimitzar el treball en equips híbrids i deslocalitzats.
- > **Programa en biaixos cognitius:** per corregir les distorsions en els nostres raonaments que, tot i que de vegades ens ajuden a prendre decisions ràpides, també ens poden conduir a interpretacions errònies de les persones que ens envolten.
- > **Escola d'anglès:** conté en línia Premium per a directius i manté el *one-to-one* per a l'Alta Direcció.
- > **Strategy:** un cop compresos l'entorn en què es mou l'Organització actual i interioritzades les noves maneres de treballar, liderar i desenvolupar els talents presents a l'Organització, passem a aprofundir en altres metodologies de treball i treballar en noves eines.
- > **Llançament Comunitat Directiva:** llançament de l'espai per compartir entre directius de l'Entitat.



Development by skills

Development by Skills neix per transformar el model de desenvolupament dels empleats del Grup, fruit de la transformació del sector bancari i de la necessitat de disposar de nous perfils.

Suposa la creació d'un model àgil i personalitzat de desenvolupament que posa els nostres col·laboradors al centre del seu propi creixement professional, en la mesura que cadascun dels professionals és responsable i part activa del seu propi aprenentatge i desenvolupament. El desenvolupament del projecte s'ha articulats en cinc grans blocs:

- > **Arquitectura única de skills i perfils professionals**, amb el disseny d'un catàleg de perfils amb les seves *skills* requerides, amb la participació de totes les àrees del banc i de les empreses del Grup.
- > **Realització de pilots d'upskilling** en Negoci, en concret, per als perfils de conseller sènior, gestors i gerents coordinadors d'inTouch. S'ha començat el disseny d'un programa per a Directors d'Àrea de Negoci.
- > **Desenvolupament del nou procés de valoració per skills o assessment** per a tota la plantilla. Aquest procés permetrà configurar el mapa de coneixement i habilitats de l'entitat i identificar *gaps* de desenvolupament per implementar programes d'upskilling i *reskilling* com a resposta a les bretxes detectades.
- > **Procés de revisió i evolució continuat dels processos de Recursos Humans** que provoca una transformació de l'àrea amb motiu de l'adaptació i evolució del procés d'avaluació, desenvolupament i selecció.
- > **Adaptació i evolució dels Sistemes de RRHH** per incorporar un nou model de desenvolupament per *skills*. Aquesta evolució dels sistemes farà possible que els empleats posin de manifest les seves capacitats i coneixements, i permetrà comparar el seu perfil professional amb el d'altres perfils de l'Entitat.

Talent jove (Talent programs)

CaixaBank disposa de *Talent Programs* per identificar i desenvolupar el talent primerenc i, d'aquesta manera, anticipar necessitats futures.

Els programes dels quals disposa CaixaBank per atraure talent extern són:

- > **WonNow:** adreçat a dones estudiants de graus de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) d'universitats espanyoles. Les guanyadores del premi de beca s'incorporen durant sis mesos en posicions estratègiques.
- > **New Graduates per a Serveis Centrals:** per identificar i incorporar el talent per a posicions amb més dificultats de cobrir internament i per a posicions estratègiques digitals. Programa de dos anys amb pla de carrera i amb possibilitat d'incorporació a posicions estructurals.
- > **Data Talent Program.** Programa adreçat a incorporar el millor talent de professionals de *Data* i *Business Intelligent* en diverses àrees dels Serveis Corporatius de CaixaBank i les empreses del Grup. Col·labora en projectes estratègics i entorns dinàmics del món del Data Analyst, Business Analyst i *Machine Learning*.



_Formació

CaixaBank aposta per la formació i l'impuls de les **habilitats professionals** com a principal camí per a la innovació. No concep la millora de les habilitats sense el desenvolupament de les persones; ha de ser una relació que es retroalimenti i que s'adapti als temps.

> LA NOSTRA ESTRATÈGIA D'APRENTATGE



Coneixement connectat i compartit

→ A CaixaBank, el coneixement no és estanc, sinó que està interconnectat i en constant moviment.

Gràcies a aquesta interconnexió, sorgeixen noves idees; evolucionem, moltes vegades, de manera espontània. La nostra manera de fer es basa en el fet de compartir coneixement, en l'horitzontalitat i transversalitat.



Impulsant la transformació del negoci

→ El món de la banca s'ha transformat en els darrers anys gairebé més que en tota la seva història. El negoci es transforma i hem de cercar noves oportunitats. Aquesta cultura, que ens és tan pròpia, permet que apareguin oportunitats d'aprenentatge en qualsevol moment, de qualsevol context. De cara al desenvolupament de les persones, resulta clau per a la Transformació del Negoci.



Aprenentatge continu

→ Com que la nostra adaptació als temps és total, cada etapa necessita unes habilitats concretes que les persones han d'anar desenvolupant. Un món incert en canvi constant requereix una formació contínua. Ho aconseguim gràcies a una cultura oberta i col·laborativa entre professionals.

Els **impulsors** de l'aprenentatge (persones, eines o canals clau) permeten implementar l'estratègia i el pla definit.



Virtaula + plataformes externes

→ Una plataforma virtual, accessible, intuïtiva i senzilla capaç d'adaptar-se als potencials desenvolupaments d'aprenentatge que arribaran en el futur.

Capaç d'actuar com a centralitzador de formacions amb altres plataformes externes.

Virtaula.Next



Trainers

→ En garantir el coneixement dels *Trainers* (referents de coneixement que actuen com a formadors interns), mantindrem un coneixement compartit i connectat entre tota la companyia.

Hi ha quatre classes de *trainers*: Digital, Negoci, Cultura i Risc-Morositat.



Escoles externes

→ Escoles de referència del país ofereixen a la nostra plantilla coneixement reglat mitjançant certificacions o postgraus.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern i gestió del risc
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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:



01. Normativa

→ Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, i també certificacions en LCI (Llei de Crèdit Immobiliari), IDD (*Insurance Distribution Directive*) i MiFID.

02. Recomanada

→ Formació recomanada de l'empresa als empleats segons la seva funció i el segment al qual pertanyen i que dona resposta als reptes i les necessitats del negoci: "Els meus clients", Transformació Digital, Formació per a Segments, Morositat i Gestors Sènior. En matèria de Sostenibilitat (ASG), una formació composta per:

- > La certificació externa sobre Inversions Sostenibles (Banca Premier i Privada).
- > Formació per a l'aprenentatge dels conceptes més rellevants en aquesta matèria.

03. Autoformació

→ Autoformació que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats: Acadèmia virtual d'anglès (*Education First*), Postgrau de Riscos, formacions en Metodologies *Agile*, formacions de l'Escola de Sostenibilitat, etc.

_Reconeixements del model d'aprenentatge

We the Humans Premi Ètica i Intel·ligència Artificial en Empresa Consolidada a Virtaula

→ III Trobada d'Ètica i Intel·ligència Artificial organitzada per *We The Humans.Virtaula.Next* (CaixaBank, S.A.) conjuntament amb quatre projectes més que han desenvolupat *start-ups*, va rebre el **premi a la categoria d'Empresa Consolidada per la integració d'elements d'IA**. Un reconeixement a la feina de tot un equip que treballa cada dia amb una clara vocació de servei a la plantilla i emmarcat al pla estratègic de la companyia.

Generación IV Premis Generació

→ Reconeixen les bones pràctiques en la sensibilització i gestió de la diversitat generacional a les organitzacions. **Primer premi a la categoria a Inside Company per la iniciativa "Formació en gerontologia per a consellers sènior de CaixaBank"**. Amb la figura del gestor sènior, format en gerontologia, es busca augmentar la confiança dels clients de més de 65 anys amb l'entitat, i acompanyar els que no s'han adaptat al procés de transformació digital bancària.



Premis GREF

→ El Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores (GREF), associació en què participen totes les entitats financeres i asseguradores del sector financer, ha **premiat CaixaBank amb el GREF OR** pel seu projecte **Trainers Academy**, centrat en com ajudar les més de 1.300 persones que formen part d'aquest col·lectiu a aprendre, comunicar i compartir millor el coneixement.



XIII Premis Cegos a les Millors Pràctiques en RH amb Equipos&Talento

→ CaixaBank ha desenvolupat el projecte Estratègia formativa en el context complex derivat de la situació de la Covid-19 i una integració en un format de teletreball. Una plataforma d'aprenentatge i un ecosistema que fomenten en els empleats la curiositat, l'esperit de millora contínua, la generositat, la humilitat i la iniciativa. S'ha reconegut l'adaptació a les noves maneres d'aprenentatge i d'un model propi per a una integració digital amb el Premi Cegos amb E&T 2022, Categoria Desenvolupament i Aprenentatge, a la millor estratègia formativa.

Altres formacions implementades en empreses del Grup

Xarxa Hat: Tecnologies per a desenvolupadors en entorns de Kubernetes

Comprensió del funcionament i dels fonaments de moltes de les tecnologies que envolten l'ecosistema de codi obert de Kubernetes.

IMMUNE – Dialogues

Són esdeveniments relacionats amb dones que desenvolupen la seva carrera en disciplines STEAM.

Programa FP Dual

Programa desenvolupat amb l'objectiu d'ampliar el nombre de perfils de caràcter tecnològic.

2ª Edició del Programa Mentoring femení

Programa de desenvolupament professional amb *mentoring* per empoderar les dones i impulsar les seves carreres professionals. L'han protagonitzat 60 dones en total: directives consolidades en el rol de mentores i predirectives amb potencial com a *mentees*.

New Graduate Talent Program 2022

Programa per a persones acabades de graduar de la universitat, màster o postgrau d'1 any de durada amb contracte formatiu. És un programa de desenvolupament de màxima excel·lència que cerca incorporar i desenvolupar a talent clau en empreses del Grup (32 participants aquest any entre VidaCaixa i CaixaBank Tech).



15,1 M€ d'inversió

→ Total en formació.
12,7 M€ el 2021

3.178.202 hores

→ de formació de 2022 (96,4% formació en línia).
3.943.021 el 2021 (98,2 % formació en línia)

335 € d'inversió

→ En formació per empleat.
263 € el 2021

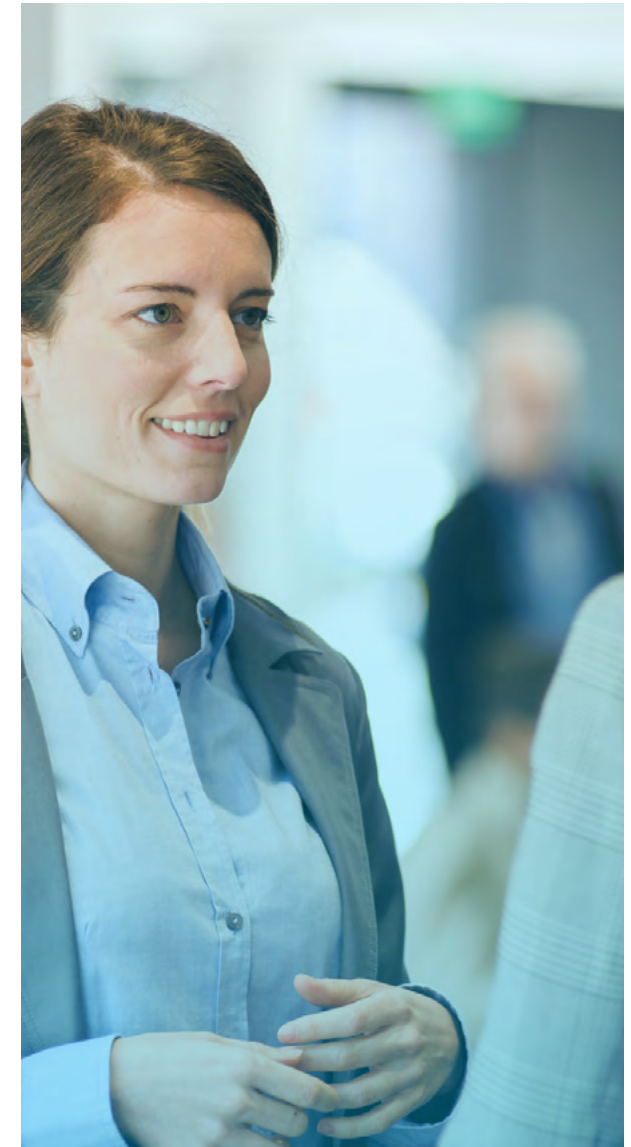
70,2 hores

→ de formació per empleat
81,8 el 2021



**La formació s'adreça a tota la plantilla,
independentment de la tipologia de contracte que tingui.**

En matèria de subcontractació de proveïdors, se'ls sol·licita que coneguin el Codi de Conducta de Proveïdors del Grup CaixaBank, s'hi sensibilitzin, l'acceptin i es comprometin a complir-lo. En matèria de prevenció de riscos laborals, es duu a terme una coordinació d'activitats empresarials que assegura que el proveïdor coneix la Política de Prevenció de Riscos Laborals de CaixaBank.



_Compensació adequada i meritocràtica

L'any 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar una 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 establerts prèviament 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.

Des de l'any 2021, a la Política General de Remuneracions hi ha incorporats factors de riscos de sostenibilitat, entesos com a Ambientals, Socials i de Governança. S'han reforçat amb la implantació del nou sistema de Retribució Variable Plurianual, ja que també s'hi han inclòs factors específics en aquesta matèria.

A més dels components de la remuneració, la plantilla de CaixaBank té nombrosos **beneficis socials i financers**, entre els quals destaquen l'aportació d'estalvi per a la jubilació que s'ofereix al Pla de Pensions, la prima de risc per a la cobertura de defunció i incapacitat, la pòlissa sanitària gratuïta, les ajudes per naixement de fill i defunció de familiar i la gratificació per 25/35 anys de servei.



La Política de Remuneracions actual de CaixaBank reflecteix la vinculació de la remuneració als **riscos ASG**.

Amb l'objectiu d'alinejar la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, el 2022 s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG (com Sostenibilitat, Qualitat i Conducta i Compliment) als esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. Aquest pes més important dels factors ASG afecta tant els consellers executius (vegeu-ne els detalls a l'IARC) com a l'Alta Direcció i a una part important de la plantilla.

Compensa+

Com a complement als components retributius, es disposa del **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 oferts per l'Entitat, amb un màxim conjunt del 30 % del seu salari anual brut, són: l'assegurança de salut de familiars, la targeta de transport, el servei de guarderia, l'assegurança d'estalvi a la jubilació, l'adquisició d'accions de CaixaBank, la formació d'idiomes i, com a novetat el 2022, apareix la formació per a carreres, postgraus i màsters. Al tancament del 2022, un total de 10.839 empleats havien subscrit un producte o més dins del Pla.

_Pla de pensions

El Pla de Pensions de CaixaBank continua sent el líder en patrimoni i rendibilitat. El fons de pensions dels empleats de CaixaBank (PC30) ha obtingut el 2022 una rendibilitat anual del **-7,61%**. A 5 anys, el seu rendiment anualitzat es va situar en el **4,08%** anual (per damunt de l'objectiu d'inversió, de l'Euríbor a 3 mesos més el **2,75%** durant el mateix període). El rendiment anual des de la constitució del fons es va situar en el **3,83%**.



Fons que promou **iniciatives socials i ambientals** invertint en empreses que segueixin pràctiques de bon govern.

El 2022, el Pla de Pensions ha rebut els guardons següents:

> PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS DE CABK – PC30

El 2022, el PC30 ha obtingut la màxima qualificació en els Principis d'Inversió Responsable de l'ONU (PRI). La valoració de cinc estrelles obtinguda té molta importància respecte a anys anteriors, perquè s'ha fet una modificació a la metodologia d'avaluació perquè sigui més exigent i diferencial entre signataris. En aquest sentit, només s'ha assignat la màxima qualificació al 10 % dels signataris amb millor puntuació.



CaixaBank manté el seu compromís com a signant dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) a llarg termini, i està adherit al *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD). És el primer Fons de Pensions de l'Estat que s'uneix a la iniciativa de divulgació del risc associat al canvi climàtic. A més, el Pla de Pensions d'Empleats de CaixaBank, manté un compromís amb la Inversió Socialment Responsable, combinant els criteris financers amb els criteris extrafinancers, ambientals, socials i de bon govern (ASG) i, alhora, complint amb la declaració de "Fons que promou iniciatives socials i ambientals invertint en empreses que segueixen pràctiques de bon govern", segons la *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

> ALTRES RECONeixEMENTS

- > **IPE AWARDS 2022.** Premi al millor Pla de Pensions Europeu a la categoria **Risk Management per IPE Awards 2022.**
- > **PC30 finalista en els Innovation Awards 2022.** Pensions Caixa 30 ha estat nominat **finalista** en els *Pensions & Investments World Pension Summit Innovation Awards 2022* en dues categories.
 - > **Innovació en Inversions** – PC30 Governança, ASG i projectes de descarbonització.
 - > **Innovació en Comunicació** – PC30 Projecte de comunicació.

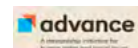
Rendibilitats anualitzades

| | Patrimoni a 31/12/2022 en M€ | 15 anys | 10 anys | 5 anys | 3 anys | 1 any |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CaixaBank | 8.121 | 3,84% | 4,78% | 4,08% | 3,48% | -7,61% |
| Companyia 1 | 2.943 | 3,08% | 3,36% | 1,22% | -0,06% | -10,80% |
| Companyia 2 | 2.751 | -0,01% | 2,12% | 0,43% | -0,62% | -8,05% |
| Companyia 3 | 2.171 | 2,26% | 1,84% | -0,50% | -2,02% | -8,34% |
| Companyia 4 | 949 | 1,73% | 2,02% | -0,17% | -1,13% | -11,20% |
| Companyia 5 | 302 | 1,59% | 1,62% | -0,65% | -2,42% | -9,75% |
| Rànquing (Posició CaixaBank) | | #1 | #1 | #1 | #1 | #1 |

> FITES DEL 2022



- > Primer esdeveniment anual de partícips i beneficiaris del PC30; es van poder conèixer de primera mà aspectes com el funcionament dels fons, les perspectives per als instruments d'estalvi a llarg termini i es van resoldre dubtes freqüents.
- > Èxit en l'operació de mobilització del Pla de Pensions d'Ocupació del Grup Bankia, del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank i del Pla de Pensions Associat d'Empleats de CaixaBank.



- > Adhesió a *Advance*, iniciativa col·laborativa pels drets humans.

> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES

Nombre d'empleats per classificació professional

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Directius | 7.489 | 5.628 | 6.901 | 5.015 | 313 | 296 |
| Càrrecs intermedis | 7.986 | 7.996 | 6.771 | 6.796 | 643 | 613 |
| Resta d'empleats | 34.287 | 31.001 | 27.930 | 24.278 | 3.506 | 3.478 |
| Total | 49.762 | 44.625 | 41.602 | 36.089 | 4.462 | 4.387 |

Nombre total d'hores de formació per classificació professional

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Directius | 651.328 | 415.750 | 630.349 | 393.876 | 13.723 | 11.232 |
| Càrrecs intermedis | 550.759 | 557.487 | 500.112 | 495.209 | 31.012 | 36.335 |
| Resta d'empleats | 2.740.934 | 2.204.965 | 2.537.998 | 1.886.787 | 139.026 | 176.858 |
| Total | 3.943.021 | 3.178.202 | 3.668.459 | 2.775.872 | 183.762 | 224.425 |

Remuneracions mitjanes per classificació professional

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Directius | 102.604 | 114.432 | 101.698 | 113.268 | 94.907 | 111.416 |
| Càrrecs intermedis | 76.749 | 81.676 | 79.663 | 84.654 | 47.401 | 50.419 |
| Resta d'empleats | 53.650 | 56.222 | 57.149 | 60.153 | 30.445 | 32.526 |
| Total | 64.754 | 68.109 | 68.244 | 72.140 | 37.411 | 40.349 |

➤ Vegeu la revisió del criteri de càlcul de 2021 a "Criteris i abast de l'Informe".

Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

| | Contracte fix o indefinit a temps complet | | Contracte fix o indefinit a temps parcial | | Contracte temporal | |
|--------------------|---|---------------|---|------------|--------------------|------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Grup CaixaBank | | | | | | |
| Directius | 7.479 | 5.617 | 10 | 11 | | |
| Càrrecs intermedis | 7.979 | 7.984 | 3 | 9 | 4 | 3 |
| Resta d'empleats | 34.149 | 30.714 | 40 | 84 | 98 | 203 |
| Total | 49.607 | 44.315 | 53 | 104 | 102 | 206 |

Nre. d'acomiadaments per classificació professional

| | Grup CaixaBank | | CaixaBank, S.A. | | Banco BPI | |
|--------------------|----------------|------------|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Directius | 13 | 9 | 11 | 6 | | |
| Càrrecs intermedis | 5 | 9 | 3 | 7 | 1 | |
| Resta d'empleats | 64 | 95 | 39 | 64 | 5 | 3 |
| Total | 82 | 113 | 53 | 77 | 6 | 3 |



_Experiència de l'empleat

Amb el nou propòsit de marca de CaixaBank, “Estar a prop de les persones per a tot el que importa”, s'ha continuat treballant en iniciatives per generar una experiència de l'empleat diferencial.

> CICLE DE VIDA DE L'EMPLEAT

Atreure i seleccionar: visualitzant la transparència, optimitzant la percepció de la meritocràcia, potenciant la imatge de marca i homogeneïtzant l'experiència involucrant els responsables. En aquest punt destaquen accions com la publicació de totes les vacants, la publicació de nomenaments i la vinculació dels perfils de les vacants al sistema de rols. També, l'anàlisi de totes les etapes de selecció i els agents involucrats en cada moment, així com la política i principis estandarditzats de selecció.

Acollir i Vincular: acompanyant els nous empleats amb el Programa CaixaBank *First Experience*, que facilita la integració i ofereix una formació d'alt valor. Aquest programa té una durada de dos anys, i recupera el 100 % de presencialitat el 2022. Optimitzant l'acompanyament en els canvis de posició, homogeneïtzant els moments de relació i comunicació i implantant pràctiques de reconeixement. Hi destaquen accions de: *onboarding* i *crossboarding* (traçabilitat i acompanyament *Buddy*), optimització de la comunicació de directius i *Human Resources Business Partners* (HRBP), un nou programa de reconeixements que millora la freqüència, regularitat i amb major sistematització i un model de relació amb l'empleat com a client.



CaixaBank, S.A., distingida amb el segell Top Employer Spain 2023, que reconeix l'excel·lència pel que fa a l'entorn professional que creen les organitzacions per als seus empleats.

People Xperience Hub

Comunitat en què es combina la innovació, l'aprenentatge i el talent, creant un ecosistema que potencia la transformació i la col·laboració sobre les últimes tendències del mercat.



Esdeveniments

Fires de treball, masterclasses, *hackathons*, *webinars*, Programes de *mentorship*.



Ofertes de feina

Oportunitats professionals actives del Grup.



Blog

Compartim projectes disruptius del Grup, contingut formatiu i esdeveniments en què hem participat.

+5,5 k

→ Membres

+70

→ Activitats

+115

→ Col·laboracions amb empreses

L'oficina de l'empleat és un projecte que intenta acostar CaixaBank als seus empleats en la seva dimensió de clients, amb un canvi en el model de relació i atenció, sent més pròxims i proactius perquè l'empleat visqui una millor experiència, percebi un major valor de la proposta que CaixaBank posa a la seva disposició i així els empleats esdevinguin prescriptors a través de la seva pròpia experiència.

Bretxes detectades en la dimensió de clients:



→ Desconeixement de beneficis de l'empleat i protocols.



→ Gestió: poc àgil i poc transparent, sense privacitat.



→ Comunicació ineficient i informació poc accessible.



→ Falta d'especialització.



→ Eines disponibles.

Desvincular: optimitzant l'acompanyament en el moment de la sortida i la vinculació posterior amb accions en el moment de l'*Offboarding*.

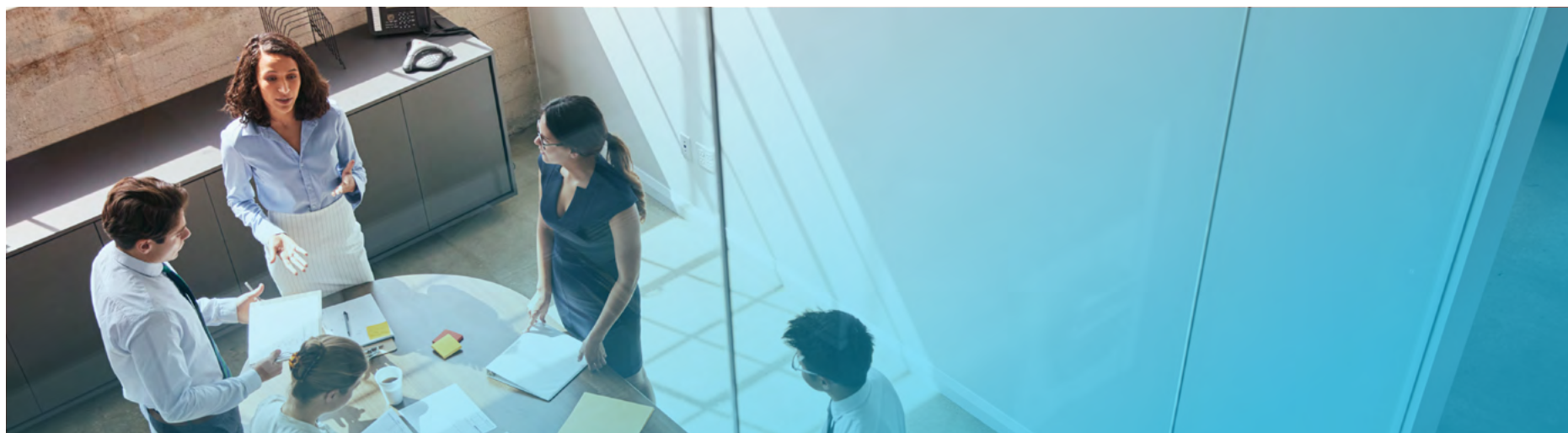
_Entorn Laboral

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, els factors psicosocials, l'experiència empleat i la qualitat de servei oferta de manera periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant estudis interns (**Estudi de Compromís, de Factors Psicosocials, de Qualitat de Servei, etc.**), així com també mitjançant monitors externs com Merco Talento, un dels monitors d'avaluació reputacional de referència al món basat en metodologia *multistakeholder*.

Adicionalment, durant l'exercici 2022 s'han fet diversos polsos estratègics per saber l'opinió dels empleats de CaixaBank:

- > Realització de diversos polsos mitjançant una anàlisi qualitativa (*focus groups*) i quantitativa (enquesta online), l'objectiu dels quals va ser recollir informació sobre les vivències de l'empleat durant la **implementació d'un pilot de treball flexible** per poder adaptar o definir plans d'actuació i millorar l'experiència de l'empleat. Aquest pilot va ser llançat a diverses àrees de Serveis Centrals i a tres Direccions Territorials.
- > **Pols estratègic sobre Seguretat i Salut laboral a CaixaBank.** Realització d'un pilot *ad hoc* sobre una mostra representativa d'empleats de CaixaBank per recollir l'opinió i idees sobre la informació i canals en matèria de Seguretat i Salut laboral a CaixaBank.
- > **Escoltes específiques puntuals quantitatives i a mida depenent de qüestions concretes** com ara: l'adopció d'eines *Office 365*, l'avaluació de formacions, etc.
- > **Incorporació d'escolta a *touchpoints* del *journey* de l'empleat.**



_Models de treball àgils i transversals

Després de deixar enrere la fase més dura de la pandèmia causada per la COVID-19, a l'Entitat es continuen consolidant noves formes de treballar: el treball en remot, l'adopció de la transformació digital, l'aplicació de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb el focus en el client i trencant sitges gràcies al treball col·laboratiu, la gestió per projectes i l'adopció de coneixements específics per fer front als reptes estratègics.

El 2022, en alguns àmbits de l'Entitat s'aposta per un model de **treball híbrid i flexible** de fins a un 30 % de la jornada laboral. Es busca la proximitat amb els clients, però amb la flexibilitat que permeten les noves tecnologies per a conciliar la vida professional i personal de la plantilla. En aquest mateix sentit, la resta d'empreses del Grup CaixaBank també s'orienten cap a models que combinen la presencialitat amb el treball en remot; és un model flexible adaptat a les noves maneres de treballar, que tenen com a conseqüència una millora de la retenció i l'atracció del talent, sobretot en perfils digitals.

A més a més, l'Entitat aposta per una **estructura àgil i col·laborativa**, motiu pel qual persegueix la simplificació del nombre de nivells organitzatius amb una denominació única als càrrecs directius, creant equips més grans i diversos i ampliant el model de lideratge (líders de projectes i iniciatives i referents pel seu coneixement i *expertise*). L'objectiu és la millora del *time-to-market*, la reducció dels temps de reacció i decisió, i al mateix temps la millora del compromís dels empleats, la possibilitat de desenvolupar el talent intern i també l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

L'evolució contínua dels **serveis digitals de Recursos Humans** impulsen i milloren l'experiència de l'usuari, ja que és més positiva, agafant les *best practices* del mercat i millorant el *time-to-market*. Un cop implementats els nous portals de l'Empleat i del Màner, l'app mòbil de Successfactors (en mòbils corporatius Android) i diverses avaluacions d'acompliment i d'objectius, durant aquest 2022

destaca l'impuls en el desenvolupament i l'elaboració dels perfils d'empleat vinculats al projecte *Development by Skills*. Destaca la redefinició de *soft skills* i també la introducció de les *hard skills* amb l'objectiu que pròximament els empleats puguin fer els *assessment* que determinen les necessitats d'*upskilling* i *reskilling* a partir de la definició prèvia dels *job profiles*.

PeopleNow (intranet corporativa) s'ha consolidat enguany com una intranet participativa, amb segmentació per àmbits i territoris, en la qual es pot trobar informació de caràcter institucional i de negoci vinculat a les prioritats estratègiques i comercials que transmeten les àrees en cada moment.

People Analytics: des de l'últim trimestre del 2021 en què es va iniciar aquest projecte, els processos de Recursos Humans han sofert una transformació significativa amb la implantació progressiva d'una cultura *Data Driven*. S'han iniciat canvis en els processos, així com en les maneres de treballar, que en els pròxims anys han de conduir a una millor adopció d'autonomia per disposar de dades, cosa que permetrà prendre millors decisions i ser més eficients. Aquest any 2022 destaca la creació de la figura de les *Data Champions* a RRHH, la missió de les quals és acostar aquesta nova realitat a tots els departaments de manera gradual.

El 2022 s'ha consolidat el model **HRBP (Human Resources Business Partners)** als Serveis Corporatius, i s'ha completat el desplegament amb l'assignació de HRBP a tots els àmbits de Serveis Centrals, segons la nova estructura organitzativa *post* integració i per a cada membre del Comitè de Direcció i els seus equips dependents. Finalment, amb la creació de la *Middle Office* dins de l'equip se cerca millorar l'experiència de l'empleat.

_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 s'apliquen 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 novembre de 2022 es va fer un nou procés d'eleccions per als comitès d'empresa.

El 30 de setembre del 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 treball en remot o la desconnexió digital.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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 que incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla.

Cal destacar que el Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A. presenta condicions que milloren les que es recullen al Conveni Col·lectiu i a l'Estatut dels Treballadors: els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, 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.

El Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A., signat el 2020 amb tots els sindicats, es va adaptant per recollir les noves normatives externes que van sorgint. Així, durant el 2022, s'ha adaptat el que fa referència al registre salarial i l'auditoria salarial d'acord amb Reial Decret 902/2020, de 13 d'octubre, d'igualtat retributiva entre dones i homes.



Al Grup CaixaBank s'ha consolidat la **Política de desconnexió digital** al 100 % de les empreses.

El Pla d'Igualtat conté millores substancials en:

- > **La representativitat de la dona en posicions directives** i adoptar mesures per incrementar-ne la presència.
- > **Matèria de Conciliació:** ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en 10 dies de manera progressiva fins al 2022, 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 dotze anys. Finalment, es permet el gaudi de les vacances fins al 31/01 per motius de conciliació.
- > Disposar d'un protocol per a la **prevenció i l'eliminació de l'assetjament**.
- > Disposar d'un **protocol d'igualtat** per a les parelles de fet.

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconnexió 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'hora-ri 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 disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:



Incorporar bones pràctiques per **minimitzar reunions i desplaçaments** fomentant l'ús d'eines col·laboratives.



No enviament de comunicacions des de les **19 hores fins a les 8 hores** de l'endemà, ni durant les vacances, els permisos o els caps de setmana.



No convocar reunions que acabin més tard de les 18.30 hores.



Dret a **no respondre comunicacions** un cop finalitzada la jornada laboral.

526

→ Excedències
615 el 2021

2.326

→ Reduccions de jornada
2.166 el 2021

3.081

→ D'empleats acollits a permisos retribuïts
3.059 el 2021

* Excedències, reduccions i permisos que emanen o millora el Protocol de Conciliació a CaixaBank, S.A.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Tot seguit es mostren les condicions principals que milloren les que recullen el Conveni i l'Estatut dels treballadors en matèria de permisos de maternitat i paternitat:

> EN L'ÀMBIT DE PERMISOS RETRIBUÏTS I REDUCCIONS DE JORNADA

> EN L'ÀMBIT DE CONDICIONS ECONÒMIQUES

| LEGISLACIÓ | Millores de CaixaBank (al Protocol de Conciliació CaixaBank) |
|---|---|
| <p>01. Article 48 de l'Estatut dels Treballadors</p> <p>Suspensió de 16 setmanes tant per a la mare biològica com per a l'altre progenitor.</p> | <p>10 dies naturals de permís retribuït addicionals, i 14 dies naturals per part múltiple o naixement de fill o filla amb discapacitat.</p> |
| <p>02. Article 37 de l'Estatut dels Treballadors</p> <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.</p> | <p>Persones que tinguin directament a càrrec seu un menor de fins a 12 anys podran sol·licitar una reducció de jornada exclusiva els dijous d'hivern a la tarda (que suposi una reducció inferior a 1/8 de la jornada).</p> <p>Es permet per al col·lectiu amb fills o filles amb una discapacitat el gaudi d'un permís retribuït 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 caràcter indefinit.</p> |
| <p>03. No s'estableix cap legislació</p> | <p>Permís retribuït de 30 dies per naixement de fill/a amb discapacitat igual o superior al 65 %, que es pot gaudir dins els 24 mesos següents al naixement.</p> |
| <p>04. No s'estableix cap legislació</p> | <p>Es tenen en compte dos supòsits sensibles a l'hora de donar preferència en l'elecció de les vacances, per facilitar la conciliació:</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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. > El supòsit de fill o filla amb discapacitat que vagi a Centres Escolars especialitzats quan aquests centres estiguin tancats. |

| LEGISLACIÓ | Millores de CaixaBank |
|--|---|
| <p>01. No s'estableix cap legislació</p> | <p>Ajuda per fills del 5 % del salari fins als 18 o 21 anys del fill o filla.</p> |
| <p>02. Conveni col·lectiu de Caixes i Entitats financeres d'estalvi</p> <p>Ajuda de 3.400 €/any per a persones amb discapacitat.</p> | <p>Ajuda per a la formació de fills d'empleats:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Prestació anual de 5.150 €/any en el cas de discapacitat >= 33 % i < 65 %, que en el cas d'una discapacitat >= 65 % serà de 6.300 €/any. |
| <p>03. No s'estableix cap legislació</p> | <p>Ajudes en préstecs i bestretes:</p> <ul style="list-style-type: none"> > En el supòsit de naixement, adopció, i acollida, accés a bestretes de fins a 1 anualitat. > Disminucions de jornada per raons de conciliació no impliquen una disminució de la capacitat creditícia. |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Pla de Reestructuració associat a la integració amb Bankia

En l'exercici 2021, en el context de l'operació de fusió entre CaixaBank i Bankia, es va plantejar la necessitat d'una reestructuració que resolgués les duplicitats i els solapaments que es produïen als Serveis Centrals, a les estructures intermèdies i a la Xarxa d'ofícines. Amb aquest objectiu, l'1 de juliol de 2021 es va arribar a un acord amb el 92,8 % de la representació sindical que tenia en compte: un expedient d'acomiadament col·lectiu (que establia un nombre màxim de 6.452 sortides voluntàries), la modificació de determinades condicions de treball vigents a CaixaBank i un acord laboral d'integració per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia.

En data 1 de gener de 2023, s'han completat totes les sortides d'empleats previstes, que, juntament amb les sortides de 2021 i 2022, finalment han estat 6.634. El nombre de sortides és superior a les inicialment previstes ja que es van intercanviar recol·locacions en empreses del Grup per extincions, segons el que es va acordar a les comissions de seguiment amb la representació sindical.

Adicionalment, pel que fa a l'acord laboral d'integració per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia, durant el 2022 s'ha seguit avançant amb:

- > l'adequació progressiva d'un 5 % de la retribució fixa a partir de l'1 d'abril de 2022, dels imports que superen la retribució en origen.
- > l'adequació a un mínim del 4,2 % del salari pensionable a les aportacions de jubilació a partir de l'1 d'abril de 2022 i mantenint la garantia de pensionabilitat en origen.

> SORTIDES DURANT EL 2022

Nombre de sortides per classificació professional i gènere

| | Homes | Dones | Total |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Directius | 511 | 195 | 706 |
| Càrrecs intermedis | 259 | 196 | 455 |
| Resta d'empleats | 2.028 | 2.130 | 4.158 |
| Total | 2.798 | 2.521 | 5.319 |



Nombre de sortides per edat i gènere

| | Homes | Dones | Total |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <30 | 1 | 2 | 3 |
| 30-39 | 38 | 72 | 110 |
| 40-49 | 183 | 375 | 558 |
| >49 | 2.576 | 2.072 | 4.647 |
| Total | 2.798 | 2.521 | 5.319 |

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 subscriu.
- > Considerar els aspectes preventius en origen.
- > Implantar mesures de millora contínua.
- > Potenciar la identificació de factors psicosocials i oferir suport.
- > Formar i sensibilitzar la plantilla.
- > Adaptar i mantenir un sistema de gestió de Prevenció de Riscos Laborals per sobre dels legalment exigibles (OHSAS 18001 i ISO 45001), segons els requisits vigents en cada moment.

CaixaBank, S.A. té comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. Estableix la planificació de les mesures per a la consecució dels objectius esmentats més amunt i fa seguiment de les activitats preventives posant un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 i ISO 45001.

Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Defineix les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit amb l'objectiu de millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització d'accions formatives. Alhora, i d'acord amb el Manual de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals, defineix, estableix i revisa els objectius de seguretat i salut i s'assegura que s'aconsegueixin i es presentin a el Pla Anual preventiu (seguiment de 38 mètriques en 5 capítols diferenciats amb revisió trimestral periòdica).

El 2022, en l'àmbit de la prevenció i la seguretat de la plantilla, s'ha fet l'adaptació del sistema de Gestió de PRL d'OHSAS 18001 a un **Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals basat en la nova ISO 45001**. Això implica situar-se en un nivell superior pel que fa a la integració de la prevenció i la perspectiva de seguretat i salut en tots els processos de l'Entitat. Addicionalment, s'han analitzat i redefinit els processos, els protocols i les instruccions, després d'identificar les bretxes existents respecte del model anterior.

> RECONeixEMENT



Premi Prever en la categoria d'Empreses i Institucions. Atorgat pel Consell General de Relacions Industrials i Ciències del Treball, en el si de les XXIII jornades tècniques de prevenció de riscos laborals.

El sistema de prevenció de riscos laborals es revisa de manera periòdica mitjançant inspeccions internes i auditories (reglamentària externa i voluntària).

> ENTORN LABORAL EN XIFRES

| | 2021 | | 2022 | |
|---|-----------|-------|-----------|-------|
| Accidentalitat en el treball | | | | |
| | No greus | Greus | No greus | Greus |
| Nre. total d'accidents | 415 | 3 | 424 | 6 |
| <i>en què Dones</i> | 286 | 2 | 311 | 4 |
| <i>en què Homes</i> | 129 | 1 | 113 | 2* |
| Índex de freqüència d'accidents | 0,90 | | 1,57 | |
| <i>en què Dones</i> | 1,07 | | 2,22 | |
| <i>en què Homes</i> | 0,70 | | 0,76 | |
| Índex de gravetat | 0,10 | | 0,11 | |
| <i>en què Dones</i> | 0,11 | | 0,13 | |
| <i>en què Homes</i> | 0,09 | | 0,07 | |
| Absentisme | | | | |
| Hores d'absentisme gestionable | 2.735.533 | | 3.023.140 | |
| Índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident) | 3,5% | | 4,2% | |

* Un accident in itinere mortal.



Amb l'objectiu de **conscienciar i preparar la plantilla** en matèria de Seguretat i Salut en el treball, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius sobre seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.

_Organització saludable

CaixaBank evoluciona cap a un entorn d'Organització Saludable per aconseguir el màxim benestar possible de les persones que formen part de l'Entitat.

El projecte d'Organització 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 l'Entitat i, per tant, en la seva sostenibilitat.
- > S'aconsegueix una plantilla més sana, motivada, satisfeta i amb un més orgull de pertinença i compromís.
- > Es millora la imatge corporativa i s'afavoreixen la captació i retenció de talent.
- > Millora el clima sociolaboral i redueix l'absentisme.

> FITES 2022

- > Realització d'un diagnòstic per conèixer possibles punts de millora, arran del qual s'ha establert un **Pla Director que es completarà amb plans anuals que establiran les mesures que cal desenvolupar.**
- > Creació d'un **Grup Expert multidisciplinari d'Organització Saludable.** Entre les seves responsabilitats hi ha: responsabilitzar-se de la construcció de l'estratègia global d'Organització Saludable i el full de ruta per al futur i la definició d'un Pla General en què es recullen i prioritzen les grans línies d'actuació i l'estratègia global per al desenvolupament d'un nou model d'Organització Saludable. En l'actualitat, també s'està desenvolupant el Pla d'Acció de 2022 en què quedaran incloses les actuacions en salut i benestar específiques.
- > Realització d'un **Estudi Integral d'Identificació de Factors d'Organització Saludable** que permetrà construir un model explicatiu relacional dels diversos factors i subfactors, i també dels atributs i les característiques que els componen, que tenen una influència en la Salut (física i emocional) i el Benestar. Aquest estudi s'ha fet en dues fases: una primera qualitativa, amb la realització de *Focus Group* tant amb els empleats com amb altres actors (clients, accionistes i proveïdors), i una segona fase quantitativa. L'objectiu és establir, implementar i mantenir una metodologia per a la identificació contínua dels factors que influeixen en l'Organització saludable.

La nova estratègia com a Organització Saludable permetrà que l'Entitat esdevingui un refe-

rent de Salut i Benestar a escala nacional i internacional, amb:

- > **Activitats i campanyes a la plataforma virtual "Som saludables"**, en què generem conscienciació i oferim beneficis per a una salut global i el benestar dels empleats i les seves famílies.
- > **Adaptació de continguts i tallers segons les necessitats i els interessos.**
- > **Creació d'un canal específic "Som Saludables" a PeopleNow** (intranet participativa) per compartir continguts i així arribar de manera més directa als professionals de l'Entitat.
- > **Plataforma "Adeslas Salut i Benestar"** com a complement al canal "Som Saludables", donant accés a serveis personalitzats per tenir cura de la nostra salut i gestionar-la.
- > Realització d'una **Avaluació de Factors psicosocials** amb l'objectiu de revisar el nostre diagnòstic i planificar accions de millora.
- > **Servei d'atenció psicològica**, a més d'un equip mèdic assistencial i de fisioteràpia.

Amb l'objectiu de consolidar CaixaBank en aquest àmbit i reforçar el seu compromís amb la salut i el benestar dels seus professionals, es disposa d'un programa amb identitat pròpia vinculat a la nostra cultura corporativa. Un programa viu, proactiu i transversal per a tota l'Entitat: **"Som Saludables"**.



El programa “Som Saludables” mostra el compromís de foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, la millora de la qualitat de vida dels nostres professionals i l'objectiu d'assolir la maduresa com a organització saludable i referent en el sector.

El programa “Som Saludables” està basat en tres pilars:

Seguretat. Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

Per arribar a l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, CaixaBank ha implementat el 2022 un Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals basat en la nova norma **ISO45001**, certificació de caràcter voluntari i que presenta una exigència superior a la legal i que incorpora el benestar com a concepte global.

En **matèria psicosocial**, CaixaBank disposa d'un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i defineix plans d'acció per a la disminució de factors estressants; el 2022 s'ha fet a més d'una enquesta a tota la plantilla de CaixaBank. Finalment, s'ha continuat amb el servei de suport psicològic que es va posar en marxa inicialment arran de la pandèmia.



Salut. Promoció d'estils de vida saludable que equilibrin la vida laboral i la salut com a element clau.

Mitjançant les activitats i campanyes de la plataforma virtual Som Saludables, es genera conscienciació i s'ofereix beneficis per a una salut global i el benestar de la plantilla i les seves famílies.

La plataforma se centra en 4 pilars fonamentals: **Mou-te, Estima't, Cuida't i Aboca-t'hi**.



Des del pilar d'Activitat Física **Mou-te** s'accedeix a exercicis i rutines que es poden fer a casa i en qual-sevol moment.



Des de Benestar Personal **Estima't** es faciliten tècniques de meditació i pautes per millorar la concentració i la relaxació.



Des de Nutrició i Hidratació **Cuida't** s'ofereixen receptes saludables i senzilles de fer.



Finalment, des d'**Aboca-t'hi** es posen a disposició diverses activitats relacionades amb la sostenibilitat, el medi ambient i les accions de voluntariat.

El 2022, s'han implementat millores a la plataforma virtual:

- > Servei de **consulta de fisioteràpia**
- > **Videotallers** amb una gran varietat de temàtiques enfocades a la millora de l'activitat física, el benestar personal, la nutrició i hidratació i els continguts vinculats amb el voluntariat.
- > **Calendari d'activitats** en què es mostren les diverses iniciatives proposades als treballadors de CaixaBank.
- > **Qüestionari voluntari** en què s'avaluen aspectes com la qualitat del son, la nutrició i la hidratació, i hàbits i temps lliure, entre d'altres, i reben propostes per millorar els hàbits de vida.

Com a novetats destacables el 2022 tenim:

- > Creació de l'**observatori de salut**, el desenvolupament del qual proporcionarà una visió integrada i completa des de la perspectiva de la salut. A més de permetre disposar d'un diagnòstic de salut, servirà com un bon termòmetre del benestar.
- > Implantació d'un **nou Sistema de Gestió d'Organització Saludable (SIGOS)**, certificable per AENOR, que ajudarà a orientar totes les iniciatives en el marc d'una estratègia única, ordenar les accions i maximitzar-ne l'impacte en benestar i, així, generar confiança per a totes les parts interessades.
- > Finalment, el **protocol de Vigilància de la Salut** té en compte la realització de reconeixements mèdics periòdics, previs a l'inici de la relació laboral i després d'una incorporació a una baixa mèdica prolongada: també s'hi proporciona informació preventiva respecte de diverses malalties, com ara la hipertensió, que està disponible per a la seva consulta a la intranet corporativa.

Benestar. Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla i 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 a la promoció de nous entorns i formes de treball (treball en remot, espais col·laboratius, *agile*...), i estudiant fórmules per millorar la transició de la plantilla cap a un envelliment actiu i saludable (millorar la motivació de la plantilla de més edat, consells de salut, *mentoring* invers...), serà possible aconseguir l'objectiu de tenir una plantilla emocionalment més sana. Tot això ha de permetre assolir els objectius de desenvolupament sostenible definits en el repte 3 de Salut i Benestar de l'“Agenda 2030 de les Nacions Unides”.

_Comunicació Interna: 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.
- > Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.
- > Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.

El 2022, el centre d'actuació ha estat el pla de comunicació interna del nou **Pla Estratègic 2022-2024**. Per aconseguir-ho, s'ha creat un **portal monogràfic a PeopleNow** que recull el nou full de ruta per als tres pròxims anys, així com totes les notícies relacionades amb els seus eixos estratègics.

També s'ha parat atenció especial a la **comunicació directa**, com a impulsors dels projectes i missatges estratègics del nou pla, als quals s'han donat pautes i material per involucrar els seus equips en ls reptes de l'Entitat.

Al maig es va celebrar la **Convenció de Directius**, en què més de 2.000 mànagers del Grup es van donar cita per conèixer el nou Pla Estratègic 2022-2024 amb el President, el Conseller Delegat i el Comitè de Direcció del banc. Un esdeveniment que es va viure amb molta emoció i que va servir per reforçar l'orgull de pertinença i el reconeixement a la tasca duta a terme pels professionals de l'Entitat.

_Més a prop de les nostres persones

Mereix una menció especial el llançament del nou **propòsit de marca**, que ha suposat una reafirmació en el nostre principal valor diferencial, **"Estar a prop de les persones per a tot el que importa"**, i que es concreta en el nou *claim* **"Tu i jo. Nosaltres"**.

La proximitat del nou propòsit de marca es reflecteix en els continguts de **PeopleNow**, donant protagonisme als professionals del banc i oferint-los espais per reforçar els vincles entre companys, visibilitzant el treball transversal dels equips i facilitant la participació dels mànagers enfocada al reconeixement.

A més, el context en què s'ha desenvolupat el 2022 ha comportat la posada en marxa de plans de comunicació interna *ad hoc*. Destaca el del **compromís amb la inclusió financera**, un pla d'acció que dona visibilitat a totes les iniciatives i esforços per part de l'entitat per atendre col·lectius en risc que, per un motiu o un altre, estan en risc d'exclusió financera (atenció a col·lectiu sènior, oficines mòbils, sector agro i educació financera).

També s'ha donat cobertura a les diverses necessitats de l'àmbit de **Recursos Humans**, que han tingut com a fites destacades la implantació del nou model de lideratge **AHEAD**, l'inici del programa **Development by Skills** i l'**Estudi de Compromís**. Altres plans d'acompanyament a l'àrea són: l'**Avaluació de Riscos Psicosocials**, el programa de retribució flexible **Compensa+**, el de diversitat **Wengage**, les **eleccions sindicals**, els canvis al **protocol COVID** i la represa de l'activitat presencial, entre d'altres.



PeopleNow s'ha consolidat com la intranet social del banc

i participació ha continuat sent rellevant mitjançant diverses accions, com ara la cobertura i l'acompanyament de la **Setmana Social**, l'**Arbre dels Somnis**, la **iniciativa solidària Planta el teu Projecte** o la **Setmana de la Igualtat**. Altres accions centrades a fomentar la participació i crear vincles entre companys han estat les recomanacions literàries durant el **Dia del Llibre** i la creació d'una *playlist* conjunta durant el **Dia de la Música**, així com les accions de sensibilització del **Dia Sense Cotxes** i **El meu Propòsit Sostenible**.

_Diàleg amb empleats

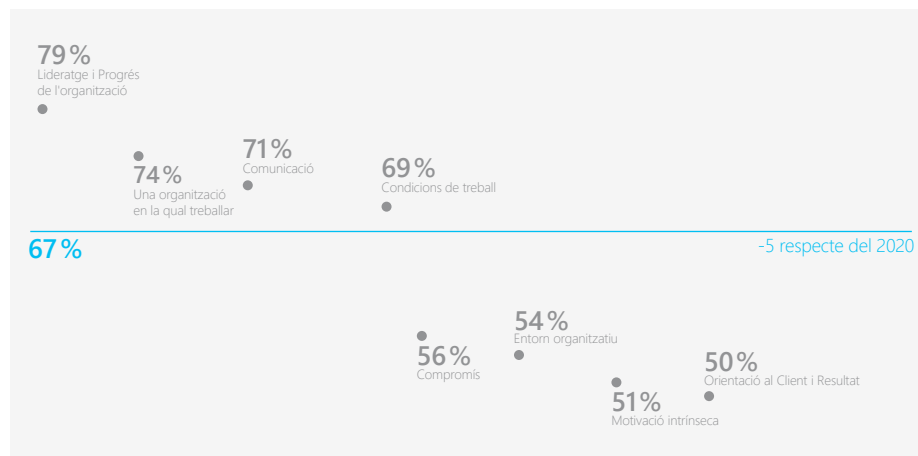
_Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge

El 2022, més de vint empreses del Grup CaixaBank han fet l'Estudi de Compromís, de tal manera que s'estableix un punt comú de periodicitat en la seva realització.

En el cas de CaixaBank SA, a finals de maig d'aquest any, es va llançar a tota la plantilla amb l'objectiu d'estar més a prop dels empleats. Aquest és el primer estudi universal dut a terme després de la fusió d'integració de Bankia. Això ha permès identificar la situació actual sobre la percepció de la Cultura i el Lideratge i també la detecció d'aquelles àrees de millora per a la posterior posada en marxa d'un pla d'acció corporatiu focalitzat en les principals línies identificades que permeti avançar en la consecució dels objectius estratègics.

La participació global va ser del 75 % de la plantilla (27.425 empleats), 5 punts més que a l'Estudi de Compromís de 2020.

> CLIMA I COMPROMÍS. TOTAL FAVORABILITAT



_Pla d'Acció associat a l'Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge

Després del període d'escolta, durant el segon semestre de 2022, s'ha iniciat un pla d'acció transversal per a totes les empreses del Grup CaixaBank: "Estar a prop de les persones per a tot el que importa", amb l'objectiu de generar major compromís en la plantilla, i ha de permetre continuar avançant en l'ambició de ser el grup financer favorit per treballar-hi.

El pla d'acció es basa en:

- > Analitzar i aprofundir en els resultats per generar conclusions inicials i detectar-hi possibles punts d'alerta.
- > Dissenyar i prioritzar les accions que cal posar en marxa i identificar-ne els ajustos.
- > Escalar i comunicar les accions acompanyades d'un mesurament de mètriques.

Per fer-ho, s'han identificat els factors que importen a l'empleat en la seva relació amb l'empresa. La representació d'aquests factors ha donat lloc al **framework engagement 360°**, que permet guiar tant l'anàlisi com el disseny i el seguiment de les accions que impacten en el compromís i la motivació dels empleats.

Les conclusions de l'anàlisi efectuada indiquen que l'Entitat s'ha de centrar en les dimensions següents per millorar l'eNPS:

- > Orgull de pertinença.
- > Projecte de futur.
- > Acompliment en el meu lloc.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



En conseqüència, s'han establert les següents **línies d'acció**:



Reptes i campanyes

→ S'enfoca en la **recerca de l'excel·lència** en l'àmbit de servei al client per generar un impacte directe sobre l'orgull de permanència.



Condicions de feina

→ Treballar la **càrrega de treball i les barreres** i com afecta en l'acompliment del dia a dia per generar impacte en el servei al client i en la valoració de com són d'assolibles els reptes.



Agilitat, col·laboració i proximitat

→ Consolidar el propòsit de **Proximitat i treballar la col·laboració i la por a l'error** que tindrà un impacte en l'agilitat i habilitarà la motivació de l'empleat.



Desenvolupament professional i lideratge

→ Promoure el **desenvolupament partint de meritocràcia**, habilitats i coneixements, en un rol interessant i motivador i amb una retribució equitativa que tindrà un gran impacte en com són percebudes les oportunitats de carrera i el projecte de futur.

Per activar el Pla d'Acció es disposa dels elements següents:

- > els **responsables** (definició d'un espònsor per cada línia de treball i un responsable per cada àmbit per desenvolupar i activar),
- > **equips de treball** transversals (necessària la col·laboració entre àrees),

- > el **seguiment i el mesurament** (seguiment estandarditzat d'accions i monitoratge de l'impacte generat amb KPI's)
- > i, tot plegat, amb un **model de govern** que establirà sessions periòdiques de treball, i de manera trimestral es planificaran punts de situació amb els membres de l'*Steering Committee* del projecte, que elevaran els avenços al Comitè de Direcció.



08 Accionistes i inversors

- Evolució dels resultats _ PÀG. 303
- Evolució de l'activitat _PÀG. 317
- Liquiditat i estructura de finançament _ PÀG. 320
- Gestió del capital _ PÀG. 322
- Dades rellevants del grup _ PÀG. 324
- *Ratings* _ PÀG. 326
- Remuneració a l'accionista _PÀG. 327
- Diàleg amb accionistes i inversors _ PÀG. 328

Evolució dels resultats

A continuació es presenta l'evolució dels resultats per als últims tres exercicis. El resultat de 2021 l'ha marcat la formalització, durant el primer trimestre de 2021, del procés de fusió

entre CaixaBank i Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera impactes extraordinaris.

| (En milions d'euros) | 2022 | 2021 | Extraord. Fusió ¹ | 2021 sense extraord. | Var. % | 2020 | Var. % |
|---|---------------|---------------|------------------------------|-------------------------|---------------|--------------|-------------|
| Marge d'interessos | 6.916 | 5.975 | | 5.975 | 15,7 | 4.900 | 21,9 |
| Ingressos per dividends | 163 | 192 | | 192 | (14,9) | 147 | 30,1 |
| Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 264 | 425 | | 425 | (37,8) | 307 | 38,5 |
| Comissions netes | 4.009 | 3.705 | | 3.705 | 8,2 | 2.576 | 43,8 |
| Resultat d'operacions financeres | 338 | 220 | | 220 | 53,8 | 238 | (7,6) |
| Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances | 866 | 651 | | 651 | 33,1 | 598 | 8,9 |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (963) | (893) | | (893) | 7,8 | (356) | |
| Marge brut | 11.594 | 10.274 | | 10.274 | 12,8 | 8.409 | 22,2 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (6.020) | (5.930) | | (5.930) | 1,5 | (4.579) | 29,5 |
| Despeses extraordinàries | (50) | (2.119) | (2.118) | (1) | | | |
| Marge d'explotació | 5.524 | 2.225 | (2.118) | 4.343 | 27,2 | 3.830 | 13,4 |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 5.574 | 4.344 | | 4.344 | 28,3 | 3.830 | 13,4 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers | (982) | (838) | | (838) | 17,3 | (1.915) | (56,3) |
| Altres dotacions a provisions | (129) | (478) | (93) | (384) | (66,4) | (247) | 55,6 |
| Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres | (87) | 4.405 | 4.464 | (59) | 47,7 | (67) | (12,1) |
| Resultat abans d'impostos | 4.326 | 5.315 | 2.252 | 3.062 | (41,3) | 1.601 | 91,3 |
| Impost sobre Societats | (1.179) | (88) | 614 | (702) | 67,9 | (219) | |
| Resultat després d'impostos | 3.147 | 5.227 | 2.867 | 2.360 | 33,3 | 1.382 | 70,8 |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 2 | 1 | | 1 | 59,9 | | |
| Resultat atribuït al Grup | 3.145 | 5.226 | 2.867 | 2.359 | 33,3 | 1.381 | 70,8 |
| Ingressos Core | 11.997 | 10.597 | | 10.597 | 13,2 | 8.310 | 27,5 |
| Ràtio d'eficiència sense extraordinaris (%) (12 mesos) | 51,9 | 57,7 | | 57,7 | (5,8) | 54,5 | 3,3 |

¹ Detall d'extraordinaris associats a la fusió:

Despeses extraordinàries: cost calculat de l'acord laboral (-1.884 M€) i altres despeses d'integració (-234 M€).

Altres dotacions a provisions: -93 M€ corresponents a una provisió per cobrir sanejaments d'actius, essencialment, derivats del pla previst de reestructuració de la xarxa comercial el 2022.

Guanys i pèrdues en la baixa d'actius: +4.300 M€ per diferència negativa de consolidació, +266 M€ per resultats abans d'impostos relacionats amb la venda de certs negocis que desenvolupava Bankia, -105 M€ pel sanejament d'actius (associat, essencialment, a la reestructuració de la xarxa comercial) i +3 M€ per altres.

Adicionalment, es presenta el compte de resultats en visió proforma comparable per a 2021, amb l'objectiu de donar una indicació de l'evolució dels resultats de l'entitat fusionada. S'elabora agregant, al resultat de CaixaBank, el que havia generat Bankia abans de la fusió, i no es consideren els extraordinaris descrits anteriorment.

| (En milions d'euros) | 2022 | 2021 | Variació |
|---|---------------|---------------|-------------|
| Marge d'interessos | 6.916 | 6.422 | 7,7 |
| Ingressos per dividendes | 163 | 192 | (15,0) |
| Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 264 | 436 | (39,5) |
| Comissions netes | 4.009 | 3.987 | 0,6 |
| Resultat d'operacions financeres | 338 | 230 | 47,0 |
| Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances | 866 | 651 | 33,1 |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (963) | (934) | 3,0 |
| Marge brut | 11.594 | 10.985 | 5,5 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (6.020) | (6.374) | (5,6) |
| Despeses extraordinàries | (50) | (1) | |
| Marge d'explotació | 5.524 | 4.610 | 19,8 |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 5.574 | 4.611 | 20,9 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers | (982) | (961) | 2,3 |
| Altres dotacions a provisions | (129) | (407) | (68,3) |
| Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres | (87) | (82) | 6,9 |
| Resultat abans d'impostos | 4.326 | 3.160 | 36,9 |
| Impost sobre Societats | (1.179) | (734) | 60,5 |
| Resultat després d'impostos | 3.147 | 2.426 | 29,7 |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 2 | 1 | 52,7 |
| Resultat atribuït al Grup | 3.145 | 2.424 | 29,7 |
| Ingressos Core | 11.997 | 11.339 | 5,8 |
| Ràtio d'eficiència sense extraordinaris (%) (12 mesos) | 51,9 | 58,0 | (6,1) |



_Segmentació per negocis

A continuació, es presenta el compte de resultats de 2022 per segment de negoci:

| (En milions d'euros) | Segmentació per Negocis | | | |
|---|-------------------------|------------------------|------------|-------------------|
| | 2022 | Bancari i assegurances | BPI | Centre corporatiu |
| Marge d'interessos | 6.916 | 6.366 | 544 | 6 |
| Ingressos per dividendes i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 427 | 212 | 29 | 187 |
| Comissions netes | 4.009 | 3.714 | 296 | |
| Resultat d'operacions financeres | 338 | 299 | 27 | 12 |
| Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassurances | 866 | 866 | | |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (963) | (918) | (38) | (7) |
| Marge brut | 11.594 | 10.539 | 857 | 198 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (6.020) | (5.505) | (455) | (60) |
| Despeses extraordinàries | (50) | (50) | | |
| Marge d'explotació | 5.524 | 4.984 | 402 | 138 |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 5.574 | 5.034 | 402 | 138 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers | (982) | (976) | (6) | |
| Altres dotacions a provisions | (129) | (98) | (22) | (9) |
| Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres | (87) | (69) | 0 | (19) |
| Resultat abans d'impostos | 4.326 | 3.842 | 374 | 110 |
| Impost sobre Societats | (1.179) | (1.089) | (101) | 12 |
| Resultat després d'impostos | 3.147 | 2.753 | 272 | 122 |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 2 | 2 | 0 | |
| Resultat atribuït al Grup | 3.145 | 2.751 | 272 | 122 |

A l'efecte de la presentació de la informació financera, es presenta la informació dels diversos segments de negoci del Grup, que el 2022 s'han reconfigurat (fins ara, Bancari i Assegurances, Participacions i BPI).

- > **Bancari i d'assegurances:** recull els resultats de les activitats bancària, assegurances, gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre d'altres, que desenvolupa el Grup, essencialment, a Espanya.
- > **BPI:** recull els resultats de l'activitat bancària domèstica del BPI, que es duu a terme, essencialment, a Portugal. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis.
- > **Centre Corporatiu:** inclou les participades assignades al negoci de participacions a la segmentació de negocis vigent fins al 2022, és a dir, Telefónica, BFA, BCI, Coral Homes i Gramina Homes. S'inclouen els resultats d'aquestes participacions nets del cost de finançament.

Adicionalment, s'assigna al Centre Corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat als negocis Bancari i Assegurances, al BPI i a les participades assignades al mateix centre corporatiu. En concret, l'assignació de capital a aquests negocis i a les participades es fa considerant tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5%, com les deduccions aplicables. La contrapartida de l'excés de capital assignat al centre corporatiu és liquiditat.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, que s'assignen en funció de criteris interns d'imputació. S'assignen al Centre Corporatiu les despeses de naturalesa corporativa en l'àmbit de Grup.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



_Evolució 2022 vs. 2021

El resultat atribuït de 2022 puja a 3.145 milions d'euros, davant dels 5.226 milions obtinguts el 2021 (-39,8%), que incloïa aspectes extraordinaris relacionats amb la fusió (diferència negativa de consolidació per +4.300 milions i despeses extraordinàries, dotacions a provisions, resultats per venda de negocis, sanejaments i altres per -1.433 milions, ambdós nets d'impostos).

El **resultat** de l'exercici 2022 **se situa en 3.145 milions**, davant dels 2.424 milions de resultat en la comparativa amb el 2021 en visió proforma comparable: (+29,7%).

Bona evolució dels **ingressos core** (+5,8%), impulsada pel creixement del **marge d'interessos** (+7,7%), **ingressos i despeses per contractes d'assegurances** (+33,1%) i **comissions** (+0,6%), que compensen els **ingressos menors de participades de Bancassegurances** (-26,2%).

Així mateix, en la interpretació de l'evolució de les diverses línies que els configuren, cal considerar la incorporació de Bankia Vida, que després de l'adquisició del 100% durant l'últim trimestre de 2021, ha passat a consolidar-se per integració global.

Caiguda dels **ingressos per dividends** (-15,0%) i **resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació** (-39,5%) després de la venda de l'*Erste Group Bank*, compensada parcialment per l'increment en la generació d'**ingressos d'operacions financeres** (+47,0%).

El creixement del **marge brut** (+5,5%) i la reducció de les **despeses d'administració i amortització recurrents** (-5,6%), permeten el creixement del **marge d'exploació** (+19,8%).

Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en nivells similars (+2,3%), amb decrement de l'epígraf **Altres dotacions** (-68,3%). La línia de **guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** inclou, en ambdós exercicis, impactes singulars tant a ingressos per la venda com a sanejaments d'actius.

_Evolució 2021 vs. 2020

El resultat de 2021 puja a 5.226 milions d'euros, amb les conseqüències de la fusió amb Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera extraordinaris. Sense considerar els aspectes associats a la fusió, el resultat puja a 2.359, cosa que suposa un +70,8% respecte al 2020 (1.381 milions).

El **resultat proforma comparable** de l'exercici 2021 **se situa en 2.424 milions** d'euros. Durant el mateix període de 2020, el resultat va ser de 1.611 milions d'euros, a conseqüència de les provisions constituïdes per anticipar els impactes futurs associats a la Covid-19. N'afecten l'evolució:

- > Els **ingressos core**, 11.339 milions d'euros, disminueixen un -1,0% respecte al mateix període de l'exercici anterior. A la seva evolució hi incideixen la caiguda del **marge d'interessos** (-5,8%) i dels **resultats associats a participades de bancassegurances** (-9,0%), aquests últims, amb l'impacte dels ingressos singulars de l'exercici anterior, que compensen parcialment el creixement de les **comissions** (+6,7%) i els **ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances** (+8,9%).
- > El **marge brut** decreix un -2,9% a causa de la disminució dels ingressos core (-1,0%), menys **resultats d'operacions financeres** (-42,2%) i més càrregues registrades a **altres ingressos i despeses d'exploació** (+24,2%), que el 2020 incloïen 135 milions d'euros pel registre de l'ingrés associat a l'últim earnout de Segurcaixa Adeslas. Bona evolució dels **ingressos de participades**.
- > Les **despeses d'administració i amortització recurrents** incrementen un +1,0%. La ràtio d'eficiència *core* (12 mesos) se situa en el 56,2%.

L'evolució de l'epígraf **pèrdues per deteriorament d'actius financers** (-67,5%) l'han marcat, entre d'altres, el reforç de provisions per a risc de crèdit que es va dur a terme el 2020 amb l'objectiu d'anticipar impactes futurs associats a la Covid-19, per un import de -1.742 milions.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** se situa en -407 milions d'euros el 2021 (+91,0%) després d'una cobertura conservadora de riscos.

L'epígraf **guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** inclou, entre altres aspectes, el registre, el 2021, de la plusvàlua per la venda de la participació a l'Erste per +54 milions d'euros.

_Marge d'interessos

_Evolució 2022 vs. 2021

El **marge d'interessos** del Grup se situa en 6.916 milions d'euros el 2022, davant dels 5.975 milions d'euros el 2021, amb l'impacte de la fusió amb Bankia.

La variació respecte a la **visió proforma comparable** de 2021 és del +7,7%. Aquest increment és a causa de:

- > Augment dels ingressos del crèdit, principalment, per un increment al tipus mitjà gràcies a l'impacte positiu de l'evolució dels tipus d'interès de mercat.
- > Més aportació de la cartera de renda fixa tant per un increment del tipus com per un augment del volum.
- > Incorporació del marge financer dels productes de vida i estalvi de Bankia Vida que, després de la presa de control durant l'últim trimestre de 2021, es consolida el 2022 per integració global.

Aquests efectes els han compensat, en part:

- > Menys aportació al marge d'interessos dels intermediaris financers, principalment, per l'increment del cost de finançament en divisa.
- > Més costos del finançament institucional, amb l'impacte d'un augment al tipus pel que fa a les emissions transformades a tipus variable per increment de la corba de tipus d'interès.
- > Increment dels costos de dipòsits de clients, que inclou, entre altres factors, part de l'augment de la corba de tipus.

_Evolució 2021 vs. 2020

El **marge d'interessos** del Grup se situa en 5.975 milions d'euros el 2021, davant dels 4.900 milions d'euros de 2020, amb l'impacte de la fusió amb Bankia.

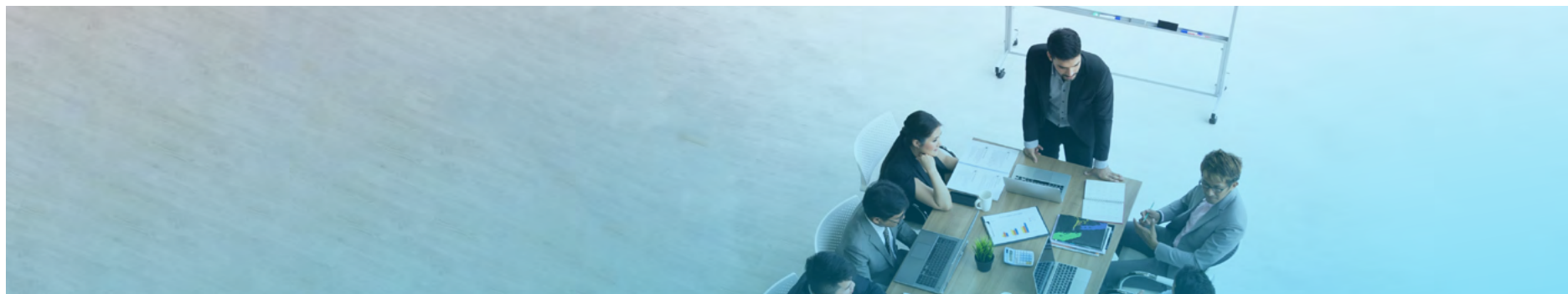
En **visió proforma comparable**, el marge el 2021 puja a 6.422 milions d'euros (-5,8% respecte al mateix període de 2020). En un entorn de tipus d'interès negatiu, aquest decrement és a causa de:

- > Descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, a causa del de la corba de tipus, el canvi d'estructura de la cartera creditícia per l'increment dels préstecs ICO i el crèdit al sector públic i, també, la reducció dels ingressos procedents del crèdit al consum. Aquest decrement del tipus l'ha compensat, principalment, un volum mitjà inferior.
- > Menys aportació de la cartera de renda fixa, tant per una disminució del volum com per un descens del tipus mitjà com a conseqüència, majoritàriament, de la revaluació dels actius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia.

Aquests efectes els han compensat, en part:

- > Reducció en el cost d'entitats creditícies, que ha afavorit l'increment de finançament amb el BCE en millors condicions.
- > Estalvi en els costos del finançament institucional per un descens del preu a causa, sobretot, de la revaluació dels passius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia i, també, pel decrement de la corba. Addicionalment, el descens del volum mitjà té conseqüències positives en el marge d'interessos.
- > Disminució del cost del finançament detallista per un descens en el tipus, que compensa els volums més importants (increment de saldos a la vista i disminució de dipòsits a termini).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



| COMPTABLE | 2022 | | | 2021 | | | 2020 | | | Variació R/C 2022-2021 | | | |
|--|----------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | (En milions d'euros) | S. mitjà | R/C | Tipus % | S. mitjà | R/C | Tipus % | S. mitjà | R/C | Tipus % | Total | Per tipus | Per volum |
| Intermediaris financers | | 127.350 | 1.037 | 0,81 | 97.065 | 905 | 0,93 | 42.313 | 402 | 0,95 | 132 | (114) | 246 |
| Cartera de crèdits (a) | | 336.696 | 6.254 | 1,86 | 309.767 | 5.189 | 1,68 | 223.864 | 4.448 | 1,99 | 1.065 | 613 | 452 |
| Valors representatius de deute | | 90.593 | 426 | 0,47 | 70.938 | 209 | 0,29 | 42.616 | 262 | 0,61 | 217 | 125 | 92 |
| Altres actius amb rendiment | | 61.699 | 1.429 | 2,32 | 64.274 | 1.572 | 2,45 | 64.954 | 1.639 | 2,52 | (143) | (84) | (59) |
| Resta d'actius | | 82.306 | 88 | - | 86.663 | 18 | - | 58.959 | 13 | - | 70 | - | 70 |
| Total actius mitjans (b) | | 698.644 | 9.234 | 1,32 | 628.707 | 7.893 | 1,26 | 432.706 | 6.764 | 1,56 | 1.341 | 540 | 801 |
| Intermediaris financers | | 125.848 | (699) | 0,56 | 101.809 | (428) | 0,42 | 52.390 | (203) | 0,39 | (271) | (137) | (134) |
| Recursos de l'activitat minorista (c) | | 386.597 | (136) | 0,04 | 337.183 | (4) | - | 230.533 | (33) | 0,01 | (132) | (120) | (12) |
| Emprèstits i valors negocials | | 47.170 | (343) | 0,73 | 43.297 | (151) | 0,35 | 30.341 | (220) | 0,73 | (192) | (164) | (28) |
| Passius subordinats | | 9.151 | (46) | 0,50 | 9.055 | (40) | 0,44 | 5.547 | (72) | 1,30 | (6) | (5) | (1) |
| Altres passius amb cost | | 77.106 | (1.028) | 1,33 | 79.388 | (1.245) | 1,57 | 73.652 | (1.286) | 1,75 | 217 | 187 | 30 |
| Resta de passius | | 52.772 | (66) | - | 57.975 | (50) | - | 40.243 | (50) | - | (16) | - | (16) |
| Total recursos mitjans (d) | | 698.644 | (2.318) | 0,33 | 628.707 | (1.918) | 0,30 | 432.706 | (1.864) | 0,43 | (400) | (240) | (160) |
| Marge d'interessos | | | 6.916 | | | 5.975 | | | 4.900 | | 941 | 300 | 641 |
| Diferencial de la clientela (%) (a-c) | | | 1,82 | | | 1,68 | | | 1,98 | | | | |
| Diferencial de balanç (%) (b-d) | | | 0,99 | | | 0,96 | | | 1,13 | | | | |

| PROFORMA (En milions d'euros) | 2022 | | | 2021 | | | Variació R/C | | |
|--|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | S. mitjà | R/C | Tipus % | S. mitjà | R/C | Tipus % | Total | Per tipus | Per volum |
| Intermediaris financers | 127.350 | 1.037 | 0,81 | 101.029 | 968 | 0,96 | 69 | (145) | 214 |
| Cartera de crèdits (a) | 336.696 | 6.254 | 1,86 | 338.352 | 5.607 | 1,66 | 647 | 674 | (27) |
| Valors representatius de deute | 90.593 | 426 | 0,47 | 82.175 | 254 | 0,31 | 172 | 133 | 39 |
| Altres actius amb rendiment | 61.699 | 1.429 | 2,32 | 64.431 | 1.573 | 2,44 | (144) | (81) | (63) |
| Resta d'actius | 82.306 | 88 | - | 93.570 | 19 | - | 69 | - | 69 |
| Total actius mitjans (b) | 698.644 | 9.234 | 1,32 | 679.557 | 8.421 | 1,24 | 813 | 581 | 232 |
| Intermediaris financers | 125.848 | (699) | 0,56 | 111.407 | (442) | 0,40 | (257) | (176) | (81) |
| Recursos de l'activitat minorista (c) | 386.597 | (136) | 0,04 | 366.291 | (7) | - | (129) | (130) | 1 |
| Emprèstits i valors negocials | 47.170 | (343) | 0,73 | 47.764 | (194) | 0,41 | (149) | (153) | 4 |
| Passius subordinats | 9.151 | (46) | 0,50 | 9.785 | (55) | 0,57 | 9 | 7 | 2 |
| Altres passius amb cost | 77.106 | (1.028) | 1,33 | 79.545 | (1.245) | 1,57 | 217 | 185 | 32 |
| Resta de passius | 52.772 | (66) | - | 64.765 | (56) | - | (10) | - | (10) |
| Total recursos mitjans (d) | 698.644 | (2.318) | 0,33 | 679.557 | (1.999) | 0,29 | (319) | (268) | (51) |
| Marge d'interessos | | 6.916 | | | 6.422 | | 493 | 313 | 180 |
| Diferencial de la clientela (%) (a-c) | | 1,82 | | | 1,66 | | | | |
| Diferencial de balanç (%) (b-d) | | 0,99 | | | 0,95 | | | | |

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 i 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'hi incorporen les partides del balanç que no tenen cap conseqüència en el marge d'interessos, així com els rendiments i costos que no es poden assignar a cap altra partida.

_Comissions

_Evolució 2022 vs. 2021

Els **ingressos per comissions** del Grup se situen en 4.009 milions d'euros, davant dels 3.705 milions d'euros el 2021, a causa de la fusió amb Bankia.

En la seva comparativa amb visió proforma comparable de 2021, els ingressos creixen lleugerament (+0,6%).

- > Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista.
 - > Les comissions recurrents mostren una lleugera reducció del -0,3% l'any. A la seva evolució hi incideix l'eliminació de les comissions de custòdia de dipòsits, així com la unificació dels programes de fidelització de clients.
 - > Les comissions de banca majorista (+20,5%) mostren un bon comportament per més activitat l'any.
- > Les **comissions per comercialització d'assegurances** disminueixen un -1,8% respecte al 2021. Aquesta disminució és a causa, principalment, de la pèrdua de les comissions de comercialització després de la presa del control de Bankia Vida, per bé que, en positiu, es recull la meritació de la periodificació en 10 anys dels ingressos associats a la renegociació de l'acord de distribució d'assegurances de no vida al qual es va arribar amb SegurCaixa Adeslas durant l'últim trimestre de 2021.
- > Les **comissions associades a la gestió de productes d'estalvi a llarg termini** (fons d'inversió, plans de pensions i *Unit Link*) se situen en 1.383 milions (-0,6% l'any), amb els efectes de l'evolució del mercat.
 - > Les **comissions de fons d'inversió i plans de pensions** disminueixen l'any un -2,4% i un -4,6%, respectivament, marcades per la disminució del patrimoni mitjà gestionat per l'evolució dels mercats el 2022, així com per menys comissions d'èxit respecte al 2021.
 - > Les **comissions d'Unit Link** creixen fins als 233 milions d'euros, un +13,0% respecte al mateix període de 2021, amb l'impuls de les subscripcions netes positives, que compensen l'evolució negativa del mercat.



Evolució 2021 vs. 2020

Els **ingressos per comissions** del Grup se situen en 3.705 milions d'euros, davant dels 2.576 milions d'euros de 2020, a causa de la fusió amb Bankia el 2021.

En **visió proforma comparable**, els ingressos per comissions **creixen fins a 3.987 milions**, un +6,7% respecte al mateix període de 2020.

- > Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista.

Les comissions recurrents creixen un +1,4% respecte al mateix període de l'exercici anterior.

Les comissions de banca majorista, després d'un 2020 que va marcar una activitat consistent en banca d'inversió, disminueixen un -13,1% en relació amb el mateix període de l'any anterior.

- > Les **comissions per comercialització d'assegurances** incrementen respecte al mateix període de 2020 (+12,9%), essencialment, perquè hi ha hagut més activitat comercial.
- > Les **comissions associades a la gestió de productes d'estalvi a llarg termini** (fons d'inversió, plans de pensions i Unit Link) se situen en 1.391 milions d'euros, perquè el patrimoni que es gestiona és més elevat després de l'evolució positiva dels mercats i de les subscripcions de 2021. Creixement del +17,9% respecte al 2020:

- > Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV's** se situen en 860 milions d'euros, amb un creixement interanual del +18,5%.
- > Les **comissions per gestió de plans de pensions** arriben a 325 milions d'euros, i mostren una evolució positiva del +6,5% interanual.
- > Les **comissions d'Unit Link** se situen en 206 milions d'euros, un +38,5% respecte al mateix període de 2020.

| (En milions d'euros) | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Comissions bancàries, valors i altres | 2.254 | 2.036 | 1.443 | 2.217 | 2.220 |
| Recurrents | 2.005 | 1.836 | 1.262 | 2.010 | 1.982 |
| Banca majorista | 249 | 200 | 181 | 207 | 238 |
| Comercialització d'assegurances | 373 | 337 | 203 | 379 | 336 |
| Productes d'estalvi a llarg termini | 1.383 | 1.332 | 930 | 1.391 | 1.180 |
| Fons d'inversió, carteres i SICAV's | 840 | 817 | 546 | 860 | 726 |
| Plans de pensions | 310 | 309 | 235 | 325 | 305 |
| Unit Link i altres ¹ | 233 | 206 | 149 | 206 | 149 |
| Comissions netes | 4.009 | 3.705 | 2.576 | 3.987 | 3.736 |

¹ Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Ingressos de la cartera de participades

_Evolució 2022 vs. 2021

- > Els **ingressos per dividends** (163 milions d'euros) inclouen el registre dels dividends de Telefónica i el BFA per 69 i 87 milions, respectivament.
- > Els **resultats atribuïts d'entitats valorades pel mètode de la participació** se situen en 264 milions. A la seva evolució (-39,5% respecte a la visió proforma comparable de 2021) hi incideixen, entre altres factors, canvis de perímetre. En concret, el 2022 no hi ha atribució de resultats de l'*Erste Group Bank* (atribuïts durant 9 mesos el 2021 fins a la desinversió en aquesta participada), ni de Bankia Vida (davant del registre de resultats durant tot l'exercici de 2021 en prendre'n el control a finals de 2021).

_Evolució 2021 vs. 2020

- > Els **ingressos per dividends** inclouen, essencialment, el 2021, el dividend de Telefónica i el BFA per 90 i 98 milions d'euros, respectivament, (100 i 40 milions d'euros el 2020, respectivament)..
- > Els **resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació** (436 milions d'euros en visió proforma comparable) es recuperen en el context de la millora econòmica (+19,1% respecte a la visió proforma comparable de 2020).

| | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| <i>(En milions d'euros)</i> | | | | | |
| Ingressos per dividends | 163 | 192 | 147 | 192 | 149 |
| Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 264 | 425 | 307 | 436 | 366 |
| Ingressos de la cartera de participades | 427 | 616 | 454 | 628 | 515 |

_Resultats d'operacions financeres

_Evolució 2022 vs. 2021

El **resultat d'operacions financeres** se situa en 338 milions d'euros el 2022, davant dels 230 milions de l'any anterior, respecte a la visió proforma comparable.

_Evolució 2021 vs. 2020

- > El **resultat d'operacions financeres** se situa en 220 milions el 2021, davant dels 238 milions de 2020.
- > En **visió proforma comparable**, el resultat d'operacions financeres puja a 230 milions d'euros al tancament de 2021. En relació amb la seva evolució (-42,2%), el 2020 incloïa la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa.

| | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| <i>(En milions d'euros)</i> | | | | | |
| Resultat d'operacions financeres | 338 | 220 | 238 | 230 | 398 |



_Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurança o reassegurança

_Evolució 2022 vs. 2021

Els **ingressos i les despeses que emparen contractes d'assegurança** se situen en 866 milions d'euros, amb un creixement del +33,1% respecte a la visió proforma comparable de 2021, impactats per creixement orgànic i per la consolidació de Bankia Vida.

_Evolució 2021 vs. 2020

Els **ingressos i les despeses que emparen contractes d'assegurances** se situen en 651 milions, d'euros davant dels 598 milions de 2020, amb un creixement interanual sòlid del +8,9%.

| (En milions d'euros) | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Ingressos i despeses per contractes d'assegurança o reassegurança | 866 | 651 | 598 | 651 | 598 |

_Altres ingressos i despeses d'explotació

_Evolució 2022 vs. 2021

L'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** 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, i en destaquen:

- > Impost sobre Béns Immobles per 22 milions d'euros (19 milions d'euros el 2021 en visió proforma comparable). Així mateix, contribució del sector bancari portuguès per 21 milions (19 milions el 2021 en visió proforma comparable).
- > Aportació al FUR¹ per un import de 159 milions d'euros (181 milions el 2021 en visió proforma comparable).
- > Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 407 milions d'euros (396 milions d'euros el 2021 en visió proforma comparable).

_Evolució 2021 vs. 2020

- > L'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** puja a -893 milions, davant dels -356 milions de 2020. Inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immo-

bil·liàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos. L'increment respon a una contribució més gran de l'entitat resultant.

- > En **visió proforma comparable**, l'epígraf puja a 934 milions. Cal destacar-ne:
 - > Contribució del sector bancari portuguès per 19 milions (16 milions el 2020).
 - > Aportació al FUR per un import de 181 milions d'euros, superior al que es va registrar l'any anterior (171 milions d'euros).
 - > Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 396 milions d'euros (417 milions d'euros el 2020).
- > Així mateix, la línia altres ingressos i despeses immobiliàries inclou el registre d'una estimació de l'Impost sobre Béns Immobles per 19 milions d'euros (20 milions d'euros el 2020).
- > La línia altres inclou 135 milions d'euros el 2020 pel registre de l'ingrés associat a l'últim *earnout* de SegurCaixa Adeslas.

| (En milions d'euros) | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Contribucions i taxes | (587) | (596) | (370) | (596) | (605) |
| Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI) | (70) | (56) | (22) | (64) | (64) |
| Altres | (306) | (242) | 37 | (274) | (83) |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (963) | (893) | (356) | (934) | (752) |

¹ Inclou la contribució al Fons de Resolució Nacional del BPI, per 8,5 milions d'euros.

_Despeses d'administració i amortització

_Evolució 2022 vs. 2021

En comparativa amb la visió proforma comparable de 2021:

- > Reducció de les **despeses d'administració i amortització recurrents** del -5,6%, gràcies a la consecució de sinergies associades a la integració de Bankia.
- > Les despeses de personal (-8,1%) reflecteixen, essencialment, els estalvis després de la sortida d'empleats en el marc de l'acord laboral. Les despeses generals (-5,9%) inclouen la materialització de sinergies. L'increment de les amortitzacions (+8,9%) està associat, essencialment, a projectes d'inversió i amortització d'intangibles associats a l'adquisició de Bankia Vida.
- > Les despeses extraordinàries de l'exercici són de -50 milions d'euros i inclouen el registre de -29 milions en concepte de penalització per la terminació de l'aliança i compra de la participació a *Sa Nostra Vida*, després de la formalització i presa de control en data 31 de desembre de 2022.

_Evolució 2021 vs. 2020

- > Creixement de les **despeses d'administració i amortització** recurrents del 29,5% fins a -5.930 milions el 2021 davant dels -4.579 milions el 2020, associat a la integració de Bankia.
- > En data 1 de juliol de 2021, CaixaBank va arribar a un acord amb els representants d'una àmplia majoria dels empleats per executar un procés de reestructuració que afectarà 6.452 empleats. En el compte de pèrdues i guanyos s'han registrat un total de 1.884 milions d'euros (1.319 milions d'euros nets) associats a l'estimació del cost d'aquest acord.
- > En **visió proforma comparable**, el creixement es conté fins al +1,0%.

Increment de les despeses de personal (+1,7%) i les amortitzacions (+4,6%). Les despeses generals disminueixen un -2,1%.

| | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| <i>(En milions d'euros)</i> | | | | | |
| Marge Brut | 11.594 | 10.274 | 8.409 | 10.985 | 11.311 |
| Despeses de personal | (3.649) | (3.697) | (2.841) | (3.972) | (3.907) |
| Despeses generals | (1.564) | (1.538) | (1.198) | (1.661) | (1.696) |
| Amortitzacions | (807) | (695) | (540) | (741) | (708) |
| Despeses d'administració i amortitzacions recurrents | (6.020) | (5.930) | (4.579) | (6.374) | (6.311) |
| Despeses extraordinàries | (50) | (2.119) | | (1) | |



_Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

_Evolució 2022 vs. 2021

- > Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en -982 milions d'euros, davant dels -961 milions d'euros del mateix període de 2021 (+2,3% respecte a la visió proforma comparable de 2021).

D'acord amb la normativa comptable IFRS 9, els models de provisions estan calibrats amb escenaris macroeconòmics *forward looking*. Addicionalment, tenint en compte les incerteses d'estimació d'aquests escenaris, CaixaBank disposa d'un fons col·lectiu de provisions que puja a 1.137 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.

El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,25 %.

- > **Altres dotacions** recull el 2022 la disponibilitat singular de provisions per a riscos que es calcula que no faran falta. Així mateix, s'ha recollit la disponibilitat de provisions de 63 milions, constituïdes el 2021 per cobrir sanejaments d'actius derivats de la reestructuració de la xarxa comercial.

_Evolució 2021 vs. 2020

- > Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en -838 milions d'euros, davant dels -1.915 milions de 2020. Aquest últim, a causa del registre d'una provisió per anticipar impactes futurs associats a la Covid-19, de 1.252 milions d'euros.

- > En **visió proforma comparable**, les pèrdues per deteriorament d'actius financers se situen en -961 milions d'euros, davant dels -2.959 milions d'euros del mateix període de 2020.

Durant el 2020, en el marc de la pandèmia, es van fer dotacions per anticipar les conseqüències de les pèrdues futures que s'esperaven associades a la Covid-19 amb l'enfocament prospectiu que requereix l'IFRS 9. En aquest sentit, es va registrar una dotació de -1.742 milions d'euros el 2020, que explica gran part de l'evolució d'aquest epígraf.

El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,25 %.

- > **Altres dotacions** recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

| (En milions d'euros) | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Dotacions per a insolvències | (982) | (838) | (1.915) | (961) | (2.959) |
| Altres dotacions a provisions | (129) | (478) | (247) | (407) | (213) |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions | (1.111) | (1.315) | (2.162) | (1.368) | (3.173) |



_Guanyys i pèrdues en la baixa d'actius i altres

_Evolució 2022 vs. 2021

- > **Guanyys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, essencialment, els resultats derivats de vendes i sanejaments d'actius.

El resultat immobiliari recull la materialització d'un resultat positiu de 101 milions abans d'impostos, derivat de la venda de l'immoble situat al passeig de la Castellana, 51, de Madrid, així com a deterioraments de la cartera immobiliària amb criteri conservador.

L'epígraf altres recull, durant el 2022, la materialització de càrrecs associats als sanejaments d'actius en el marc de la reestructuració de la xarxa comercial.

_Evolució 2021 vs. 2020

- > **Guanyys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius.

- > El 2021 destaca el registre de la diferència negativa de consolidació generada a la combinació de negocis per 4.300 milions d'euros (eliminada en visió proforma comparable), així com millors resultats per vendes d'immobles i plusvàlua per la venda de la participació a l'*Erste*.

El 2020, destaquen:

- > Plusvàlua per la venda parcial de Comercia (+420 milions d'euros).
- > Plusvàlua per la venda del negoci de dipositaria de Bankia a CecaBank (+155 milions d'euros).
- > Provisió, amb criteris conservadors, associada a l'*Erste Group Bank* a causa de l'impacte de la Covid-19 en l'entorn econòmic, així com de l'allargament de l'escenari de tipus d'interès baixos (-311 milions).

| (En milions d'euros) | COMPTABLE | | | PROFORMA | |
|--|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Extraordinaris de la integració | | 4.464 | | | |
| Resultats immobiliaris | 55 | 23 | (134) | 13 | (190) |
| Altres | (142) | (82) | 67 | (95) | 189 |
| Guanyys i pèrdues en la baixa d'actius i altres | (87) | 4.405 | (67) | (82) | (1) |



_Evolució de l'activitat

L'actiu total del Grup se situa en 592.234 milions d'euros a 31 de desembre de 2022 (-12,9% l'any), en l'evolució del qual afecta de manera significativa l'amortització de saldo de TLTRO III.

| (En milions d'euros) | Segmentació per Negocis | | | | Grup | |
|------------------------|-------------------------|------------------------|--------|-------------------|----------|----------|
| | Grup | Bancari i Assegurances | BPI | Centre Corporatiu | 31/12/21 | 31/12/20 |
| Total Actiu | 592.234 | 548.045 | 38.795 | 5.394 | 680.036 | 451.520 |
| Total Passiu | 557.972 | 520.274 | 36.340 | 1.358 | 644.611 | 426.242 |
| Patrimoni Net | 34.263 | 27.772 | 2.455 | 4.036 | 35.425 | 25.278 |
| Patrimoni Net Assignat | 100% | 81% | 7% | 12% | 100% | 100% |

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.

_Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en 361.323 milions d'euros (+2,4% l'any) impulsat pel fort creixement del crèdit a empreses.

En l'evolució per segments destaca:

- > El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** disminueix un -0,5% l'any, per bé que, durant l'exercici, l'evolució dels indicadors de nova producció ha estat clarament positiva, encara que no compensa l'efecte de l'amortització recurrent i les vendes de cartera.
- > El **crèdit per a altres finalitats** disminueix un -2,7% l'any.
El crèdit al consum creix respecte al desembre de 2021 un +3,2%, gràcies a la recuperació dels nivells de producció.
- > Bona evolució del **finançament a empreses**, que és el principal vector de creixement de la cartera creditícia, amb un +7,0% l'any.
- > El **crèdit al sector públic** està marcat per operacions singulars (-0,1% l'any).



| (En milions d'euros) | Segmentació per Negocis | | | Grup | |
|------------------------------------|-------------------------|------------------------|---------------|----------------|----------------|
| | Grup | Bancari i Assegurances | BPI | 31/12/21 | 31/12/20 |
| Crèdits a particulars | 182.783 | 166.801 | 15.982 | 184.752 | 120.648 |
| Compra habitatge | 139.045 | 124.862 | 14.183 | 139.792 | 85.575 |
| Altres finalitats | 43.738 | 41.939 | 1.799 | 44.959 | 35.074 |
| Crèdits a empreses | 157.780 | 146.454 | 11.326 | 147.419 | 106.425 |
| Sector Públic | 20.760 | 18.974 | 1.786 | 20.780 | 16.850 |
| Crèdit a la clientela, brut | 361.323 | 332.229 | 29.094 | 352.951 | 243.924 |
| Fons per a insolvències | (7.408) | (6.877) | (532) | (8.265) | (5.620) |
| Crèdit a la clientela, net | 353.915 | 325.353 | 28.563 | 344.686 | 238.303 |
| Riscos contingents | 29.876 | 27.747 | 2.129 | 27.209 | 16.871 |

Recursos de clients

Els recursos de clients pugen a 609.133 milions d'euros al tancament de 2022 (-1,7% l'any), amb l'efecte de la volatilitat dels mercats en els productes d'estalvi a llarg termini (+1,1% l'any excloent-ne aquest efecte).

Els recursos en balanç pugen a 456.115 milions d'euros (+0,3% l'any).

> L'estalvi a la vista se situa en 359.896 milions d'euros (+2,7% l'any).

> L'estalvi a termini se situa en 26.122 milions d'euros (-22,8% l'any).

> Creixement dels passius per contractes d'assegurances (+0,1% l'any). La formalització i presa de control de *Sa Nostra* en data 31 de desembre ha tingut un impacte de +924 milions d'euros dels Passius per contractes d'assegurances (en balanç), recursos que, des de la integració de Bankia, s'inclouen, en bona part, a l'epígraf "Altres comptes".

Evolució negativa dels *Unit Link* l'any (-5,5%) com a resultat de l'evolució negativa del mercat, per bé que amb subscripcions netes positives l'any.

Els actius sota gestió se situen en 144.832 milions d'euros (-8,3% l'any) amb l'efecte, essencialment, del comportament desfavorable dels mercats, per bé que amb subscripcions netes positives.

> El patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV's se situa en 101.519 milions d'euros (-7,8% l'any).

> Els plans de pensions arriben a 43.312 milions d'euros (-9,6% l'any).

La variació d'altres comptes (+17,2% l'any) la motiva l'evolució de recursos transitoris associats a transferències i recaptació.



| | Grup | | Segmentació per Negocis | | Grup | |
|--|----------------|--|-------------------------|---------------|----------------|----------------|
| | 31/12/22 | | Bancari i Assegurances | BPI | 31/12/21 | 31/12/20 |
| (En milions d'euros) | | | | | | |
| Recursos de l'activitat de clients | 386.017 | | 355.962 | 30.055 | 384.270 | 242.234 |
| Estalvi a la vista | 359.896 | | 338.333 | 21.563 | 350.449 | 220.325 |
| Estalvi a termini ¹ | 26.122 | | 17.630 | 8.492 | 33.821 | 21.909 |
| Passius per contractes d'assegurances ² | 67.467 | | 67.647 | | 67.376 | 59.360 |
| del qual: <i>Unit Link</i> i altres ³ | 18.310 | | 18.310 | | 19.366 | 14.607 |
| Cessió temporal d'actius i altres | 2.631 | | 2.623 | 8 | 3.322 | 2.057 |
| Recursos en balanç | 456.115 | | 426.053 | 30.063 | 454.968 | 303.650 |
| Fons d'inversió, carteres i SICAV | 101.519 | | 96.009 | 5.510 | 110.089 | 71.315 |
| Plans de pensions | 43.312 | | 43.312 | | 47.930 | 35.328 |
| Actius sota gestió | 144.832 | | 139.322 | 5.510 | 158.020 | 106.643 |
| Altres comptes | 8.186 | | 8.104 | 81 | 6.983 | 5.115 |
| Total recursos de clients | 609.133 | | 573.479 | 35.654 | 619.971 | 415.408 |

¹ Inclou emprèstits retail per un import de 1.309 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.

² No inclou l'efecte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels *Unit Link* i *Renda Vitalícia Inversió Flexible* (part gestionada).

³ Incorpora els saldos de les provisions tècniques corresponents a *Unit Link* i *Renda Vitalícia Inversió Flexible* (part gestionada).

Gestió del risc

Els **saldos dubtosos** disminueixen fins als 10.690 milions d'euros (13.634M€ el 2021 i 8.601 M€ el 2020) després de la bona evolució dels indicadors de qualitat d'actiu i la gestió activa de la morositat i l'ajuda de les vendes de cartera. Reducció de -2.943 milions d'euros l'any.

La **ràtio de morositat** es redueix l'any fins al 2,7% (3,6% al tancament de 2021), amb reducció de la ràtio en tots els segments de crèdit.

Els **fons per a insolvències** se situen, al tancament de 2022, en 7.867 milions d'euros, i la ràtio de cobertura incrementa fins al 74% (8.625 milions i 63% al tancament de 2021, respectivament).

> RÀTIO DE MOROSITAT PER SEGMENTS

| | Grup | | Segmentació per Negocis | | Grup | |
|---|-------------|--|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | 31/12/22 | | Bancari i Assegurances | BPI | 31/12/21 | 31/12/20 |
| <i>(En milions d'euros)</i> | | | | | | |
| Crèdits a particulars | 3,0% | | 3,1% | 1,7% | 4,2% | 4,5% |
| Compra habitatge | 2,4% | | 2,5% | 1,2% | 3,6% | 3,5% |
| Altres finalitats | 4,9% | | 4,8% | 5,9% | 6,4% | 6,9% |
| Crèdits a empreses | 2,9% | | 3,0% | 2,6% | 3,5% | 2,7% |
| Sector Públic | 0,1% | | 0,1% | 0,0% | 0,3% | 0,1% |
| Ràtio de morositat (crèdits + avals) | 2,7% | | 2,8% | 1,9% | 3,6% | 3,3% |
| Ràtio de cobertura de la morositat | 74% | | 73% | 92% | 63% | 67% |



_Liquiditat i estructura de finançament

Els **actius líquids totals** se situen en 139.010 milions d'euros a 31 de desembre de 2022, fet que suposa una disminució de -29.338 milions l'any, principalment, per canvis en el valor de col·laterals i en els actius pel moviment dels tipus d'interès i l'evolució del gap comercial.

El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2022 és de 15.620 milions d'euros corresponents a TLTRO III. Durant el 2022 s'ha amortitzat un saldo de TLTRO III de 65.132 milions, 13.495 milions dels quals corresponen a amortitzacions ordinàries i 51.637 milions a amortitzacions anticipades. La devolució del TLTRO III no té conseqüències en el saldo total d'actius líquids, però sí en la seva composició (transvasament de HQLAs a altres col·laterals disponibles en pòlissa).

El **Liquidity Coverage Ratio del Grup (LCR)**¹ a 31 de desembre de 2022 és del 194%, i mostra una sobrada posició de liquiditat (291% de LCR mitjana els últims 12 mesos), molt per damunt del mínim regulatori requerit, el 100%.

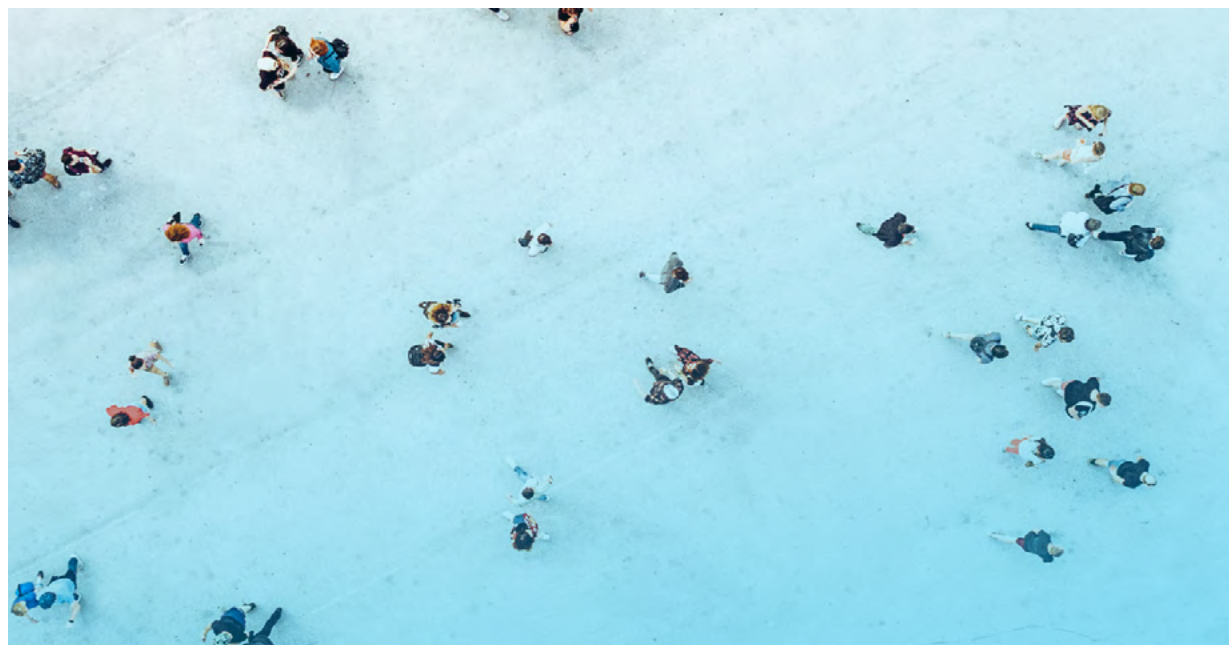
El **Net Stable Funding Ratio (NSFR)** se situa en el 142% a 31 de desembre de 2022, per damunt del mínim regulatori del 100% que es requereix des del juny de 2021.

Sòlida estructura de finançament detallista amb una ràtio **loan to deposits** del 91%.

Finançament institucional per 53.182 milions d'euros, diversificat per instruments, inversors i venciments.

La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. és de 54.659 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.

| | 31/12/22 | 31/12/21 | 31/12/20 |
|--|----------|----------|----------|
| Actius Líquids Totals (a + b) | 139.010 | 168.349 | 114.451 |
| Saldo disponible a pòlissa no HQLA | 43.947 | 1.059 | 19.084 |
| HQLA | 95.063 | 167.290 | 95.367 |
| Finançament Institucional | 53.182 | 54.100 | 35.010 |
| Loan to deposits | 91% | 89% | 97% |
| Liquidity Coverage Ratio | 194% | 336% | 276% |
| Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos) | 291% | 320% | 248% |
| Net Stable Funding Ratio | 142% | 154% | 145% |



¹ LCR puntual ex-TLTRO és del 162%

> INFORMACIÓ SOBRE LES EMISSIONS EFECTUADES EL 2022

(En milions d'euros)

| Emissió | Import | Data emissió | Venciment | Cost ¹ | Demanda | Categoria |
|---|-----------|--------------|-------------------|----------------------------|---------|-----------|
| Deute senior non preferred ² | 1.000 | 21/01/2022 | 6 anys | 0,673 % (midswap + 0,62 %) | 1.500 | Bo social |
| Deute senior non preferred | 75 | 20/07/2022 | 12 anys | 3,668 % | Privada | - |
| Deute senior non preferred | 1.000 | 07/09/2022 | 7 anys | 3,86 % (midswap + 1,55 %) | 1.700 | Bo verd |
| Deute senior non preferred GBP ^{2,3} | £ 500 | 06/04/2022 | 6 anys | 3,5 % (UKT + 2,10 %) | £1.250 | - |
| Deute senior non preferred ² | 1.000 | 13/04/2022 | 4 anys | 1,664 % (midswap + 0,80 %) | 1.750 | - |
| Deute senior non preferred JPY ^{2,4} | JPY 4.000 | 15/06/2022 | 4 anys i 4 mesos | 0,83 % | Privada | - |
| Deute senior non preferred AUD ⁵ | AUD 45 | 20/07/2022 | 15 anys | 6,86 % | Privada | - |
| Deute senior non preferred JPY ^{2,6} | JPY 7.000 | 20/07/2022 | 4 anys | 1,20 % | Privada | - |
| Deute senior non preferred ² | 1.000 | 14/11/2022 | 8 anys | 5,476 % (midswap + 2,40 %) | 2.100 | Bo verd |
| Deute senior non preferred JPY ^{2,7} | JPY 5.000 | 02/12/2022 | 4 anys i 6 mesos | 1,60 % | Privada | - |
| Deute subordinat ² | 750 | 23/11/2022 | 10 anys i 3 mesos | 6,290 % (midswap + 3,55 %) | 3.200 | - |

¹ Correspon a la yield de l'emissió.

² Emissió callable, es pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.

³ Import equivalent el dia d'execució en euros: 592 milions.

⁴ Import equivalent el dia d'execució en euros: 28 milions.

⁵ Import equivalent el dia d'execució en euros: 30 milions.

⁶ Import equivalent el dia d'execució en euros: 51 milions.

⁷ Import equivalent el dia d'execució en euros: 35 milions.

Amb posterioritat al tancament de desembre, CaixaBank ha efectuat les emissions següents:

- > Emissió *senior non preferred* per 1.250 milions de dòlars amb venciment a 6 anys (*callable* el 5è any) i un cost del 6,208%.
- > Emissió subordinada per 500 milions de lliures esterlines a 10 anys i 9 mesos (*callable* al cap de 5 anys i 9 mesos) i un cost del 6,97%.



_Gestió del capital

La **ràtio Common Equity Tier 1 (CET1)** és del 12,8% (12,5% sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9), després de l'impacte extraordinari del programa de recompra d'accions "SBB" (-83 punts bàsics, 1.800 milions d'euros).

- > L'evolució orgànica de l'any ha estat de +117 punts bàsics, -90 punts bàsics per previsió de dividend i pagament del cupó d'AT1 i +26 punts bàsics per l'evolució del mercat i altres. L'impacte per les fases de la normativa IFRS 9, a 31 de desembre, és de +30 punts bàsics.
- > L'objectiu intern per a la ràtio de solvència de CET1 se situa entre l'11% i el 12% (sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9), cosa que implica una distància d'entre 250 i 350 punts bàsics al requeriment SREP.

La ràtio **Tier 1** arriba al 14,8% (14,5% sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9).

La ràtio de **Capital Total** se situa en el 17,3% (17,1% sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9). Durant el quart trimestre, s'ha dut a terme una emissió de 750 milions d'instruments de *Tier 2*. Addicionalment, el gener 2023 s'ha dut a terme una altra emissió de *Tier 2* per 500 milions de lliures esterlines (+26 punts bàsics addicionals al Capital Total, cosa que eleva la ràtio fins al 17,6%).

El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) se situa en el 5,6%.

A 31 de desembre, la ràtio **MREL subordinada** és del 22,5%, i la ràtio **MREL total** és del 25,9%. Tenint en compte la LRE, la ràtio MREL total arriba al 9,9%. Durant el quart trimestre, s'han dut a terme dues emissions de deute *senior non preferred* (SNP) per un import de 1.035 milions d'euros: una de 1.000 milions d'euros i una altra de 5.000 milions de iens. Addicionalment, el gener de 2023, s'ha efectuat una emissió de SNP de 1.250 milions de dòlars, +54 punts bàsics addicionals.

Les ràtios MREL proforma amb les dues emissions efectuades el gener se situen en el 23,4% en termes de subordinada i en el 26,8% en total.

D'altra banda, **CaixaBank està subjecta a requeriments mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre arriba al 12,9%.

Addicionalment, el **BPI** també compleix amb els seus requeriments mínims de capital. Les ràtios de capital de la companyia a nivell subconsolidat són: CET1 del 14,8%, *Tier 1* del 16,4% i Capital Total del 18,9%.

A l'efecte dels requeriments regulatoris, per al 2022, el coixí de risc sistèmic domèstic del Grup s'eleva al 0,375% (0,50% el 2023). El coixí anticíclic que es calcula per al desembre de 2022 és del 0,03%.

D'acord amb això, els requeriments de capital per al 2022 i 2023 són els següents:

| | 2022 | 2023 |
|---------------|--------|--------|
| CET1 | 8,34% | 8,46% |
| <i>Tier 1</i> | 10,15% | 10,27% |
| Capital Total | 12,56% | 12,68% |



A 31 de desembre, CaixaBank té un marge de 445 punts bàsics, és a dir, 9.565 milions d'euros, fins al *trigger* MDA del Grup.

En relació amb el requeriment de MREL, el febrer del 2022, el Banc d'Espanya va comunicar a CaixaBank els requeriments mínims de MREL Total i Subordinat que haurà de complir a nivell consolidat:

| | Requeriment en % APR's (incloent-hi CBR) | | Requeriment en % LRE | |
|-----------------|--|--------|----------------------|-------|
| | 2022 | 2024 | 2022 | 2024 |
| MREL Total | 22,24% | 23,95% | 6,09% | 6,19% |
| MREL Subordinat | 16,41% | 18,72% | 6,09% | 6,19% |

Els nivells 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 dividendes, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

El Consell d'Administració celebrat el 2 de febrer de 2023 ha proposat a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció amb càrrec al 2022, que representa un *payout* del 55%, per abonar durant el segon trimestre de 2023. A la mateixa sessió, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2023, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60% del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament l'abril de 2024, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

| En M€ i % | 31/12/22 | 31/12/21 | 31/12/20 |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|
| Common Equity Tier 1 (CET1) | 12,8 % | 13,1 % | 13,6 % |
| Tier 1 | 14,8 % | 15,5 % | 15,7 % |
| Capital Total | 17,3 % | 17,9 % | 18,1 % |
| MREL | 25,9 % | 26,2 % | 26,3 % |
| Actius ponderats per risc (APR's) | 215.103 | 215.651 | 144.073 |
| Leverage Ratio | 5,6 % | 5,3 % | 5,6 % |



_Dades rellevants del Grup

| En M€ i % | Gener – Desembre | | | Variació 2022- 2021 ² | Variació 2021-2020 ² |
|--|------------------|---------|---------|----------------------------------|---------------------------------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | | |
| RESULTATS | | | | | |
| Marge d'interessos | 6.916 | 5.975 | 4.900 | 15,7% | 21,9% |
| Comissions netes | 4.009 | 3.705 | 2.576 | 8,2 % | 43,8% |
| Ingressos Core | 11.997 | 10.597 | 8.310 | 13,2% | 27,5% |
| Marge brut | 11.594 | 10.274 | 8.409 | 12,8 % | 22,2% |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (6.020) | (5.930) | (4.579) | 1,5 % | 29,5% |
| Marge d'explotació | 5.524 | 2.225 | 3.830 | | (41,9%) |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 5.574 | 4.344 | 3.830 | 28,3% | 13,4% |
| Resultat atribuït al Grup | 3.145 | 5.226 | 1.381 | (39,8%) | - |
| Resultat atribuït al Grup sense extraordinaris fusió | 3.145 | 2.359 | 1.381 | 33,3% | 70,8% |
| PRINCIPALS RÀTIOS (últims 12 mesos) | | | | | |
| Ràtio d'eficiència | 52,4% | 78,3% | 54,5% | (26,0) | 23,9 |
| Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries | 51,9% | 57,7 % | 54,5% | (5,8) | 3,3 |
| Cost del risc ¹ (últims 12 mesos) | 0,25 % | 0,23 % | 0,75 % | 0,02 | (0,52) |
| ROE ¹ | 8,3 % | 6,4% | 5,0 % | 1,8 | 1,4 |
| ROTE ¹ | 9,8 % | 7,6 % | 6,1 % | 2,2 | 1,5 |
| ROA ¹ | 0,4% | 0,3% | 0,3% | 0,1 | 0,1 |
| RORWA ¹ | 1,3% | 1,1% | 0,8% | 0,3 | 0,2 |

¹ Les ràtios del 2021 no inclouen al numerador els resultats de Bankia que s'havien generat amb anterioritat al 31 de març de 2021, data de referència del registre comptable de la fusió, ni, per consistència, l'aportació al denominador de les masses del balanç o APR's anteriors a aquesta data. Tampoc no es consideren els extraordinaris associats a la fusió.


² La variació es fa amb visió comptable.

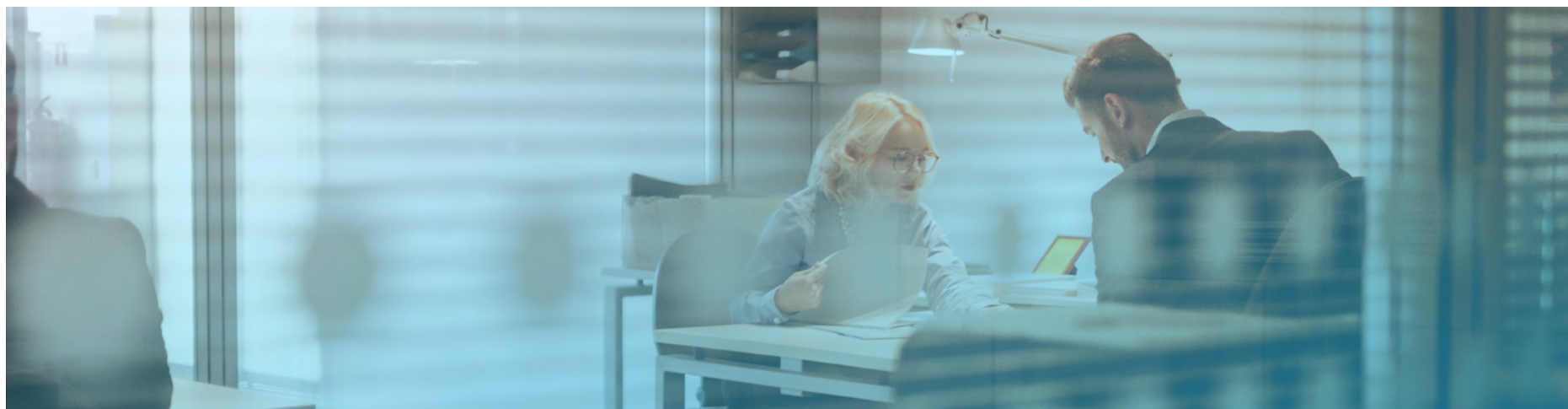


| En M€ i % | Desembre 2022 | Desembre de 2021 | Desembre 2020 | Variació 2022-2021 | Variació 2021 - 2020 |
|---|---------------|------------------|---------------|--------------------|----------------------|
| BALANÇ | | | | | |
| Actiu Total | 592.234 | 680.036 | 451.520 | (12,9%) | 50,6% |
| Patrimoni Net | 34.263 | 35.425 | 25.278 | (3,3%) | 40,1% |
| ACTIVITAT | | | | | |
| Recursos de clients | 609.133 | 619.971 | 415.408 | (1,7%) | 49,2% |
| Recursos de clients, excloent-ne els saldos integrats de Bankia | - | 458.980 | 415.408 | | 10,5% |
| Crèdit a la clientela, brut | 361.323 | 352.951 | 243.924 | (2,4%) | 44,7% |
| Crèdit a la clientela bruta, excloent-ne els saldos integrats de Bankia | - | 231.935 | 243.924 | | (4,9%) |
| GESTIÓ DEL RISC | | | | | |
| Dubtosos | 10.690 | 13.634 | 8.601 | (2.943) | 5.032 |
| Dubtosos, excloent-ne els saldos integrats de Bankia | - | 8.207 | 8.601 | | (394) |
| Ràtio de morositat | 2,7% | 3,6% | 3,3% | (0,9) | 0,3 |
| Provisions per a insolvències | 7.867 | 8.625 | 5.755 | (757) | 2.870 |
| Provisions per a insolvències, excloent-ne els saldos integrats de Bankia | - | 5.006 | 5.755 | | (748) |
| Cobertura de la morositat | 74% | 63% | 67% | 11 | (4) |
| Adjudicats nets disponibles per a la venda | 1.893 | 2.279 | 930 | (386) | 1.349 |
| Adjudicats, excloent-ne els saldos integrats de Bankia | - | 1.096 | 930 | | 166 |
| LIQUIDITAT | | | | | |
| Actius líquids totals | 139.010 | 168.349 | 114.451 | (29.338) | 53.898 |
| <i>Liquidity Coverage Ratio</i> | 194% | 336% | 248% | (142) | 88 |
| <i>Net Stable Funding Ratio (NSFR)</i> | 142% | 154% | 276% | (12) | 9 |
| <i>Loan to deposits</i> | 91% | 89% | 97% | 2 | (8) |
| SOLVÈNCIA | | | | | |
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i> | 12,8% | 13,1% | 13,6% | (0,3) | (0,5) |
| <i>Tier 1</i> | 14,8% | 15,5% | 15,7% | (0,7) | (0,2) |
| Capital total | 17,3% | 17,9% | 18,1% | (0,6) | (0,2) |
| MREL | 25,9% | 25,7% | 26,3% | 0,3 | (0,1) |
| Actius ponderats per risc (APR's) ¹ | 215.103 | 215.651 | 144.073 | (1.220) | 71.356 |
| <i>Leverage Ratio</i> | 5,6% | 5,3% | 5,6% | 0,3 | (0,3) |

¹ A 31 de març de 2021 es van incorporar 66.165 milions d'euros d'actius ponderats per risc procedents de Bankia.

_Ratings

| Agència | Rating Emissor | | | Deute Sènior Preferent | Data última revisió | Rating de cèdules hipotecàries (CHs) | Data de l'última revisió CHs |
|--|----------------|--------------|-------------|------------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| | Llarg termini | Curt termini | Perspectiva | | | | |
| S&P Global Ratings | A- | A-2 | Estable | A- | 25/04/2022 | AA+ | 28/03/2022 |
| FitchRatings | BBB+ | F2 | Estable | A- | 30/06/2022 | - | - |
| MOODY'S | Baa1 | P-2 | Estable | Baa1 | 16/02/2022 | Aa1 | 04/11/2022 |
|  DBRS <small>Mighty beyond the rating</small> | A | R-1 (low) | Estable | A | 29/03/2022 | AAA | 13/01/2023 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Remuneració a l'accionista

El 20 d'abril de 2022, l'entitat va abonar als seus accionistes 0,1463 euros per acció en concepte de dividend ordinari amb càrrec als beneficis de l'exercici 2021, tal com va aprovar la Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank el 8 d'abril. El total distribuït en concepte d'aquest dividend va ser de 1.179 milions d'euros, un import equivalent al 50% del benefici net consolidat de 2021, ajustat pels impactes extraordinaris relacionats amb la fusió amb Bankia.

Així mateix, el Consell d'Administració, el 27 de gener de 2022, va aprovar la Política de Dividends per al 2022, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60% del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament durant l'abril de 2023, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

D'altra banda, el Consell d'Administració, el 16 de maig de 2022, havent-se rebut l'autorització regulatòria pertinent, va acordar aprovar i iniciar un programa de recompra d'accions pròpies per un import màxim de 1.800 milions d'euros, per tal d'apropar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern. En aquest sentit, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada l'abril de 2022 va aprovar la reducció del capital social de CaixaBank fins a un import màxim corresponent al 10%, prèvia obtenció de les autoritzacions regulatòries pertinents, mitjançant l'amortització d'accions pròpies que s'adquireixin en el marc del programa de recompra d'accions esmentat. D'aquesta manera, el 22 de desembre, i després de completar el programa de recompra d'accions, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de la totalitat de les 558.515.414 accions pròpies (6,93% del capital social) adquirides en el marc del Programa de Recompra per un import de 1.800 milions d'euros. El capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros, que representen 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna.

El Consell d'administració celebrat el 2 de febrer de 2023 ha proposat a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció amb càrrec al 2022, que representa un *payout* del 55%, per abonar durant el segon trimestre de 2023. A la mateixa sessió, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2023, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60% del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament l'abril de 2024, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

_Diàleg amb accionistes i inversors

CaixaBank 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**.

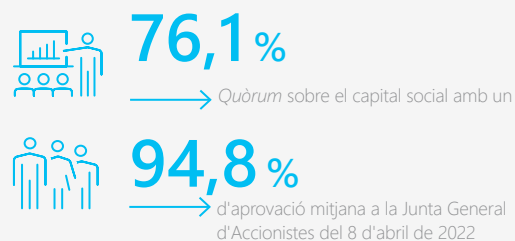
A través del **Servei d'atenció a l'accionista i inversors institucionals i analistes**, d'acord amb la Política d'Informació, Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot, s'ofereix atenció personalitzada.

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 mitjançant 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

_Junta General d'Accionistes de 2022 (JGA2022)

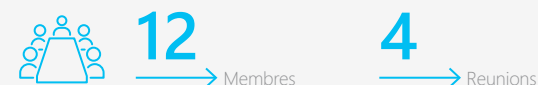
El 8 d'abril de 2022, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2022. Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank, amb la intenció de l'interès social i en protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, el Consell d'Administració va acordar fer possible l'assistència telemàtica a la JGA2022.



 **CaixaBank, millor atenció a l'accionista per cotitzada 2021 en els VII Premis Rankia.**

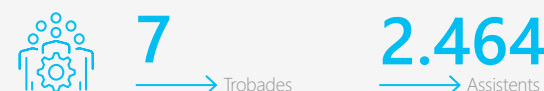
_Comitè Consultiu d'accionistes

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.



_Trobades corporatives

En aquestes sessions, directius de CaixaBank expliquen de primera mà els resultats als accionistes, així com més informació corporativa rellevant.



_Servei d'atenció a l'accionista

(telèfon, correu electrònic i videotrucada)

Adicionalment, s'elaboren materials de divulgació d'educació financera per a accionistes i es fan cursos específics.



➔ Vegeu l'apartat Cultura financera

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Inversors

_Roadshows i conferències amb inversors institucionals



492

→ reunions amb inversors institucionals de renda variable i renda fixa, nacionals i estrangers



911

→ Assistents

_Trobades amb analistes



333

→ informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, incloent-hi sectorials, amb anàlisi sobre CaixaBank



16

→ reunions amb inversors específiques sobre temes d'ASG



44

→ Assistents



09 Societat

- Inclusió financera _ PÀG. 331
 - MicroBank _ PÀG. 332
 - Bons Socials _ PÀG. 338
 - Finances inclusives _ PÀG. 340
 - Resposta a les necessitats de la societat en què operem _ PÀG. 341
 - Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge _ PÀG. 343
 - Cultura financera _ PÀG. 345
 - Banca propera i accessible _ PÀG. 348
- Acció social _ PÀG. 353
 - Voluntariat _ PÀG. 358
 - Dualiza _ PÀG. 359
 - Compromís social de BPI _ PÀG. 361
- Gestió de proveïdors _ PÀG. 363
- Diàleg amb la societat _ PÀG. 366

_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 prioritat estratègica.

Des de CaixaBank s'entén i s'afavoreix la inclusió des de les perspectives següents:



Accés



Accés als serveis financers a través de microfinances i finançaments d'impacte del banc social MicroBank.



Captació



Captació de fons a través de l'emissió de bons socials, que es dirigeixen cap a projectes que promouen la cohesió social.



Presència



a la major part dels municipis del país a través d'una àmplia xarxa d'oficines.



Productes



i serveis per a col·lectius vulnerables.



Adopció



de mesures d'accessibilitat física i tecnològica per a col·lectius amb dificultats físiques o cognitives.



Programa



d'habitatge social i programa Impulsa.



Contribució



a la millora de la cultura financera.



_MicroBank



MicroBank, el banc social del Grup, és **referent en inclusió financera** a través de microcrèdits i finançaments amb impacte social.

MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials satisfent necessitats que el sistema creditici tradicional no cobreix prou, 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 l'ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.

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.

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 inclusió financera

- afavorint l'accés igualitari al crèdit, sobretot per a les persones que no tenen garanties, també l'accés als serveis bancaris a nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.

La generació d'impacte social i mediambiental

- donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

La contribució directa, indirecta i induïda

- a l'economia espanyola pel que fa a l'impacte en el PIB i en la generació d'ocupació.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Què és un microcrèdit?

Els microcrèdits són préstecs d'un import petit 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.

> MICROBANK EL 2022

808 M€
→ Microcrèdits concedits.
743 M€ el 2021

1.016 M€
→ Microcrèdits concedits i altres préstecs amb impacte social.
953 M€ el 2021.

2.289 M€
→ Saldo viu en cartera a 31 de desembre.
2.075 M€ el 2021.

5.876
→ Nous negocis iniciats amb el suport a emprenedors.
6.672 el 2021.

17.455
→ Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors.
17.007 el 2021.

1,17 %
→ ROA
1,94 % el 2021.

6,18 %
→ Acumulat de fallits sobre el capital concedit vençut a 31 de desembre de 2022.
6,07 % el 2021.

103.181
→ Beneficiaris de MicroBank mètrica PE 2022-2024

_Suport institucional

El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i les microempreses és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank.



Banc Europeu d'Inversors (BEI)

→ MicroBank es va convertir el 2013 en el primer banc europeu a rebre finançament per concedir microcrèdits



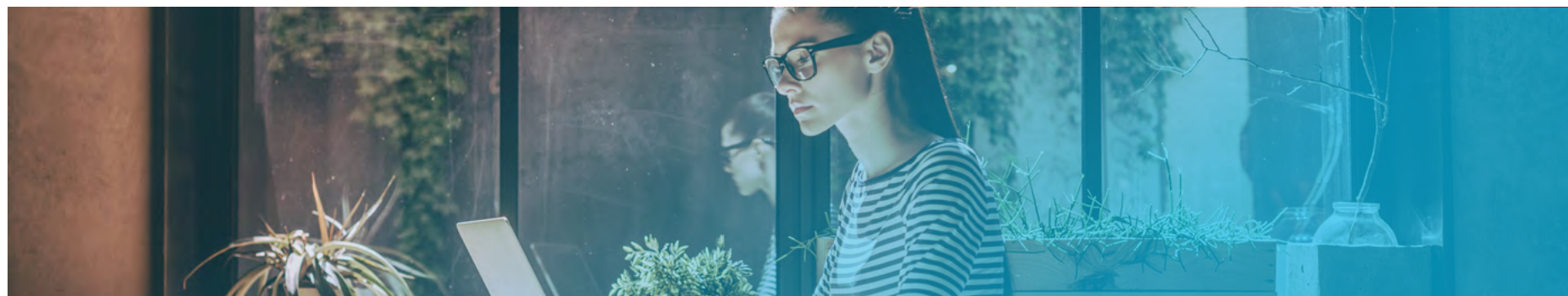
Fons Europeu d'Inversions (FEI)

→ 2008 inici de la col·laboració



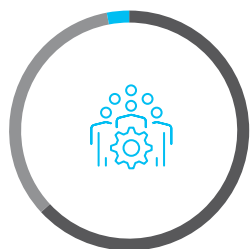
Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)

→ 2008 inici de la col·laboració

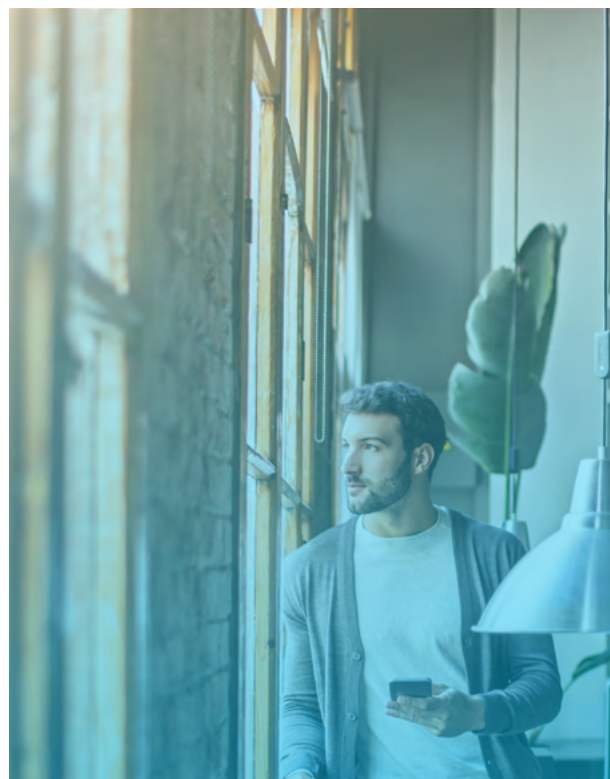




> DISTRIBUCIÓ PER SEGMENTS



- 63% Famílies. 58% el 2021.
- 34% Emprenedors i empreses. 39% el 2021.
- 3% Altres empreses locals. 3% el 2021.



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.

2022

13.118
→ Operacions

171 M€
→ Import de les operacions.

13.046 €
→ Import mitjà.

2021

15.221
→ Operacions

196 M€
→ Import de les operacions.

12.870 €
→ Import mitjà.

En són una peça essencial les 291 entitats actives amb les quals s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten av-

luar 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.

101
→ Ajuntament

100
→ Operacions no lucratives

40
→ Altres AAPP

9
→ Universitats i escoles de negoci

41
→ Cambres de comerç



Microcrèdit famílies

S'adreça a: persones amb ingressos limitats, de fins a 19.300 euros/any¹, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar i també a les 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.

2022

81.985

→ Operacions.

636 M€

→ Import de les operacions.

7.764 €

→ Import mitjà.

2021

86.859

→ Operacions.

547 M€

→ Import de les operacions.

6.296 €

→ Import mitjà.

> PROJECTE CONFIANÇA

MicroBank va signar el 2016 un conveni de col·laboració amb l'Associació Projecte Confiança per tal de contribuir a la inclusió social i financera de persones en situació de vulnerabilitat extrema.

En aquest exercici 2022 s'han concedit 136 préstecs per un import conjunt d'uns 383.000 euros, adreçats a persones en situació de vulnerabilitat extrema que prèviament han rebut suport a través de dinàmiques de grup destinades a fomentar l'autoestima i la dignitat dels seus membres.



² 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.

¹ Per determinar el nivell de renda, s'ha tingut en compte l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

² https://www.microbank.com/impacto-social_es.html



_Un altre finançament amb impacte social

Préstecs adreçats a projectes que generen un impacte social positiu a la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

2022

2021

5.220

→ Operacions.

5.142

→ Operacions.

208 M€

→ Import de les operacions.

210 M€

→ Import de les operacions.

39.882 €

→ Import mitjà.

40.837 €

→ Import mitjà.



> PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION

MicroBank va signar el 2021 un acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per **millorar l'accés al finançament dels particulars i les organitzacions** que vulguin invertir en capacitat i educació amb l'objectiu de millorar-ne l'ocupabilitat.

_Préstec Skills and Education Estudiants

Préstecs adreçats a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals:

- > Fins a 30.000€
- > Sense aval
- > Període de devolució **màxim 10,5 anys**

L'abril de 2022, MicroBank va llançar el primer préstec digital "end-to-end" juntament amb Imagin.



4 M€

→ Concedits el 2022 (682 operacions).



55 %

→ De les operacions concedides s'han gestionat per canal digital (a través d'Imagin)

Implementat el 2022.

_Préstec Skills and Education Negocis

Préstecs adreçats a centres educatius i de formació, per finançar infraestructures, intangibles i circulants:

- > Fins a 500.000€ per operació i 2 M€ per client
- > Formes jurídiques que pertanyin al CNAE 85
- > Entitats amb un màxim de 499 empleats i facturació màxima de 50 M€



11 M€

→ Concedits el 2022 (80 operacions). 13,2 M€ des que es va llançar

Implementat el 2021.

Hi 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 les que estan especialitzades en la inserció laboral i també les que es dediquen a activitats mediambientals, les que desenvolupen la seva activitat en sectors com ara 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 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.





_Bons socials

CaixaBank és una de les entitats líders en l'emissió de deute sostenible, una activitat que va iniciar l'any 2019 i que va fer que esdevingués el **primer banc espanyol** a emetre un bo social en suport als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

CaixaBank ha impulsat l'emissió de bons socials propis a través dels quals es compromet a promoure inversions que generin un impacte social positiu, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. En aquest sentit, amb els fons captats, CaixaBank impulsa projectes que contribueixen a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar, fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desfavorides d'Espanya, generar un impacte positiu en l'ocupació i fomentar la construcció d'infraestructures bàsiques.

Durant el Pla Estratègic anterior (PE 2019-2021), CaixaBank va emetre tres bons socials (entre els quals hi havia un bo social Covid-19), dins el seu marc d'emissió de bons vinculats als ODS per import de 3.000 M€, que es van destinar a finançar activitats i projectes que contribuïen a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desafavorides d'Espanya.

El mes de gener de 2022 CaixaBank ha fet l'emissió del seu primer bo social de l'any 2022:

1^R BO SOCIAL DE 2022

-  **Emissió:** 21 de gener de 2022
-  **Tipus:** Sènior Preferent
-  **Nominal:** 1.000 M€
-  **Venciment¹:** 21 de gener de 2028
-  **Cupó:** 0,625%

Els objectius del bo social que ha emès CaixaBank se centren a finançar activitats i projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desafavorides d'Espanya.



[➤ Més detall al web corporatiu.](#)



El mes de gener de 2022 CaixaBank ha fet l'emissió del **seu quart bo social** (el primer de l'any 2022).

¹ Amb opció d'amortització anticipada l'últim any per part de l'emissor.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> IMPACTE BONS SOCIALS



El mes de desembre de 2022 es va publicar el tercer informe d'impacte dels bons socials.

L'informe l'ha verificat un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat. Part dels impactes han estat calculats a través d'enquestes i també s'ha utilitzat el model *input-output*, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

> CARTERA SOCIAL A 31 DE MARÇ DE 2022

6.300 M€

307.808 operacions



5.035 M€
80%

1.094 M€
17%

130 M€
2%

29 M€
1%



97%
→ Dels beneficiaris afirmen que el finançament els ha permès assolir els seus objectius.

82%
→ Dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en les seves vides.

117 M€
→ Concedit a famílies que viuen en àrees rurals.



1,2 M
→ Nombre de beneficiaris per ser residents a l'àrea on s'ha finançat un hospital o centre.

2.609
→ Llits als hospitals/centres mèdics finançats.



15.445
→ Estudiants matriculats als centres educatius finançats.

3
→ Centres educatius finançats.

1
→ Fundació educativa finançada que opera vuit escoles beneficiàries del finançament.



4.400 M€
→ Préstecs concedits en àrees amb alt potencial per generar impacte social. Representa un 88% de la quantitat total finançada a microempreses i petites i mitjanes empreses.

302 M€
→ Préstecs concedits a empreses en àrees rurals.

50%
→ d'empreses que han tingut un enfortiment des de la recepció del préstec.

89%
→ D'autònoms beneficiaris que han millorat o mantingut la seva qualitat de vida des de la concessió del préstec.

90%
indica que el seu negoci s'ha mantingut estable o ha crescut

13%
→ Empreses beneficiàries en els primers dos anys de la seva creació.

_Finances inclusives

CaixaBank, en la seva vocació de **proximitat i qualitat de servei**, ha dissenyat productes i serveis financers per tal de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables.

En aquesta línia, disposa de propostes de valor de serveis financers per a col·lectius vulnerables.

> PRODUCTES PER A COL·LECTIUS VULNERABLES

Compte Social

→ Solució per a persones en risc d'exclusió que perceben ajudes socials (particulars perceptors d'Ingrés Mínim Vital, Renda Garantida de les comunitats, entre d'altres) o que pateixen situacions de pobresa severa.



Dipòsit vista gratuïta + accés gratuït a serveis financers bàsics.

Compte d'Inserció

→ Solució per a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos (refugiats) o persones que necessiten un compte bancari per domiciliar ajudes socials o accedir a una primera feina.



Compte + targeta dèbit inserció + CaixaBankNow gratuïts amb limitacions operatives.



> EMERGÈNCIA UCRAÏNESA



CaixaBank hi ha col·laborat proporcionant els serveis següents (a refugiats ucraïnesos):

- > **Gratuïtat en el servei de transferències** a Ucraïna i països veïns.
- > Ús gratuït de **caixers** per a clients de bancs ucraïnesos.
- > **Circuit específic per accelerar el procés d'obertura de comptes** de persones procedents d'Ucraïna.
- > **Servei d'interpretació simultània** per a les oficines.
- > **Materials formatius específics.**

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Respostes a les necessitats de la societat en què operem

_Atenció al col·lectiu sènior



CaixaBank **reforça el seu compromís** d'atenció a la gent gran, amb les mesures més extenses del sector financer a Espanya.

CaixaBank reafirma el seu compromís amb el col·lectiu sènior amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives, entre les quals destaquen la creació d'un equip de 2.000 gestors sènior (objectiu 2024), l'ampliació de l'horari de caixa a les oficines i el reforç de tots els seus canals de comunicació amb aquests usuaris. Totes elles ja operatives o en ple procés de desplegament.

L'Entitat estén així l'oferta global de productes i serveis que ja tenia per a aquest col·lectiu, amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent i de mantenir el seu lideratge en aquest segment, en què compta amb 4,1 milions de clients i una quota de mercat del 34,2% en pensions domiciliades.

50 M€

→ Pressupost compromès amb mesures d'atenció al col·lectiu sènior

> ACOMPANYEM LES PERSONES



1.233 gestors

→ especialitzats amb dedicació exclusiva
2.000 el 2024



Reforç

→ de 1.882 persones en oficines per a atenció persona
1.350 el 2024



Acompanyament

→ personal en l'ús de caixers

> ENS ADAPTEM A LA SEVA FORMA DE RELACIONAR-SE



100%

→ caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes
100% el 2024



Atenció

→ personal per telèfon i WhatsApp
900 365 065
Atenció directa per part d'un agent especialitzat, sense filtres previs robotitzats.



Horari

→ de caixa sense restriccions



Avenç

→ del pagament mensual de les pensions al dia 24

> TREBALLEM JUNTS PER EVITAR L'EXCLUSIÓ FINANCERA



3.000 sessions

→ formatives presencials
3.000 el 2024



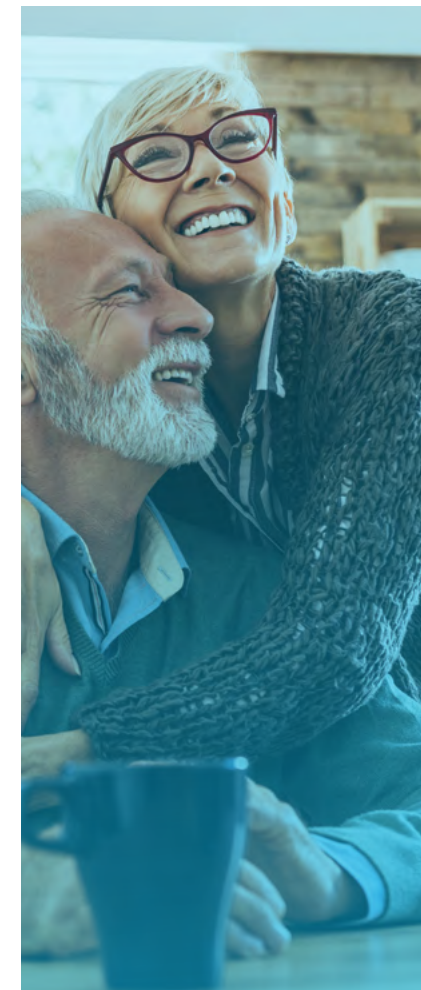
La xarxa d'oficines

→ (4.081 a Espanya, 3.818 de les quals són oficines *retail*) i caixers (11.608 a Espanya) més extensa a Espanya



No abandonem

→ poblacions i ampliem el servei d'*ofibusos* (cobertura de 626 municipis amb 17 *ofibusos*)



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

CaixaBank ja ofereix una àmplia cartera de productes que combina **solucions de protecció amb solucions d'estalvi**.

> **SOLUCIONS SÈNIOR**

26.443 M€

→ en Rendes Vitalícies i VAUL

133.000

→ Clients MyBox Protecció Sènior

Principals productes

- > MyBox Protecció Sènior
- > MyBox Salut Sènior
- > MyBox Decessos Sènior
- > VAUL
- > Rendes Vitalícies
- > MyCard Sènior



CaixaBank, **primera entitat certificada per AENOR** com a organització compromesa amb la gent gran.

AENOR ha identificat com a punts forts de valor de l'Entitat per al segment sènior, l'atenció prioritària a les oficines, l'alta implicació dels empleats amb aquests clients i la formació de gestors especialitzats, entre d'altres.



Molt a prop dels **nostres clients sènior**

4 dies

→ Nre. de visites a l'oficina per client sènior (mitjana anual)

77 %

→ Clients sènior que han utilitzat mitjans digitals

64,1

→ NPS client sènior (escala 0-100)

15.105

→ Inscrits a les sessions de formació, amb una valoració de les sessions del **9,68** (valoració 0-10)

➤ Vegeu l'apartat "Cultura financera".



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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:

- > D'una banda, l'atenció precoç i especialitzada per als clients amb dificultats.
- > De l'altra, l'impuls de programes d'habitatge social.

Des del 2012, l'Entitat està adherida al **Codi de Bones Pràctiques del Govern** espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió. L'Entitat ha estat la més activa en la concessió d'ajudes acollides al Codi de Bones Pràctiques i ha dut a terme el 35% de les operacions del conjunt del sector.

El novembre de 2022, el **Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat la seva adhesió a les noves mesures de suport als hipotecats amb dificultats**. D'aquesta manera, l'Entitat s'adhereix a l'ampliació del Codi de Bones Pràctiques vigent i també al nou, que tindrà un règim transitori amb una durada de dos anys.

CaixaBank esdevé la primera entitat a comprometre's a aplicar aquest paquet de mesures, amb el qual pretén anticipar-se i alleujar les possibles situacions de dificultat que puguin tenir en el futur algunes llars per pagar la hipoteca del seu primer habitatge a conseqüència de la pujada de tipus d'interès.

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 del 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.

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 i unitats familiars en què hi hagi víctimes de violència de gènere o persones d'edat avançada.

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 diverses administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva disposició un total de 6.755 habitatges.



CaixaBank, primera entitat a adherir-se al nou Codi de Bones Pràctiques.

2.443

→ Expedients que ha revisat el SACH el 2022

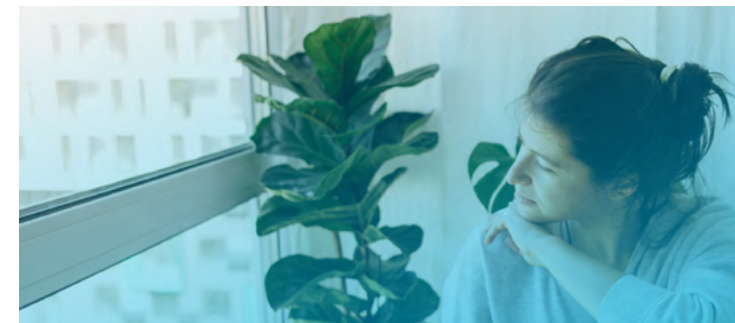


Programa Impulsa

La seva finalitat és ajudar a millorar la **situació socioeconòmica dels arrendataris**. Les principals implicacions per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa" o altres programes laborals existents) i suport en la gestió d'ajudes energètiques i subvencions.

29.322





→ Des de la seva posada en marxa el 2013.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 diverses administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva **disposició un total de 6.755 habitatges**.

CaixaBank manté el compromís de ser a prop de les persones per contribuir al seu benestar financer, sobretot en els moments de més dificultat. Des del 2009, CaixaBank ha posat en marxa tota una sèrie de mesures de suport als seus clients:

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ajuda</p> <p>→ A 360.000 clients que tenien dificultats per fer front al pagament dels seus préstecs hipotecaris dins el Pla d'Ajuda a persones físiques</p> |  <p>419</p> <p>→ Dacions en pagament el 2022. 340 el 2021</p> |  <p>35%</p> <p>→ De les operacions emparades pel Codi de Bones Pràctiques del conjunt del sector financer</p> |
|  <p>500.000</p> <p>→ Moratòries en el pagament de la hipoteca i préstecs al consum durant la COVID</p> |  <p>Lloguer</p> <p>→ Condonació del lloguer a 4.800 llars durant la COVID</p> | |

Adicionalment, des del 2017, CaixaBank també disposa d'un equip especialitzat en la **gestió social en matèria d'habitatge**, que té com a funció principal la detecció i gestió de casos de vulnerabilitat i emergència social en habitatge habitual.



- **7.161**
Habitatges sense bonificació
(226,7€ import del lloguer mitjà)
7.996 el 2021
- **3.360**
Habitatges amb bonificació
(279,9€ import del lloguer mitjà)
4.160 el 2021



11.105 habitatges del programa de lloguer social

→ 13.235 el 2021 (inclou 584 contractes del programa centralitzat de la fundació "La Caixa", 1.079 el 2021).



Cultura financera

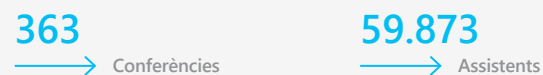
CaixaBank està compromesa amb la millora de la cultura financera dels seus clients i accionistes i, en general, de tota la societat, incloent-hi els col·lectius més vulnerables.

A través d'iniciatives adreçades a diversos públics, l'Entitat té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones per promoure la presa de decisions que n'augmentin el benestar.

Amb aquest objectiu posa a disposició de la societat diversos recursos en diferents formats adaptats a les necessitats de cada col·lectiu.

> EL 2022, A TRAVÉS DELS DIVERSOS FORMATS, CAIXABANK HA FET:

Conferències



Cursos, tallers i sessions de formació



Contingut digital (webinars, pòdcasts i vídeos)



> DIVULGACIÓ DE CULTURA FINANCERA mucho por hacer

Contingut divulgatiu i de conscienciació que es difon en col·laboració amb els principals mitjans digitals. Connecta conceptes financers com estalvi, inversió o assegurances amb històries vitals de persones reconegudes a la nostra societat.



CaixaBankTalks

Xerrades sobre estalvi, protecció i planificació financera en diverses situacions vitals.



_Programa Funcas-Educa

Des de 2018, CaixaBank forma part del Programa Funcas-Educa d'Estímul de l'Educació Financera, que promou la CECA i la Fundació Funcas. El seu objectiu és millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola.





> CONTINGUTS ESPECÍFICS PER A COL·LECTIUS

Accionistes

Programa Aula. Formació sobre economia i finances.

7 cursos presencials

→ amb 405 assistents i 810 hores impartides.

11 webinars AULA

→ seminaris en línia, amb 10.427 visualitzacions

12 nous capítols

→ del pòdcast de formació financera, amb un total de 2.562 visualitzacions

Programa Formació sobre rodes. Nou recurs didàctic en format vídeo que vol centrar-se en els conceptes econòmics, financers i de sostenibilitat que poden semblar complexos a priori, però als quals ens aproparem amb un llenguatge accessible a tots els públics. Amb la participació de diversos experts, xerrem durant un breu trajecte amb cotxe sobre temes econòmics que ens són quotidians.

43 capítols emesos

→ Amb 49.265 visualitzacions

Joves

Finances per a joves.¹

33.304

→ Assistents

1.453

→ Tallers

Tips financers per a joves.

Vídeos curts adreçats al públic jove a través de l'app imagin i les xarxes socials.

3 vídeos

→ publicats *in-app*

1.617.647

→ Visualitzacions

Persones en situació de vulnerabilitat

Tallers per a **adults en risc.¹**

5.504

→ Assistents

433

→ Tallers

Tallers per a **persones amb discapacitat intel·lectual.¹**

1.149

→ Assistents

92

→ Tallers

Col·lectiu Sènior

Les sessions inclouen formació en l'ús de WhatsApp, Bizum o en seguretat informàtica.

3.000 sessions

→ formatius sènior amb 15.105 inscrits

Xerrades d'educació financera per a gent gran¹.

2.824

→ Assistents

215

→ Tallers

Clients del sector de la restauració

eBullifoundation

Cursos presencials per a restauradors. Cursos per a clients del sector de la restauració impartits en col·laboració amb el BulliFoundation.

6 cursos

→ Nombre de cursos intenses de Gestió en Restauració.

455 assistents

→ totals

96 hores

→ de formació impartides

¹ Curs impartits per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.



> GENERACIÓ DE CONEIXEMENT I ANÀLISI

CaixaBank Research. Creació i difusió de coneixement mitjançant la investigació i l'anàlisi econòmica

205 conferències

→ efectuades

1.241 articles

→ escrits

11 pòdcasts

→ emesos



Llançament del "Portal d'Economia en Temps Real", una eina pionera per monitorar l'evolució de l'economia espanyola

6.100 visualitzacions



Recerca i divulgació de coneixement i tendències en els àmbits de la sostenibilitat i l'impacte social, adreçades al sector empresarial.

4 quaderns

→ publicats

4 webinars

→ emesos

1.303 views

→ visualitzacions dels webinars





_Banca pròxima accessible

Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals.

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 té 1.501 oficines rurals situades en poblacions de menys de 10.000 habitants.

Per reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank disposa de **17 oficines mòbils (ofibusos)** que donen servei a més de 300.000 persones en **626 municipis** de 12 províncies: Àvila, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Palència, Segòvia, Toledo i València.

Cadascuna de les oficines mòbils fa rutes diàries diferents i, depenent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.

CaixaBank, aposta per no abandonar els municipis en què és l'única entitat bancària.

 **3.818** oficines
→ Retail a Espanya

2.233

→ Poblacions espanyoles en què CaixaBank és present

92%

→ Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi. (Espanya) **92% el 2021**

99%

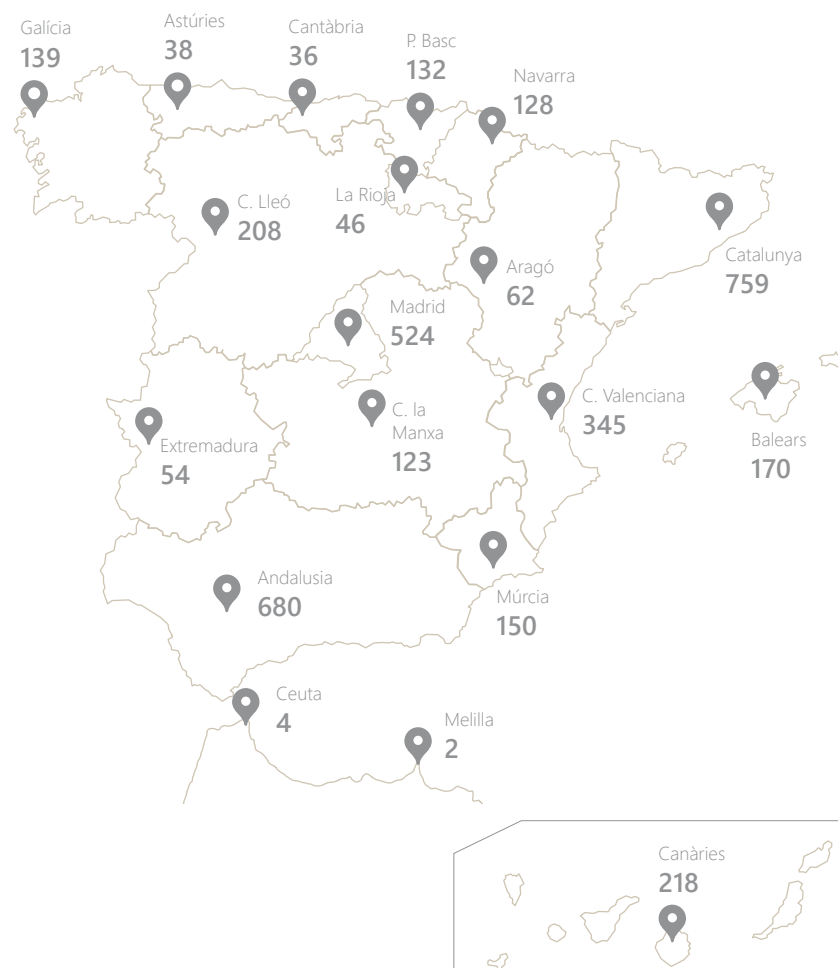
→ Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència CaixaBank. **99% el 2021**

471

→ Poblacions espanyoles CaixaBank on és l'única entitat bancària. **420 el 2021**

61%

→ Poblacions portugueses > 5.000 habitants amb presència BPI. **63% el 2021**



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Accessibilitat

Des de CaixaBank aspirem a convertir-nos en el **banc de referència i elecció de les persones diverses**, en línia amb els valors de l'Entitat. Per fer-ho, hem començat a treballar en les diverses vies que poden ajudar-nos a aconseguir-ho. El nostre objectiu és crear una experiència omnicanal accessible i eliminar qualsevol barrera física o sensorial.

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 incorpora les **pautes de WCAG 2.1-W3C** al seu model d'accessibilitat.¹

> EL NOSTRE PLA D'ACCIÓ

01. Visió Global

→ Centralitzar els esforços d'accessibilitat amb una visió única i experta que en coordini i en potenciï l'abast i l'impacte a clients i empleats amb un enfocament omnicanal.

02. Metodologia

→ Definir o posar en marxa un *framework* d'accessibilitat aplicable a qualsevol mena de projecte, que faciliti el desenvolupament de productes i serveis accessibles.

03. Comunicació i formació

→ Dur a terme accions de comunicació i formació sobre accessibilitat i el *framework* definit per garantir-ne la conscienciació, el coneixement i l'aplicació per part dels equips.

04. Seguiment

→ Fer un seguiment continu de l'estat de l'accessibilitat amb un enfocament omnicanal que permeti identificar oportunitats de millora i prioritzar els esforços.

> PRINCIPIS EN EL DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS

Perceptible

→ Sentits que el contingut pugui ser percebut pels diversos sentits.

Operable

→ Motor, veu, que es pugui usar amb els perifèrics habituals o amb els productes de suport especialitzats.

Comprensible

→ Cognitiu que el contingut sigui fàcil d'entendre i que eviti o ajudi a esmenar errors.

Robust

→ Tecnologia, el contingut pot ser utilitzat per diversos dispositius dels usuaris.



¹ Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

La Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 d'abril, sobre els **requisits d'accessibilitat dels productes i serveis sobre accessibilitat**, que es transposarà a Espanya, incrementarà l'exigència de les entitats en aquesta matèria.

La nova norma pretén que tots els productes i serveis disponibles per als ciutadans europeus siguin accessibles independentment de la persona.

En aquest sentit, la directiva disposa que a partir del 2025 tots els productes i serveis que es llancin al mercat hauran de complir amb la Directiva. A partir del 2030, la totalitat dels productes i serveis de les entitats hauran d'estar adaptats a les exigències d'accessibilitat.



En aquest sentit, CaixaBank disposa d'un **pla per garantir l'accessibilitat** de tots els nostres productes i serveis.

Durant l'exercici 2022, s'ha treballat per crear les bases tecnològiques que permetran potenciar de manera significativa l'accessibilitat de tots els productes i serveis que es llancin al mercat per qualsevol dels canals de què disposa.

En destaca Omnia, el nou sistema de disseny corporatiu del Grup CaixaBank que s'ha construït perquè sigui 100% accessible.

_Accessibilitat oficines

A les oficines de CaixaBank s'aplica el concepte cota zero, que consisteix a eliminar els desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, superar-los amb rampes o elevadors.



88%

→ Oficines accessibles
86% el 2021.



62

→ Oficines en què s'han eliminat barreres el 2022
16 el 2021.

48

→ Espanya

14

→ Portugal

_Accessibilitat caixers



100%

→ Caixers són accessibles



8.139

→ Caixers que disposen de vídeos d'ajuda en llenguatge de signes

L'accessibilitat dels caixers es basa, entre d'altres, en:

- > **Facilitats visuals:** Teclejant la trucada Operativa 1 1 1, s'activa una pantalla de contrast i operativa simplificada perquè els usuaris puguin adaptar-la a les seves necessitats, cosa que els facilita la visualització de les operatives.
- > **Facilitats sonores i tàctils:** Teclejant la trucada Operativa 2 2 2 i connectant uns auriculars al *jack* es pot obtenir l'operativa completa guiada. Els caixers tenen un Avatar generat digitalment que ajuda les persones sordes a entendre l'operativa que es mostra a la pantalla del client. A més, totes les boques d'unitats i teclat disposen d'escriptura *Braille*.
- > **Facilitats motores:** Els elements principals, com la pantalla operativa i el teclat, estan situats, tant en altura com en inclinació, amb l'objectiu de facilitar-ne la visió. Així mateix, el sistema contactless facilita l'operativa per a persones amb dificultats motores a les extremitats superiors.
- > **Facilitats per al segment sènior:** El menú CaixaFàcil està dissenyat per facilitar la navegació de pantalles de les diverses operatives per al segment més sènior, ja que presenta botons més grans i amb les seves operacions habituals.

Un expert de l'ONCE n'ha elaborat una anàlisi, amb resultats molt positius.



Accessibilitat app

Es tracta d'una **aplicació nativa accessible** per a les persones amb capacitats diverses, dissenyada sota els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen els sistemes operatius IOS i Android actualment.

- > S'ha desenvolupat des del principi segons les **pautes d'Accessibilitat, WCAG 2.0**.
- > Regularment, ILUNION duu a terme **revisions i auditories** de l'aplicació mòbil, cosa que ens ajuda a identificar punts de millora que cal treballar per assegurar-ne l'accessibilitat.
- > Alhora, hi ha un flux continu de recopilació i gestió de punts de millora aïllats, que s'identifiquen a partir de queixes d'usuaris o revisions internes.

Té en compte, entre d'altres:

- > En l'àmbit del disseny, s'ha validat el **contrast de colors i la mida de les fonts** perquè siguin accessibles i permetin una correcta lectura a les persones amb poca visió.
- > En l'àmbit de contingut, s'utilitza llenguatge pla i senzill, i s'afegeixen elements explicatius quan cal utilitzar un llenguatge més tècnic o de caràcter legal.
- > Els fluxos estan pensats per simplificar al màxim l'experiència i oferir als usuaris guia a cada pas i informació d'on són i cap a on van.
- > S'inclou a la definició el disseny de navegació amb *VoiceOver* (iOS) i *TalkBack* (Android) per a invidents totals, de manera que les nostres aplicacions permeten la locució de tota la informació i les accions de pantalla.

Accessibilitat web

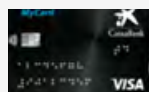
Per a l'accessibilitat del web es tenen en compte, entre d'altres:

- > El contrast de color i la mida de text són els adequats veure el portal de manera òptima.
- > Les imatges no tenen text incrustat (imatges de text), cosa que provocaria que els usuaris amb lector de pantalla no poguessin saber el contingut textual que apareix sobre la imatge.

En el nostre cas, el text està programat com a enllaços de text, amb els quals els usuaris poden accedir al contingut.

- > Els elements audiovisuals tenen subtítols.
- > L'estructura de maquetació de la pàgina permet llegir-la a través del software de lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (*JAWS*).

ILUNION fa **auditories** amb caràcter semestral a tot el portal comercial. En aquestes auditories es detecten possibles errors derivats de l'actualització constant de continguts.



Llançament de la targeta Braille

El 2022, CaixaBank ha llançat la targeta financera amb sistema *Braille*, que s'ha desenvolupat en col·laboració amb l'ONCE, que facilita que les **persones amb discapacitat visual puguin tenir autonomia total** en efectuar compres en tota mena de canals, físics i en línia.

”



El portal corporatiu compleix amb el nivell d'accessibilitat AA

de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI. És l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Acció social

El **compromís social** és un dels actius principals i valor diferencial de CaixaBank, que s'integra en la seva activitat bancària, i que va més enllà d'aquesta, **amb solucions que donen resposta a les necessitats de les persones i del món en què vivim.**

Per actuar com a agents d'aquesta transformació social, CaixaBank se centra en:

- 01. Impulsar la participació i difusió de l'impacte dels Programes de la Fundació "la Caixa",** i traslladar a la xarxa territorial les principals iniciatives per tal d'ampliar-ne l'abast.
- 02. Crear aliances amb tercers:** (altres fundacions locals, clients i institucions) per fomentar el canvi i el compromís social.
- 03. Desenvolupar programes socials adaptats a les necessitats de cadascun dels territoris:** (ocupabilitat o desenvolupament rural) i amb impacte, especialment, en col·lectius prioritaris (joventut, gent gran i persones vulnerables).
- 04. Promoure la solidaritat i la participació ciutadana en causes socials:** amb el lideratge d'entitats socials de tot el país mitjançant l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

9,6 M€

→ Que ha aportat CaixaBank¹

49,4 M€

→ Canalitzats per CaixaBank, procedents de la Fundació "la Caixa" i clients



El model d'acció social compta amb professionals referents en l'àmbit territorial i a les filials que impulsen iniciatives capil·lars a tot el territori.

■ Aportació ■ Intermediació

¹ S'hi inclou, a més de les diverses aportacions a altres programes destacats i a programes amb altres fundacions d'àmbit territorial, l'aportació a l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, incloent-hi una aportació extraordinària d'ajuda als refugiats d'Ucraina.

01 La nostra identitat
 02 Estratègia corporativa i materialitat
 03 Govern corporatiu
 04 Gestió del risc
 05 Model de creació de valor
 06 Clients
 07 Persones i cultura
 08 Accionistes i inversors
 09 Societat
 10 Medi ambient i clima
 11 EINF
 12 Glossari i estructura del Grup
 13 Annexos

Programes de la Fundació "la Caixa"

Acció social Descentralitzada



Gràcies a la seva capilaritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte a tots els territoris en què CaixaBank és present.



Projectes distribuïts per tipologia

(nombre de projectes i inversió destinada, en M€)

| | |
|---|---|
| ■ 2.093 (8,96 M€) Malaltia i discapacitat | ■ 597 (2,08 M€) Gent gran |
| ■ 1.207 (5,64 M€) Interculturalitat i exclusió social | ■ 396 (2,60 M€) Inserció laboral i altres |
| ■ 1.331 (5,72 M€) Pobresa | |

25 M€

→ De la fundació adreçats a entitats socials, s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines

5.624

→ Accions destinades a projectes d'entitats socials locals

5.041

→ Entitats beneficiàries

■ Aportació ■ Intermediació

Projectes locals

Altres col·laboracions amb la Fundació "la Caixa"

Fórmules solidàries

Projectes locals

Iniciatives que promou la xarxa de CaixaBank juntament amb CaixaBank Payments & Consumer, que complementen els fons de l'Acció Social Descentralitzada amb aportacions d'empreses i particulars.

77

→ Acords de fórmula solidària

0,48 M€

→ Import extra que han aportat empreses i particulars

Cap Llar Sense Aliments

Col·lectius vulnerables

Recaptació de fons a favor de 54 bancs d'aliments de tot Espanya.

1,7 M€

→ Recaptació total

Dels quals:

0,7 M€

→ Donatius que ha recaptat CaixaBank a la plataforma de donatius

1 M€

→ Aportació de la Fundació "la Caixa"

1.854 Tn

→ D'aliments bàsics destinats als col·lectius més vulnerables

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_ Programes amb altres Fundacions d'àmbit Territorial

_ Convocatòries socials

Col·lectius vulnerables

Convocatòries socials amb fundacions locals en àmbits com la inserció laboral de col·lectius vulnerables, la millora de qualitat de vida i l'acompanyament presencial de la gent gran.

2,04 M€

→ destinats a convocatòries socials amb fundacions locals

476

→ Projectes amb suport

_ Convocatòries mediambientals

Medi ambient

Acords amb fundacions locals i convocatòria pròpia de CABK a tot el territori donant suport a projectes en matèria de biodiversitat, principalment, a més de la innovació ambiental, l'economia circular i el reptu demogràfic.

1,00 M€

→ destinat a convocatòries mediambientals

101

→ Projectes amb suport

_ Projectes socioculturals

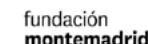
Col·lectius vulnerables

Cursos, jornades i accions solidàries i culturals a les seus de les fundacions, i convenis amb tercers per implantar accions amb impacte als seus territoris

1,70 M€

→ Import destinat

> 11 FUNDACIONS LOCALS



■ Aportació ■ Intermediació

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Altres programes destacats

L'Arbre dels Somnis

Infància

Programa adreçat a la infància en situació de pobresa, en què nens i nenes escriuen una carta sol·licitant un regal per Nadal. Clients i empleats hi participen apadrinant una carta i comprant aquest regal, i així en fan realitat els somnis.

27.429

→ Nens que han rebut un regal a Espanya

Plens de vida

Gent gran

Programa adreçat a la gent gran, que prioritza zones de més despoblament, amb l'objectiu de fomentar el benestar físic, psíquic i social i un estil de vida saludable.

0,42 M€

→ D'inversió

6.961

→ Beneficiaris

Terra d'oportunitats

Repte demogràfic

Programa col·laboratiu per crear ocupació, fomentar l'emprenedoria i fixar població a l'entorn rural. S'articula a través d'ajudes directes a emprenedors o projectes de treball i capaciació, incubadores rurals i maratons d'emprenedoria.

0,62 M€

→ D'inversió

1.200

→ Emprenedors beneficiaris

ReUtilitza'm

Social/Medi ambient

Donació de materials excedents en bon estat a entitats sense ànim de lucre.

46.184

→ Articles donats

36%

→ D'empreses clients

64%

→ del Grup CaixaBank

437

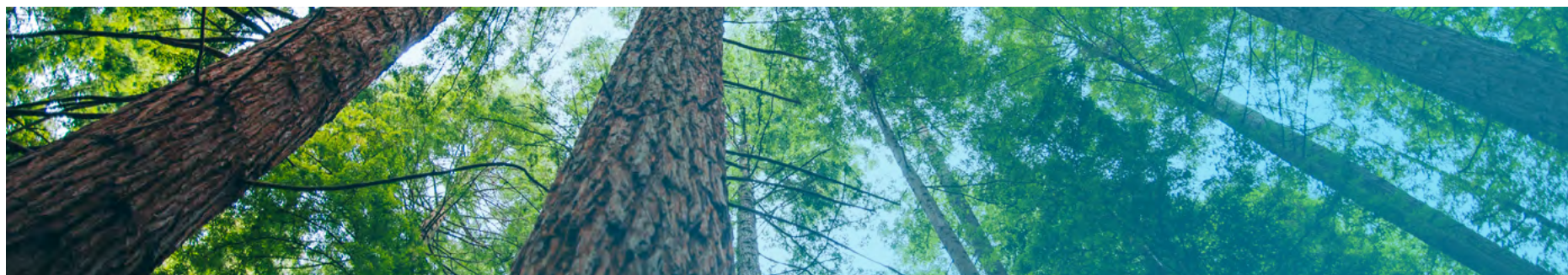
→ Donacions

359

→ Entitats beneficiàries

26

→ Empreses participants



■ Aportació ■ Intermediació

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Suport al Tercer Sector Social

_Plataforma de captació de donatius

Plataforma per a l'ONG en què CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa d'oficines i els seus canals electrònics, de manera gratuïta, per recaptar fons de clients (i de la societat en general) que volen col·laborar en les diverses causes d'aquestes entitats socials.

22,9 M€

→ Import recaptat

319

→ Causes impul-sades

191

→ Entitats socials a les quals es dona suport

_Emergència a Ucraïna

S'han recaptat 5,6 M€ mitjançant la **Plataforma de Donatius** per a causes relacionades amb l'emergència a Ucraïna de diverses ONG.

5,6 M€

→ Que s'han recaptat mitjançant la Plataforma de Donatius.

_Bonificació de transaccionalitat bàsica

CaixaBank té una proposta de valor per a entitats socials, a través de la qual desenvolupa productes específics i bonifica la transaccionalitat bàsica de les entitats socials solidàries

12.130

→ Entitats Socials amb bonificació de transaccionalitat bàsica



> TARGETES ONG

Els clients poden **donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG**. CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres que hagi efectuat el client, **dependent de la targeta que hagi escollit**.

■ Aportació ■ Intermediació



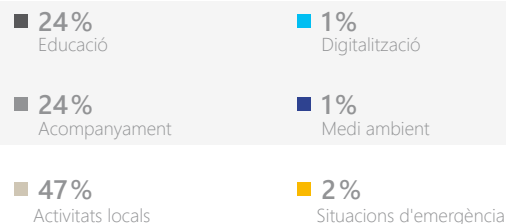
_Voluntariat CaixaBank

Des del 2005, empleats i exempleats del Grup CaixaBank, la Fundació "la Caixa" i Criteria, i també els seus clients, familiars i amics, comparteixen l'interès per millorar la societat i duen a terme accions de voluntariat centrades en l'Educació, la Digitalització i l'Acompanyament, tant en l'àmbit laboral i a través del *mentoring* com assistencial a la gent gran, i el Medi ambient.



Activitats efectuades per voluntaris CaixaBank

Programes estratègics

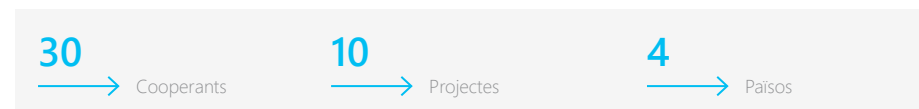


_Setmana Social

La Setmana Social és la mobilització anual de voluntariat corporatiu més important que fa l'Associació. El 2022, el 26% de la plantilla del Grup CaixaBank, juntament amb els seus familiars i clients de l'entitat, va participar en alguna de les 1.828 activitats de voluntariat que es van fer a tot el país entre el 15 i el 23 d'octubre. **Hi van participar més de 10.000 voluntaris.**

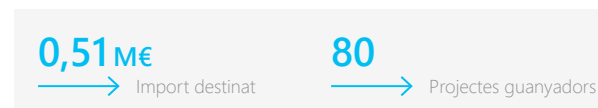
_Cooperants internacionals

Voluntariat CaixaBank, en col·laboració amb la Fundació "la Caixa", impulsa aquesta acció adreçada a ONG internacionals que desenvolupen programes de suport a col·lectius vulnerables i de foment de la seva inclusió en el mercat laboral. Aquest any, els programes s'han desenvolupat a l'Índia, Etiòpia, Moçambic i el Perú.



_Planta el teu projecte

Programa de suport i reconeixement de la vinculació i col·laboració dels empleats del Grup CaixaBank amb entitats socials. Programa participatiu que, mitjançant votacions dels companys, fa donacions a projectes socials d'entitats amb què l'empleat participa com a voluntari.



_Emergència a Ucraïna

Voluntariat CaixaBank, a través de la Fundació Convent de Santa Clara (amb Sor Lucía Caram com a interlocutora), ha donat resposta a la crisi humanitària de refugiats procedents d'Ucraïna donant suport en l'acollida a famílies desplaçades al nostre país.



Recollida d'ajuda humanitària i logística de material donat.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

dualiza

by CaixaBank

CaixaBank Dualitza reforça el seu compromís amb la promoció de l'FP, l'impuls de l'orientació i el foment d'una investigació orientada a l'acció que **facilitin una fotografia real i detallada de l'estat de la Formació Professional.**

CaixaBank Dualitza és el compromís de la Fundació per la Formació Dual CaixaBank amb la promoció i la difusió de la Formació Professional. CaixaBank Dualitza dona suport a les demandes dels docents i dels centres educatius i treballa amb empreses per a la capacitat dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.

Des de l'inici:

27.801

→ Estudiants

2.641

→ Empreses

1.563

→ Centres Educatius

_Dualitza el 2022

CaixaBank Dualitza **ha reforçat el seu compromís amb l'impuls de l'FP** i la seva modalitat dual durant l'any 2022, de tal manera que ha augmentat el nombre de beneficiaris als quals arriben les seves accions.

La Fundació ha mantingut el seu treball al voltant de les línies estratègiques:

- > impuls i difusió de l'FP
- > millora de l'orientació
- > recerca

Aquest treball ha servit per acostar **nombrosos centres educatius i empreses**, a través de les múltiples aliances teixides per CaixaBank Dualitza amb les administracions públiques o amb altres entitats. Tot amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament de projectes conjunts que serveixin per facilitar a les empreses el contacte amb estudiants amb la formació que requereix el mercat laboral i de mostrar als centres les últimes novetats amb què treballen les companyies.



6.864

→ Estudiants el 2022



484

→ Empreses el 2022



2.143

→ Docents el 2022



316

→ Centres educatius el 2022

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

La majoria de l'alumnat, més de 4.100, ha pogut participar en **programes de formació** per millorar les seves competències en el sector sanitari (SANEC), en el digital (DITEC), en comerç exterior (COMEX), en el sector agro o en formacions ideades per ajudar a la millora de les denominades *soft skills* o competències toves, tan requerides en la nova economia.

Tot això, sense perdre de vista iniciatives destinades a impulsar la innovació com ara el "24 hores de Barcelona", diversos *hackathons* orientats a impulsar també l'emprenedoria o el projecte *InnovaTec*, destinat a facilitar nodes de coneixement entre docents d'FP de la Comunitat Valenciana.

Convocatòria Dualitza impulsada juntament amb l'associació de centres de Formació Professional FPEmpresa. Aquesta convocatòria ha servit per al desenvolupament de gairebé 200 projectes educatius de centres d'FP desenvolupats amb empreses, que CaixaBank Dualitza ha finançat amb més de dos milions d'euros.

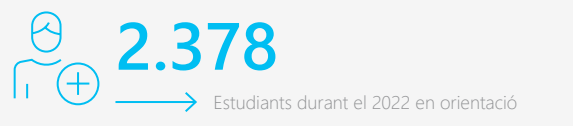
Convocatòria d'Orientació destinada a donar suport a les accions que els centres educatius desenvolupen per donar a conèixer l'FP a aquelles persones que es troben en període de decisió.

Aquesta convocatòria forma part de les accions destinades a millorar els processos d'orientació de la societat per aconseguir una orientació integral que acompanyi les persones a través de tota la seva vida educativa i laboral.

"Ambaixadors", a través dels quals desenes de professionals s'han acostat a les aules per explicar la realitat de les seves professions.

Tota aquesta feina ha seguit marcada pels resultats obtinguts en les diverses **investigacions desenvolupades des del Centre de Coneixement i Recerca** a través de les quals s'han abordat aspectes diversos sobre la Formació Professional, com ara l'ocupabilitat, la bretxa de gènere o el seu impacte en els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Aquestes investigacions s'han dut a terme amb l'objectiu de facilitar un coneixement útil i orientat a l'acció, que serveixi com a base perquè la presa de decisions que diversos professionals de l'FP han d'afrontar en el dia a dia es pugui fer sobre la base de xifres reals i actualitzades.



_Compromís social del BPI

El fort compromís social del BPI es desenvolupa en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" en 4 àrees d'activitat: Programes Socials, Recerca i Salut, Cultura i Ciència, Educació i Beques.



_Programes socials

> PREMIS BPI FUNDACIÓ "LA CAIXA"

Cinc premis que donen suport a projectes d'institucions de solidaritat social per millorar la qualitat de vida de persones en situació de vulnerabilitat social.

4,6 M€

→ D'inversió el 2022

120

→ Projectes amb el suport

19 MIL

→ Beneficiaris

Es concedeixen els premis següents:



→ Premi Capacitar, autonomia per a persones amb discapacitat



→ Premi Solidari, integració i lluita contra l'exclusió



→ Premi Sèniors, envelliment actiu i saludable



→ Premi Infància, menors en situació de pobresa

> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALITZADA – ISD 2022

L'ISD té com a objectiu donar suport a projectes socials a nivell local a través de les Xarxes Comercials del BPI, s tots els districtes i comarques de les Açores i Madeira. Se seleccionen els millors projectes socials locals que persegueixen millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat social.

1,4 M€

→ D'inversió el 2022

48 MIL

→ Beneficiaris directes

224

→ Projectes

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Recerca i salut

El BPI, juntament amb la Fundació "la Caixa", ha cercat donar suport al talent i el desenvolupament progressiu del coneixement científic amb impacte a la Societat.

> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Té com a objectiu fomentar la transferència de coneixement i tecnologia a la societat i la creació de noves empreses basades en la recerca.

En el marc del Programa, es van llançar els concursos CaixaResearch *Validate e Consolidate* en centres de recerca, universitats i hospitals per promoure la transformació del coneixement científic en l'àmbit de les ciències.

0,3 M€

→ D'inversió el 2022

4

→ Projectes seleccionats

> CONCURS CAIXA RESEARCH DE RECERCA I SALUT

El 2022 s'ha llançat la sisena edició del concurs, que té com a objectiu donar suport a centres de recerca en les àrees de malalties neurodegeneratives, oncològiques, cardiovasculars i infeccioses i tecnologies habilitadores en les àrees temàtiques esmentades anteriorment.

8,9 M€

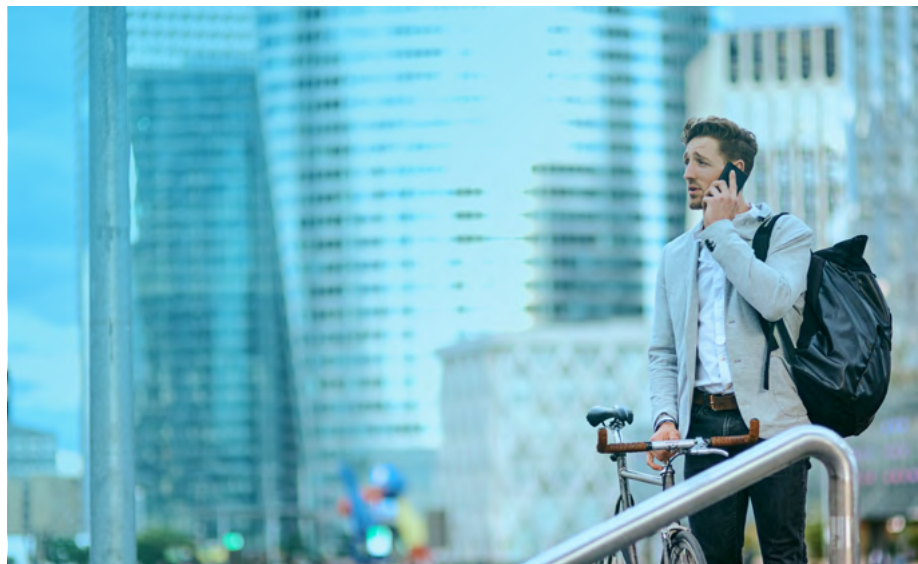
→ D'inversió el 2022

13

→ Projectes als quals s'ha donat suport



_Gestió de proveïdors



CaixaBank té una àrea de compres especialitzada per categories (*Facilities&Logistics*, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting) amb visió i gestió transversal de les compres del Grup¹. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de manera 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.

> 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.²

- 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 en la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria ètica, social, mediambiental i 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.

¹ Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model corporatiu de Compres.

² Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf

> PROCÉS DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS



_Codi de Conducta de Proveïdors i Norma de Compres

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.

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.

Durant l'any 2022 s'ha desenvolupat i publicat la nova **norma de Compres**, que estableix el marc de referència per a la gestió de Compres del Grup CaixaBank, la qual inclou les millors pràctiques i l'optimització dels processos de compres en l'entitat recollint criteris ASG.

> INDICADORS DE COMPRES¹

| | 2022 | 2021 |
|---|-------|-------|
| Nombre de proveïdors actius ² | 3.323 | 3.390 |
| Volum facturat proveïdors actius (M€) ² | 3.011 | 2.979 |
| Proveïdors homologats al tancament de l'exercici ³ | 1.949 | 1.157 |
| Nous proveïdors actius | 502 | - |
| Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies) | 16,8 | 22,1 |
| Volum negociat mitjançant la negociació electrònica (M€) ⁴ | 1.287 | 636 |
| Processos negociats amb negociació electrònica | 1.223 | 851 |
| % volum corresponent a proveïdors locals – Espanya | 93% | 97% |

¹ Aplicable a les empreses del Grup amb les quals comparteix model corporatiu de Compres. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals sigui de més de 30.000 € el 2022. S'hi han exclòs creditors, organismes oficials i comunitats.

² Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix amb alguna de les següents: algun contracte actiu a Ariba amb data d'acord els últims 3 anys; ha facturat l'any actual o l'anterior o ha participat en alguna negociació en els últims 12 mesos.

³ D'acord amb el procés d'homologació vigent, inclou els proveïdors de compres centralitzades que han superat el procés de qualificació financer i els proveïdors de compres descentralitzades que han completat el procés de registre.

⁴ Import total negociat (plurianual); el 2021, l'import reflectit era anual.

> % DE PROCESSOS NEGOCIATS PER CATEGORIES DE COMPRES



- 41% IT
- 24% Serveis professionals
- 12% Màrqueting
- 11% Facilities & Logistics
- 13% obres

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

7 M€

→ De volum adjudicat a CEE (centres especials de treball). **7,3 M€ el 2021**

249

→ Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental. **Dels quals 186 proveïdors han aportat el certificat ISO 14001¹**

100%

→ De categoria de compres amb impacte mediambiental disposa de requisits mediambientals

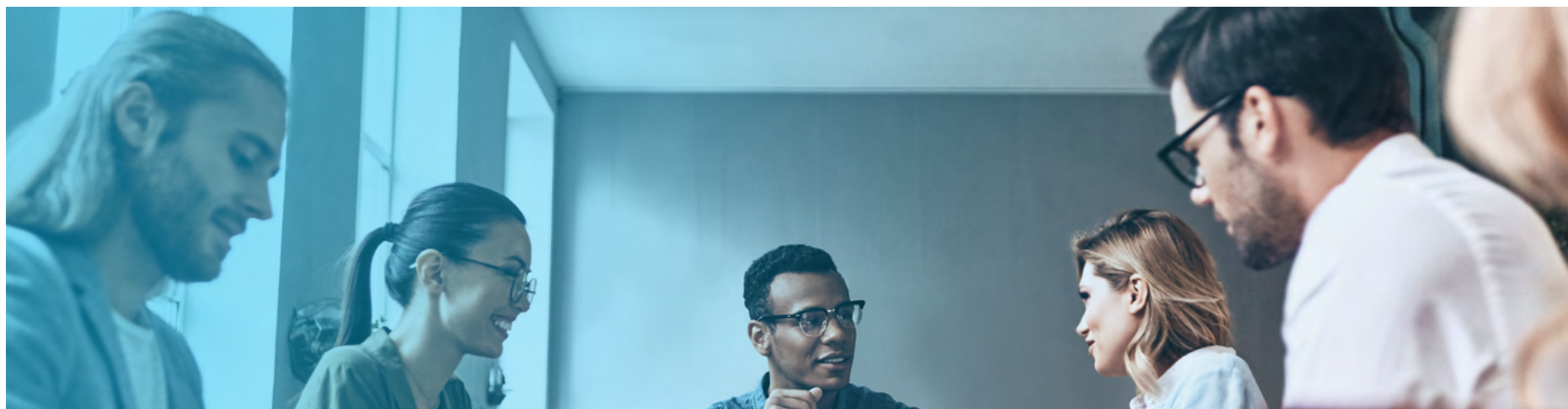
L'Entitat té un Pla d'auditories a proveïdors que, mitjançant un procés de validació *in situ*, pretén recopilar dades perquè CaixaBank tingui la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació *in situ* també volem millorar continuament la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

El 2022 s'han dut a terme 30 auditories (30 el 2021) incloent-hi 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/BSC/*Responsible Business Alliance*.

El 2022, s'ha implementat, com a part del projecte de Compres Sostenibles de CaixaBank, el Pla de desenvolupament del proveïdor amb l'objectiu d'ajudar els nostres proveïdors estratègics a obtenir un millor posicionament en matèria de sostenibilitat. El 2022 s'han fet 10 plans de desenvolupament i l'objectiu és doblar aquesta xifra l'any 2023.

Adicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula específica de Drets Humans.



¹ El 2021 s'hi van incloure tots els proveïdors als quals s'havia demanat aportar el certificat ISO 14001. No obstant això, el 2022 hi ha una actualització de criteri pel qual s'hi inclouen només els proveïdors que aporten els certificats. Com que no es pot recalcular els proveïdors que van aportar els certificats el 2021 per limitacions a les eines, les dades de 2021 i de 2022 no són comparables.

_Diàleg amb la societat

En el desenvolupament de la seva activitat, CaixaBank manté **diàlegs amb diversos actors de la societat**.

> REGULADORS I SUPERVISORS

El sector financer és clau per a l'economia per la seva vinculació amb l'estalvi, inversió i finançament, motiu pel qual els bancs, les asseguradores i les gestores estan subjectes a una regulació i supervisió específiques. Per tant, els reguladors i supervisors es converteixen en un grup d'interès per a CaixaBank.

Des de CaixaBank es manté una línia de diàleg constant amb els diversos supervisors, cosa que implica una alta coordinació entre els diversos equips interns i els del Mecanisme Únic de Supervisió (MUS), dins del procés continu de revisió i avaluació supervisora, conegut per les seves sigles en anglès, SREP. Igualment, es treballa per atendre els requeriments i les expectatives del Mecanisme Únic de Resolució (MUR). Addicionalment, també es manté un diàleg continu amb els diversos supervisors locals.

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris mitjançant papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició seva o per iniciativa pròpia.

> ASSOCIACIONS COMERCIALS I D'ADVOCACY

CaixaBank participa i col·labora amb diverses associacions comercials com ara les cambres de comerç, així com entitats que promouen el desenvolupament econòmic i social.

4,6 M€

→ pagats el 2022 a associacions comercials

4,1 M€

→ pagats el 2022 a associacions sectorials de representació d'interessos

> PATROCINI A ORGANITZACIONS CULTURALS I ESPORTIVES

CaixaBank té la vocació de ser una entitat propera i estretament vinculada als territoris en què és present. Per això, quan es tracta de patrocinis, se centra en les activitats que, tant des d'una perspectiva global com local, reflecteixen el caràcter de la marca i els valors que representa.

Els patrocinis de CaixaBank treballen, a més, a favor del progrés cultural, social i econòmic, en línia amb els valors fundacionals de compromís amb la societat.



Esforz i treball en equip:

Els nostres patrocinis estan estretament vinculats amb el món de l'esport, mitjançant el qual connectem amb alguns dels nostres valors més representatius, com l'esforç i el treball en equip.



Fent història:

Som pioners en el patrocini esportiu a Espanya.

La nostra implicació amb l'esport es remunta a 25 anys enrere, quan vam començar a donar suport a activitats olímpiques, competicions d'alt nivell i a diversos dels millors clubs de futbol.



El nostre ADN:

Tant els nostres patrocinis esportius com els de caràcter institucional representen i transmeten la cultura corporativa de l'entitat.

CaixaBank participa en el patrocini de nombroses organitzacions culturals i esportives, en l'àmbit del Futbol, el Bàsquet, l'Esport Adaptat, *Running*, Música i Innovació i desenvolupament econòmic i social.

10 Medi ambient i clima

- Bons verds _ PÀG. 368
- Canvi Climàtic _ PÀG. 369
 - *Net Zero Banking Alliance* _ PÀG. 369
 - Petjada finançada i objectius de descarbonització _ PÀG. 370
- Pla de Gestió Ambiental _ PÀG. 374
 - Focus del Pla de Gestió Ambiental _ PÀG. 374

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos






_Bons verds

Durant el 2022, CaixaBank ha emès 2 bons verds per un import de 2.000 M€, que se sumen als **4 bons verds** que s'havien emès prèviament des de 2020, per un import de 3.582 M€.

La cartera d'actius elegibles verds consta de préstecs destinats, principalment, a projectes d'energia renovable solars i eòlics.

> BONS VERDS

1^R BO VERD 2022

-  **Emissió:** 7 de setembre de 2022
-  **Tipus:** Sènior Preferent
-  **Nominal:** 1.000 M€
-  **Venciment:** 7 de setembre de 2029
-  **Cupó:** 3,75%

2^N BO VERD 2022

-  **Emissió:** 14 de novembre de 2022
-  **Tipus:** Sènior No Preferent
-  **Nominal:** 1.000 M€
-  **Venciment¹:** 14 de novembre de 2030
-  **Cupó:** 5,375%



Els fons captats entre els dos bons emesos el 2022 s'han destinat a **finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS):**

| | | | |
|---|---|---|---|
|  |  |  |  |
| <p>→ Disponibilitat de l'aigua, la seva gestió sostenible i sanejament.</p> | <p>→ Edificis energèticament eficients</p> | <p>→ Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna.</p> | <p>→ Sistemes de transport sostenible</p> |

¹ Emissió callable. Se'n pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.

_Canvi Climàtic

_Net Zero Banking Alliance

L'abril de 2021, **CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, l'Aliança de la Banca per les Emissions Netes Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, una aliança que promou l'UNEP FI, per la qual l'Entitat es compromet a arribar a les emissions netes zero al 2050 i a fixar objectius intermedis de descarbonització. **La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'Entitat anteriorment**, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.

L'Entitat ha publicat els objectius de descarbonització per a 2030 l'octubre de 2022. Durant el 2022, s'han aconseguit les fites següents:

- > Adhesió a la *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). La PCAF és una aliança global d'institucions financeres que té com a objectiu establir una norma internacional per mesurar i divulgar les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) finançades.
- > Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEH). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a actius de les carteres hipotecàries, valors representatius de deute, instruments de patrimoni i préstecs i avançaments corporatius.
- > Avaluació de la materialitat dels riscos ASG, amb atenció especial als riscos climàtics de transició dels sectors potencialment més afectats partint de *heatmaps* detallats. Aquesta anàlisi, juntament amb el càlcul de les emissions i el seu desglossament sectorial, determinaran les carteres sectorials que es prioritzaran.

Els objectius es fixaran prenent un apropament per fases, començant pels sectors més intensius que indica la guia de l'UNEP FI *Guidelines for Target Setting* i prioritzant, d'entre aquests, els més rellevants a la cartera de CaixaBank.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern Corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

_Petjada finançada i objectius de descarbonització

Prenent com a referència les directrius que defineix la PCAF al seu estàndard de comptabilització i inform (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), **CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions que ha finançades** (abast 3, categoria 15, segons la definició del Protocol GEH¹) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia² i ha centrat els esforços per publicar les dades referents als sectors elèctric i petroli i gas.

El càlcul s'ha basat en la informació de petjada de carboni (abastos 1, 2 i 3 per a petroli i gas i abast 1 per al sector elèctric) que les companyies finançades han informat, o bé, a partir de *proxys* sectorials quan no es disposa d'aquesta dada³. L'assignació d'emissions que ha finançat CaixaBank s'ha efectuat partint de factor d'atribució que defineix la PCAF per a cada tipus d'actiu⁴.

> EMISSIONS DE GEH DE LA CARTERA DE FINANÇAMENT

| CaixaBank any 2020 | Capital concedit (en M€) | Saldo que cobreix l'anàlisi (en %) | Emissions absolutes (MtCO ₂ e) ⁵ | Intensitat d'emissions (ktCO ₂ e/M€) ⁵ | | Qualitat de la dada (Score) |
|----------------------|--------------------------|------------------------------------|--|--|-------------|-----------------------------|
| | | | Scope 1 + 2 + 3 | Scope 1 + 2 | Scope 1 + 2 | Scope 3 |
| Petroli i gas | 5.179 | 99,8% | 26,9 | 0,5 | 1,7 | 2,1 |

| CaixaBank any 2020 | Capital concedit (en M€) | Saldo que cobreix l'anàlisi (en %) | Emissions absolutes (MtCO ₂ e) ⁵ | Intensitat d'emissions (ktCO ₂ e/M€) ⁵ | | Qualitat de la dada (Score) |
|------------------------|--------------------------|------------------------------------|--|--|--|-----------------------------|
| | | | Scope 1 | Scope 1 | | Scope 1 |
| Sector elèctric | 17.111 | 99,5% | 4,0 | 0,2 | | 2,0 |

- > El càlcul s'ha efectuat seguint un enfocament de control operacional seguint la metodologia que ha desenvolupat la PCAF i que es descriu a la norma "Global GHG Accounting and reporting Standard for the Financial Industry" per a finançament corporatiu (no inclou PIMES) i project finance i utilitzant el límit concedit per al càlcul del factor d'atribució.
- > Les dades de "Capital concedit" aglutinen la informació de CaixaBank, S.A. i Bankia en data 31/12/2020. No s'hi inclou la cartera d'inversions (renda fixa i renda variable). Al tancament de 2020, les exposicions en renda variable i renda fixa privada representen menys d'un 5% del total actiu.
- > La informació d'emissions i dades financers de les companyies que formen part de la cartera del Banc corresponen al tancament de l'exercici 2020.
- > Exclusions: no s'ha cobert el càlcul dels actius dels quals no es disposava de dades financeres de les companyies.
- > PwC ha fet un assegurament limitat de les emissions de GEH de la cartera de finançament partint de la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3410 (NIEA 4310) "Encàrrecs d'Assegurament sobre Gasos amb Efecte d'Hivernacle".
- > Les emissions finançades incloses a la taula inclouen només les empreses al perímetre dels objectius de descarbonització fixats en el marc de la NZBA.
- > La qualitat de la dada es calcula com la mitjana ponderada de la DQ Score PCAF de Project Finance i finançament corporatiu.



¹ Més informació disponible a https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards_supporting/Chapter15.pdf
² Per al càlcul del factor d'atribució s'ha utilitzat el límit concedit en comptes del disposat.
³ Informació detallada de la metodologia de càlcul d'emissions finançades a l'Annex de l'Informe Climàtic. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/Imagines/Sobrenosotros/Informe_climatico_2021_junio2022_CaixaBank.pdf

⁴ Vid. la nota 3.
⁵ CO₂e = CO₂ equivalent. En línia amb la metodologia de la PCAF, inclou els gasos amb efecte d'hivernacle següents: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ i NF₃.



La score de CABK segons la metodologia PCAF és de 2,1 per a petroli i gas i de 2 per al sector elèctric.

La PCAF estableix una classificació de la qualitat de les dades que s'utilitzen en els càlculs d'emissions finançades, i s'assigna la score 1 a les dades de més qualitat i un score 5 a les de menys qualitat.

En línia amb el compromís que ha adquirit CaixaBank en el marc de la NZBA, s'han fixat objectius de descarbonització per a la cartera corporativa de crèdit dels sectors d'electricitat i petroli i gas, ja que:

- > Els dos sectors suposen, aproximadament, el 70% de les emissions de CO₂ globals.
- > Ambdós sectors són materials a la cartera corporativa de CaixaBank.
- > La disponibilitat de dades és comparativament elevada i hi ha metodologia tant per calcular les emissions com per determinar l'alineament de la cartera.
- > Tenint en compte la rellevància dels sectors energètics com a motor de descarbonització per a altres sectors, l'acció de l'Entitat sobre aquests sectors té més impacte.

Per calcular els objectius de descarbonització en ambdós sectors s'ha pres com referència l'IEA (Agència Internacional de l'Energia, IEA, per les seves sigles en anglès) *Net Zero Scenario*¹. Aquest escenari assegura que les emissions globals de CO₂ per al sector el 2050 estan alineades amb la trajectòria de reducció d'emissions necessària per no superar l'1,5 °C d'augment de la temperatura global². Per aconseguir l'objectiu d'1,5 °C, l'escenari IEA NZE 2050 assumeix la creixent evolució de les polítiques i canvis tecnològics per aconseguir les emissions netes zero el 2050, i es limita la possibilitat de compensar, eliminar o capturar les emissions de CO₂. Aquest escenari està basat en la ciència, el revisen experts i s'accepta i s'utilitza àmpliament com referència.

¹ Escenari disponible a l'informe *Net Zero by 2050 – Analysis*. IEA, de l'Agència Internacional de l'Energia, IEA, per les seves sigles en anglès.

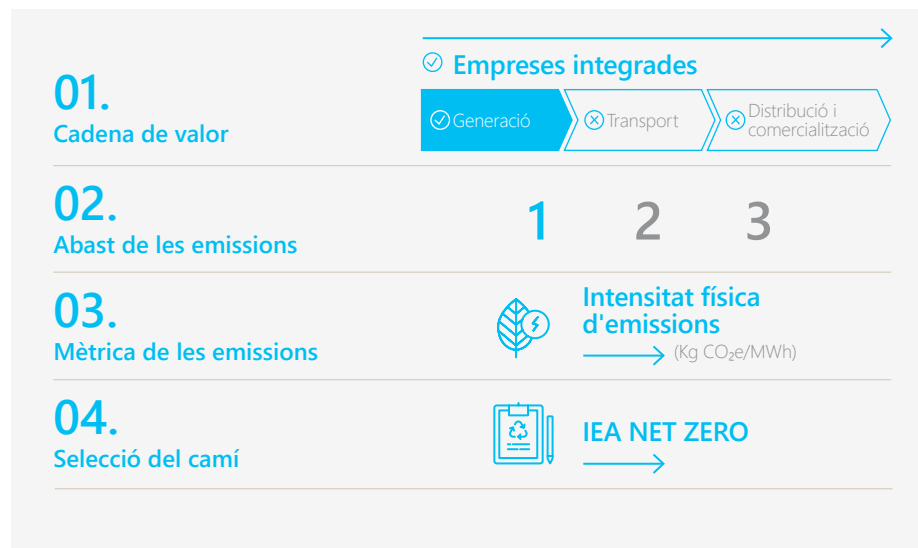
² Objectiu de limitar l'augment de la temperatura el 2100 a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

L'escenari IEA NZE 2050 proposa que el **sector elèctric** arribi a les emissions netes zero entre 2035 i el 2040¹, amb el suport d'inversions efectuades en energies renovables i en noves tecnologies.

Per definir els objectius dins del sector, s'han pres les decisions següents:

> DECISIONS CLAU DE DISSENY

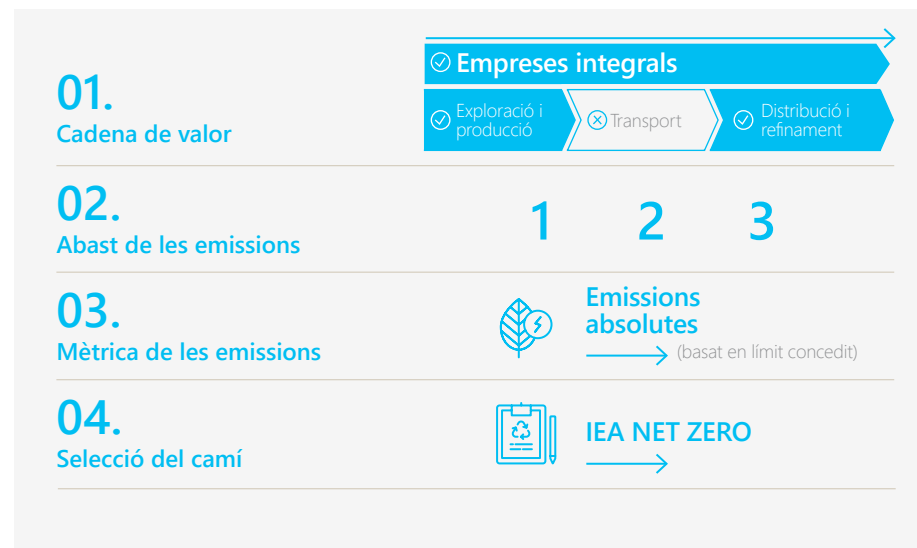


L'objectiu de CaixaBank per a aquest sector se centra en les emissions d'abast 1 de les empreses de generació i integrades. La generació és la part de la cadena de valor sobre la qual les accions de descarbonització tenen més efectes en la reducció d'emissions globals del sector. Amb aquest perímetre (límit concedit) es cobreix el 92% de l'exposició total de la cartera del sector i el 99% de les seves emissions d'abast 1. Finalment, seguint les recomanacions de la guia de UNEPFI, *Guidelines for Target Setting*, l'objectiu de reducció d'emissions s'ha fixat utilitzant com a mètrica la intensitat física de la cartera (tCO_{2e}/MWh) basada en el total concedit.

Aquesta mètrica permet el suport de la transició del sector en línia amb el Pla Estratègic de CaixaBank.

Per al sector de petroli i gas, CaixaBank proposa un objectiu de descarbonització mitjançant una mètrica d'emissions absolutes, en línia amb les expectatives de la indústria. S'espera que la descarbonització del sector de petroli i gas es vegi impulsada tant per millores en l'eficiència energètica com per la substitució directa d'aquests combustibles com a *input* per altres processos (efecte demanda).

> DECISIONS CLAU DE DISSENY



¹ L'IEA NZE 2050 preveu que les emissions del sector elèctric arribin a les emissions netes zero el 2035 a les economies avançades i el 2040 a nivell global.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Els segments de la cadena de valor dins del perímetre dels objectius de descarbonització inclouen les companyies actives principalment a l'*upstream* (exploració i extracció) i al *downstream* (principalment dedicades a refinaria, distribució i comercialització) i les companyies integrades (actives a tota la cadena de valor), que representen aproximadament un 60 % del total dels límits concedits a la cartera creditícia de CaixaBank a aquest sector i aproximadament un 96 %¹ de les emissions dels abastos 1, 2 i 3 finançades. Queden fora de l'abast el transport, l'emmagatzematge i el *trading*, que representen al voltant del 4 % de les emissions finançades.

A continuació es mostra el detall dels **objectius fixats per al 2030**:

| Sector | Abast de les emissions | Mètrica | Escenari | Any base (2020) | Objectiu (2030) | Mètrica objectiu (2030) |
|---------------|------------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|
| Elèctric | 1 | Intensitat física | IEA Net Zero 2050 | 136 kgCO ₂ e/MWh | -30% | 95 kgCO ₂ e/MWh |
| Petroli i gas | 1, 2, 3 | Total emissions finançades | IEA Net Zero 2050 | 26,9 MtCO ₂ e | -23% | 20,7 MtCO ₂ e |

Els objectius establerts es basen en les millors pràctiques existents i dades disponibles. No obstant això, la ciència climàtica i les metodologies continuen en evolució, per la qual cosa, CaixaBank podrà revisar els seus objectius i incorporar-hi els avenços metodològics en línia amb l'estàndard de fixació d'objectius. Addicionalment, d'acord amb el compromís en el marc de la NZBA, durant el 2023 i principis de 2024, CaixaBank té previst establir objectius addicionals d'alineament per a altres sectors intensius en emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, tant a la cartera de finançament creditici com d'inversió, així com per a les filials amb exposicions materials als sectors prioritzats.

El compromís adquirit amb la signatura de la *Net Zero Banking Alliance* és ambiciós, i així queda plasmat als primers objectius sectorials de CaixaBank. Per la seva naturalesa, per aconseguir aquests objectius, l'Entitat haurà de palanquejar-se en els canvis derivats de les polítiques governamentals i regulacions mediambientals i climàtiques, així com en els canvis en el comportament dels consumidors, desenvolupaments científics i noves tecnologies, i formar part i contribuir a l'esforç col·lectiu necessari per a la transició cap a una economia d'emissions netes zero.

Contextualització dels objectius

Per als objectius de descarbonització que ha establert CaixaBank, s'ha optat per agafar el 2020 com l'any base per poder establir uns objectius rigorosos partint de dades robustes. Com que hi ha un decalatge rellevant entre el final de l'exercici financer i la disponibilitat de les dades que comuniquen les companyies, en especial, les dades no financeres (emissions), per al 2021, la disponibilitat de dades és actualment inferior que per al 2020, per la qual cosa s'ha de basar en una proporció més elevada d'estimacions i *proxys*.

Tanmateix, agafar com a any base el 2020 implica un repte addicional en termes d'ambició de descarbonització, ja que, a causa de la incidència de la Covid-19 en l'activitat econòmica, es tracta d'un any atípic, també en termes d'intensitat en carboni. Així mateix, divulgar objectius l'octubre de 2022 sobre l'any base el 2020 implica que no es pot incidir materialment en els exercicis de 2021 (finalitzat) i 2022.

L'ambició del compromís de descarbonització de CaixaBank s'evidencia en l'**àmplia base sobre la qual s'han establert els objectius de descarbonització**, que representa aproximadament el 99 % de les emissions d'abast 1 finançades en el sector elèctric i el 96 % de les emissions d'abastos 1, 2 i 3 finançades en el sector de petroli i gas.

Addicionalment, s'han considerat aspectes específics sectorials:

- > **Sector elèctric:** el punt de partida d'aquest sector (136 kgCO₂e/MWh partint de límits concedits) és molt més baix que el de gairebé la totalitat d'entitats que han divulgat objectius fins ara per a aquest sector. La raó és que CaixaBank ja fa anys que finança de manera molt rellevant projectes d'energies renovables, cosa que ha permès, per exemple, emetre 6 bons verds (per un total de més de 5.582 M€) des de 2020. Tanmateix, aquest punt de partida tan baix implica un repte a l'hora d'establir objectius de descarbonització addicionals. En aquest sentit, el 30 % de reducció respecte a un punt de partida comparativament molt baix reflecteix l'ambició de CaixaBank de continuar liderant el finançament d'energies renovables.
- > **Petroli i gas (O&G, per les seves sigles en anglès):** per al sector energètic, l'any 2022 està sent un any especialment atípic a causa de l'impacte en la seguretat energètica de la situació geopolítica global. Des del punt de vista de l'activitat creditícia, això s'ha vist reflectit en un increment el 2022 de l'exposició cap als sectors de O&G enfocat a assegurar el subministrament energètic a curt/mitjà termini. Aquest augment del finançament al O&G, que respon a la situació extraordinària actual, no altera l'aposta per la descarbonització a mitjà i llarg termini de CaixaBank, però és previsible que aquest increment redundi en un empitjorament de la mètrica al tancament de 2022. Això implica que l'objectiu d'alineament del 23 % respecte a 2020 suposi, en realitat, un nivell d'ambició molt més alt del que reflecteix el punt de partida de 2020.

¹ Es consideren dins de l'abast l'exploració i producció, el refinament i la distribució, i en queden fora el transport, l'emmagatzematge i la comercialització.

_Pla de Gestió Ambiental

A CaixaBank, desenvolupem la nostra activitat **protegit el nostre entorn**. Per això, desenvolupem les millors pràctiques ambientals i energètiques d'acord amb els Principis d'actuació en matèria de Sostenibilitat.

Tenim el Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024, inclòs al Pla de Banca Sostenible de l'Entitat, que inclou objectius de reducció d'impactes basats en la innovació i l'eficiència, i que se centra en la reducció d'emissions de la nostra pròpia activitat i la de la nostra cadena de valor.



_Focus del Pla de Gestió Ambiental

Pla de Gestió Ambiental **2022-2024**

→ Participació de **12 filials del Grup**

8 → Plans d'actuació

27 → Iniciatives

+ de 200 projectes

01.
→ Governança en la Gestió Ambiental a nivell Grup

05.
→ Compromís amb l'economia circular

02.
→ Estratègia de mitigació de la Petjada de Carboni

06.
→ Mobilitat Sostenible

03.
→ Ambientalització de les compres i contractacions

07.
→ Promoció de l'eficiència

04.
→ Ambientalització de les vendes de productes no financers

08.
→ Renovació de les certificacions voluntàries i ampliació de l'abast



El Pla de Gestió Ambiental 2022-2024 estableix **objectius quantitativs** per a cada any de durada del pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

| Indicadors | 2022 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----------|---------|----------|----------|
| | objectiu | real | objectiu | objectiu |
| Abast 1 (vs. 2021) | -7% | -10% | -10% | -15% |
| Abast 2 (vs. 2021) | -100% | -100% | -100% | -100% |
| Abast 3 operacional (vs.2021 ²) | -12% | -38% | -15% | -18% |
| Emissions de CO ₂ reduïdes (vs. 2021) | -12,90% | -31,74% | -16% | -19% |
| Neutralitat en carboni ³ . Emissions de CO ₂ Abastos 1, 2 i 3 operacional reduïdes (vs. 2021) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Consum d'energia d'origen renovable | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Reducció del consum de paper A4 (vs. 2021) | -8% | -34,6% | -12% | -15% |
| Estalvi d'energia consumida (vs. 2021) | -6% | -14,1% | -8% | -10% |
| Certificacions ambientals als edificis principals (vs. 11 certificacions el 2021 ⁴) | 2 | 2 | 3 | 4 |

Per definir els objectius 22-24 es va tenir en compte el perímetre utilitzat per reportar la petjada de carboni de l'any 2021, que tenia en compte els Abastos 1 i 2 del Grup CaixaBank i els conceptes d'Abast 3 detallats a la taula del final de l'apartat per a CaixaBank, S.A. Al seu torn, l'any 2021 s'ha recalculat de manera que s'han unificat els perímetres de CaixaBank i Bankia, utilitzant com a criteri que es pogués disposar de les dades completes de les 2 empreses amb l'objectiu de poder replicar els mateixos càlculs per al 2022 i que les emissions resultants d'ambdues anualitats poguessin ser comparables.



¹ Per calcular l'objectiu de l'Abast 1, les dades d'emissions de gasos refrigerants de CaixaBank agafen com a any base de referència la mitjana del període 2019-2021.

² Per calcular l'objectiu de l'Abast 3, les dades d'emissions de viatges corporatius de CaixaBank agafen com a any base de referència el 2019 (anterior a les restriccions per COVID). L'objectiu s'emmarca en el mateix perímetre reportat el 2021, tal com s'explica en aquest capítol.

³ Definim el perímetre de neutralitat en carboni (carbon neutral) tenint en compte els Abastos 1, 2 i 3.6 (viatges corporatius) a nivell Grup CaixaBank. Per aconseguir-ho, implantem mesures per reduir emissions, calculem les emissions que no s'han pogut evitar i les compensem mitjançant la compra de crèdits al mercat de compensació d'emissions voluntari.

⁴ El 2022 CaixaBank va vendre l'edifici certificat situat al passeig de la Castellana, 51, i va traslladar la major part dels seus empleats a l'edifici del passeig de la Castellana, 189, que també compta amb certificació ISO 14001. La dada base sobre la qual valorem els objectius ha canviat a 10 certificacions, sobre les quals aquest any hem afegit 2 edificis nous pertanyents al BPI.



_Estratègia de mitigació de la petjada de carboni operativa – Càlcul, reducció i compensació



Càlcul de la petjada de carboni

→ Des de 2009, CaixaBank elabora anualment un inventari de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) generades 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 CO₂

→ Mitjançant la implantació de millores tecnològiques i bones pràctiques ambientals



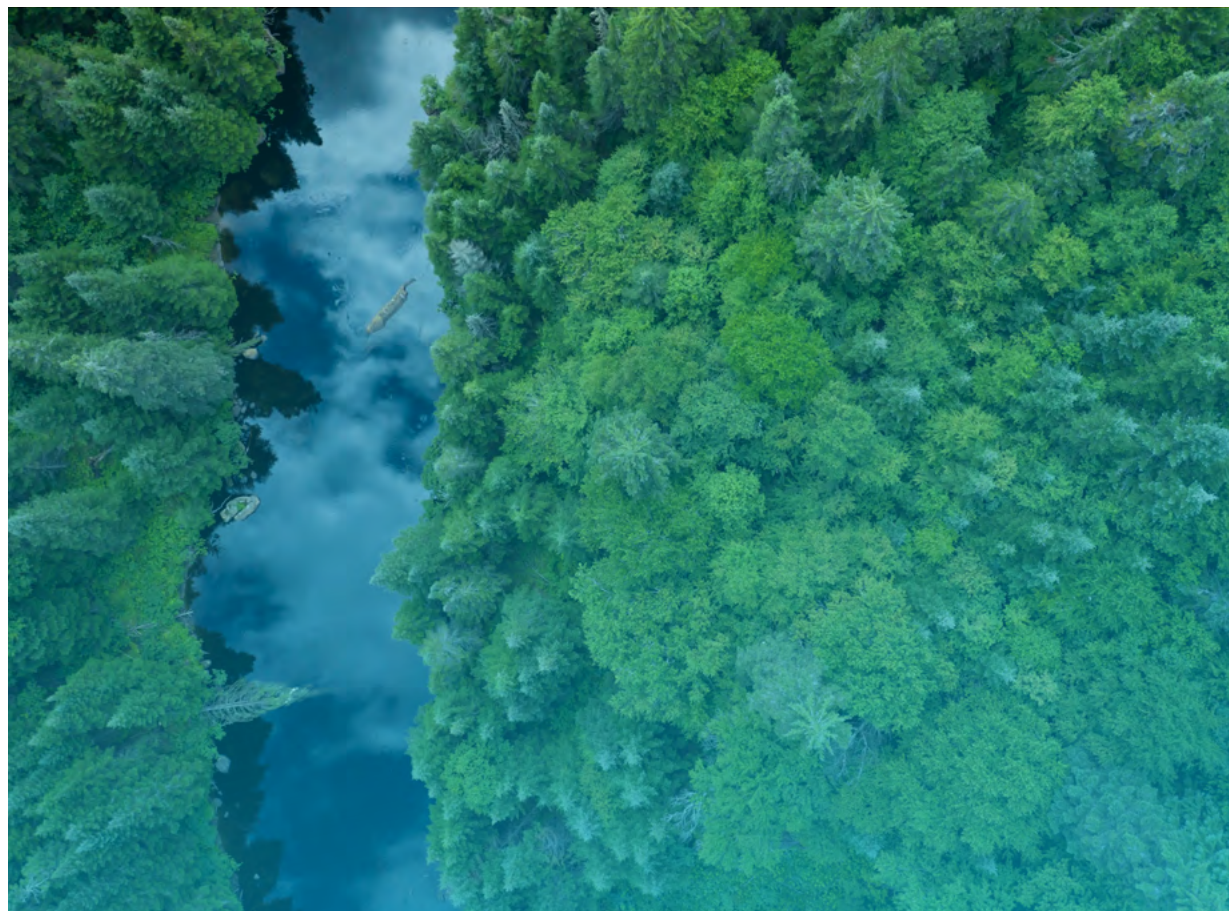
Consum d'energia d'origen renovable

→ Certificat 100% renovable



Compensació de les emissions no evitades

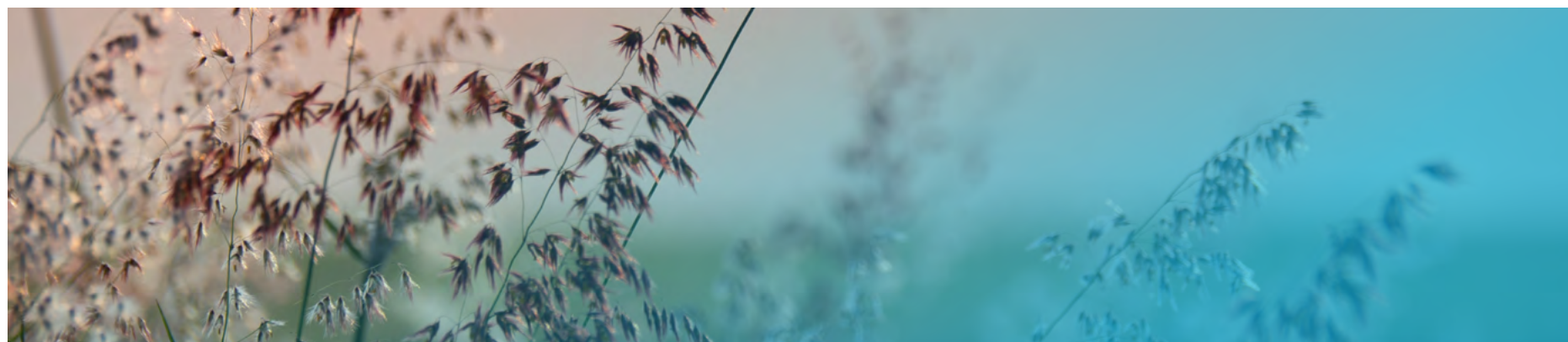
→ Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)



El Grup CaixaBank mesura la seva petjada de carboni i implanta mesures per reduir-la. Els resultats d'aquestes mesures s'expressen a les taules següents:

> PETJADA DE CARBONI OPERATIVA DEL GRUP CAIXABANK (TCO₂EQ)

| Concepte | Font | 2022 | | 2021* | | | |
|---|--|--|----------------|-----------------|----------------|-----------|-----------|
| | | CaixaBank, S.A. | Grup CaixaBank | CaixaBank, S.A. | Grup CaixaBank | | |
| Abast 1 | Combustió en fonts fixes | Calderes o equips d'emergència | Gasoil C | 326,46 | 415,48 | 682,61 | 817,43 |
| | | | Gas Natural | 791,13 | 892,75 | 970,07 | 1.017,72 |
| | Combustió en fonts mòbils | Vehicles de rènting | | 960,40 | 4.161,52 | 1.291,95 | 4.096,07 |
| | Fuites de gasos refrigerants | Gasos refrigerants | | 3.548,13 | 4.106,54 | 2.818,00 | 3.326,17 |
| Abast 2 | | Market-based method | | 0 | 0 | 374,17 | 1.153,55 |
| | | Location-based method | | 31.994,66 | 42.670,71 | 32.784,12 | 43.978,80 |
| | | Electricitat autoconsum | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Abast 3 | | Aigua de xarxa | | 153,31 | 153,31 | 195,14 | 195,14 |
| | 3.1 Compra de béns i serveis | Paper A4 | | 2.054,94 | 2.054,94 | 3.105,14 | 3.105,14 |
| | | Paper (altres) | | 3.489,20 | 3.489,20 | 4.126,67 | 4.126,67 |
| | | Altres béns (tòner, vinils i targetes) | | 647,63 | 647,63 | 824,34 | 824,34 |
| | 3.2 Béns de capital | Ordinadors, monitors, teclats | | 1.440,47 | 1.440,47 | 3.946,41 | 3.946,41 |
| 3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia (no convencional) | Cadena de valor i transport de l'electricitat no renovable | | 0 | 0 | 122,64 | 122,64 | |
| 3.4 Generació de residus | Suport informàtic i tòner | | 1.783,20 | 1.783,20 | 1.359,62 | 1.359,62 | |
| 3.6 Desplaçaments corporatius | Avió, tren, cotxes | | 5.689,98 | 5.689,98 | 4.094,94 | 4.094,94 | |
| Total | Abast 1 | | | 5.626,12 | 9.576,29 | 5.762,63 | 9.257,38 |
| | Abast 2 (Market-based) | | | 0 | 0 | 374,17 | 1.153,55 |
| | Abast 2 (Location-based) | | | 31.994,66 | 42.670,71 | 32.784,12 | 43.978,80 |
| | Abast 3 | | | 15.205,96 | 15.258,72 | 17.774,91 | 17.774,91 |
| | Total (Market-based) | | | 20.884,84 | 24.835,01 | 23.911,70 | 28.185,84 |
| | Total (Location-based) | | | 52.879,50 | 67.505,72 | 56.321,66 | 71.011,09 |
| | Total per empleat (Market-based) | | | 0,49 | 0,56 | 0,65 | 0,57 |

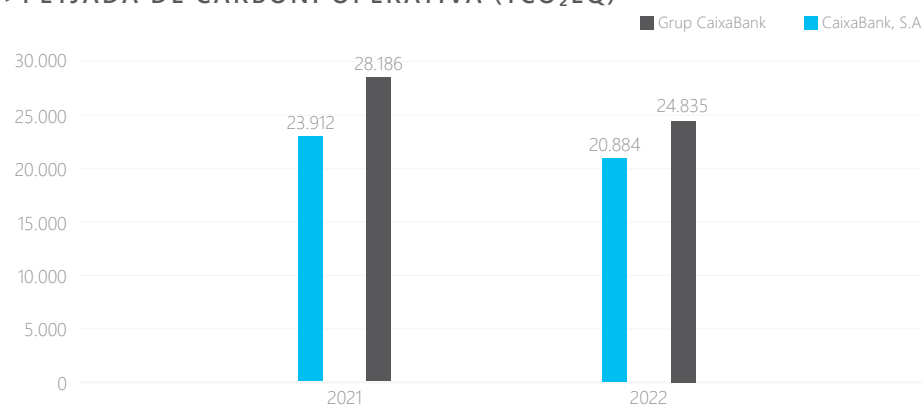


*Les dades de la Petjada de Carboni Operativa presentades a l'EINF 2021 inclouen la suma dels perímetres de càlcul històrics de CaixaBank i Bankia, que no eren iguals. Aquestes dades s'han recalculat respecte a la publicació de l'EINF 2021 amb la voluntat d'unificar aquest perímetre i poder comparar les emissions de 2021 i 2022, així com la consecució dels objectius marcats.

> DESGLOSSAMENT D'EMISSIONS D'ABAST 1 PER TIPUS DE GAS 2022 (TCO₂EQ)

| | CO ₂ | CH ₄ | N ₂ O | HFC |
|----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------|
| CaixaBank | 2.065 | 4 | 9 | 3.548 |
| Grup CaixaBank | 5.370 | 22 | 78 | 4.107 |

> PETJADA DE CARBONI OPERATIVA (TCO₂EQ)



Una de les fites aconseguides el 2022 és la certificació mitjançant Garanties d'Origen Renewable de la totalitat de l'energia que consumeix el Grup, de manera que s'ha arribat a l'objectiu ZERO EMISSIONS a l'Abast 2.

Com a part del Pla de Gestió Ambiental, el Grup CaixaBank ha assumit el compromís de neutralitzar la petjada de carboni (*Carbon Neutral*) de l'activitat pròpia per als Abastos 1, 2 i per als viatges corporatius definits a la categoria 6 de l'Abast 3. Per aconseguir aquest objectiu, s'han implantat mesures per reduir les emissions pròpies, així com per compensar les que no s'han pogut evitar.

La compensació d'aquestes emissions s'ha dut a terme mitjançant la participació en un projecte agroforestal a l'Índia, reconegut per *Verified Carbon Standard (VCS)* (projecte de compensació de tipus IV, "IMPROVING RURAL LIVELIHOOD THROUGH AGROFORESTRY PRACTICES"), així com un projecte edíl·lic a la Xina, reconegut per *Clean Development Mechanism (CDM)* (projecte de compensació de tipus I, "SHANGYI WANSHIGOU 49.5MW WIND FARM"). A més, CaixaBank té dos projectes propis d'absorció de CO₂ amb els quals reforesta zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona i a la localitat d'Ejulve, a Terol.

Petjada de carboni operativa redimensionada

El 2022 s'ha elaborat un estudi de materialitat de les diverses categories de l'Abast 3. Malgrat que l'única categoria rellevant d'aquest abast sigui la categoria 3.15, corresponent a les emissions finançades (vegeu l'apartat "Canvi Climàtic"), també s'han definit com materials les categories 3.1 (compra de béns i serveis), 3.2 (compra de béns de capital), 3.3 (combustible i activitats relacionades amb l'energia) i 3.6 (viatges corporatius), i s'ha definit un nou perímetre de càlcul de la petjada de carboni operativa que inclou la globalitat d'aquestes emissions per a tot el Grup per fer un pas endavant en la representativitat de la informació que es presenta.

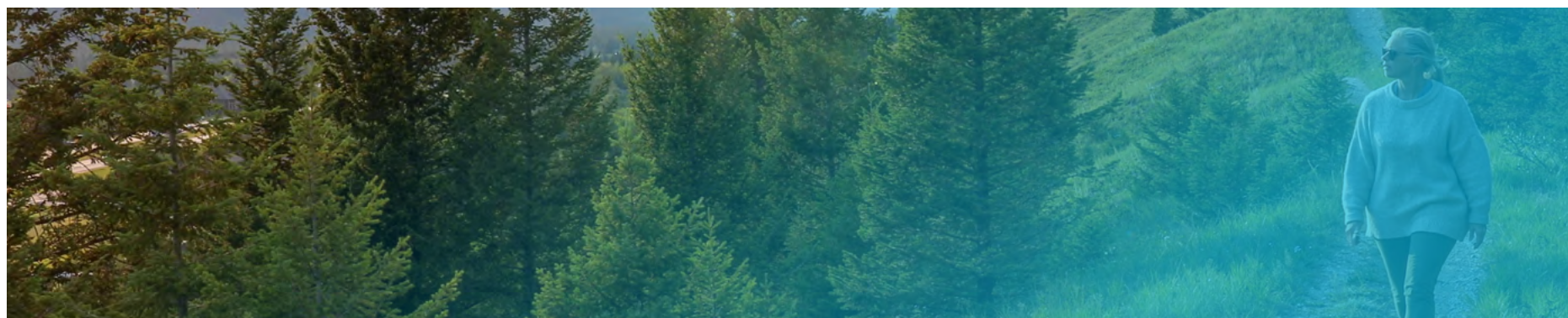
[➤ Vegeu l'apartat "Canvi Climàtic".](#)

Aquestes categories s'han calculat de manera extensa, cosa que pren especial rellevància a les categories de compres de béns i serveis i béns de capital, en què s'ha agafat com a base el 80% de l'import de l'extracte global de totes les despeses operatives i les inversions de l'Entitat, cosa que amplia de manera considerable els conceptes inclosos en aquestes categories.

D'aquesta manera, s'ha redimensionat la Petjada de Carboni Operativa Global de l'Entitat, que servirà com a base per treballar la reducció de les nostres emissions en referència a la cadena de valor. A partir d'aquestes dades, resumides a la taula següent, el 2023 es revisaran els objectius de reducció d'emissions del Pla de Gestió Ambiental 22-24 per adaptar-los a aquest nou perímetre calculat.

> PETJADA DE CARBONI OPERATIVA GLOBAL DEL GRUP CAIXABANK TENINT EN COMPTE EL PERÍMETRE QUE DEFINEIX L'ESTUDI DE MATERIALITAT (TCO₂EQ)

| Concepte | Font | 2022 | | 2021* | | |
|----------|---|--|----------------|-----------------|----------------|------------|
| | | CaixaBank, S.A. | Grup CaixaBank | CaixaBank, S.A. | Grup CaixaBank | |
| Abast 1 | Combustió en fonts fixes | 326,46 | 415,48 | 682,61 | 817,43 | |
| | | Gasoil C | | | | |
| | | Gas Natural | 791,13 | 892,75 | 970,07 | 1.017,72 |
| Abast 2 | Combustió en fonts mòbils | 960,40 | 4.161,52 | 1.291,95 | 4.096,07 | |
| | Fuites de gasos refrigerants | 3.548,13 | 4.106,54 | 2.818,00 | 3.326,17 | |
| | | <i>Market-based method</i> | 0 | 0 | 374,17 | 1.153,55 |
| Abast 3 | | <i>Location-based method</i> | 31.994,66 | 42.670,71 | 32.784,12 | 43.978,80 |
| | | Electricitat autoconsum | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.1 Compra de béns i serveis | OPEX | 51.980,66 | 128.005,67 | 59.185,22 | 146.723,85 |
| | 3.2 Béns de capital | CAPEX | 50.164,90 | 60.810,78 | 36.448,54 | 45.841,97 |
| Abast 3 | 3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia | Cadena de valor dels combustibles de fonts fredes i mòbils | 451,16 | 1.264,00 | 616,92 | 1.323,86 |
| | | Cadena de valor i transport de l'electricitat | 4.133,51 | 5.451,65 | 5.741,35 | 7.505,61 |
| | 3.6 Desplaçaments corporatius | Aviòn, tren, cotxes i hotel | 5.809,91 | 6.794,80 | 4.473,40 | 5.038,83 |
| Total | | Abast 1 | 5.626,12 | 9.576,29 | 5.762,63 | 9.257,38 |
| | | Abast 2 (<i>Market-based</i>) | 0 | 0 | 374,17 | 1.153,55 |
| | | Abast 2 (<i>Location-based</i>) | 31.994,66 | 42.670,71 | 32.784,12 | 43.978,80 |
| | | Abast 3 | 112.540,14 | 202.326,90 | 106.465,44 | 206.434,11 |
| | | Total (<i>Market-based</i>) | 118.166,26 | 211.903,19 | 112.602,24 | 216.845,05 |
| | | Total (<i>Location-based</i>) | 150.160,92 | 254.573,90 | 145.012,19 | 259.670,30 |
| | | Total per empleat (<i>Market-based</i>) | 2,77 | 4,80 | 3,07 | 4,37 |



* Les dades de la Petjada de Carboni Operativa presentades a l'EINF 2021 inclouen la suma dels perímetres de càlcul històrics de CaixaBank i Bankia, que no eren iguals. Aquestes dades s'han recalculat amb la voluntat d'unificar aquest perímetre i poder comparar les emissions de 2021 i 2022, així com la consecució dels objectius marcats.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Renovació i ampliació de certificacions i promoció de l'eficiència

La reducció d'emissions s'aconsegueix amb la implementació de mesures d'eficiència ambiental, el seguiment d'indicadors i la implantació d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètica d'acord amb els requisits que s'estableixen a les normes ISO 14001, ISO 50001 i el reglament europeu EMAS, que ens permet desenvolupar la nostra activitat tenint en compte la protecció de l'entorn.

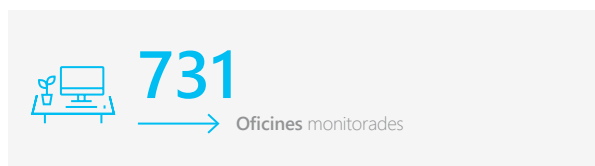
CaixaBank, S.A. compta amb 5 edificis certificats amb l'ISO 14001, 1 edifici certificat amb l'ISO 50001 i 1 edifici certificat segons el Reglament EMAS, així com del Distintiu de Qualitat Ambiental a totes les oficines de la xarxa a Catalunya, de manera que aproximadament el 30% de la plantilla treballa en edificis o oficines certificats. A més, altres empreses del Grup, com CaixaBank Facilities Management i CaixaBank Tech, també tenen Sistemes de Gestió Ambiental certificats segons el paraigua de l'ISO 14001, i cal destacar que, l'any 2022, el BPI ha ampliat la mateixa certificació a dos centres més, cosa que li ha permès tenir un total de 3 edificis certificats.



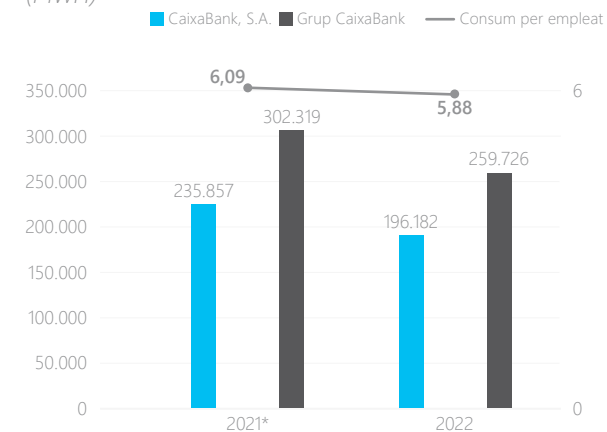
Electricitat

S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum energètic en els últims anys:

- > Durant els últims anys, 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.
- > 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 apagament de llums, interruptors únics d'apagament associats a la connexió d'alarmes, substitució d'equips informàtics, etc.
- > Els dos Centres de Processament de Dades (CPD) tenen la certificació LEED, amb categories *silver* i *gold*, respectivament.
- > El 2022, el consum energètic del Grup CaixaBank s'ha vist reduït un 14,1% respecte a l'any anterior (-16,8% si ens fixem exclusivament en CaixaBank, S.A.). Aquesta reducció ha estat conseqüència tant de les mesures de gestió i estalvi energètic implantades com de les sinergies derivades de la fusió, així com de les modificacions en clima i il·luminació a causa del Reial Decret Llei 14/2022 referent a mesures d'estalvi i eficiència energètica.



> CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA (MWH)



* Dades de consum d'energia actualitzades amb les últimes factures rebudes.



¹ CaixaBank, S.A. té 8 edificis certificats amb l'ISO 14001, 1 edifici certificat amb l'ISO 50001 i 1 edifici certificat amb el Reglament EMAS.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_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.
- > A CaixaBank, S.A. s'ha reduït el consum de paper associat a l'enviament de comunicats a clients un 10,2% respecte al 2021.
- > Reducció del consum de paper A4 en edificis corporatius i oficines de CaixaBank, S.A., del 34,61% respecte a l'any anterior.
- > Reducció i centralització d'impressores en equips multifuncionals amb sistema d'identificació d'usuari.
- > Aposta per l'ús preferencial de paper reciclat, que a CaixaBank, S.A. és del 97% del consum.
- > Les publicacions s'elaboren en paper amb certificat FSC i PEFC.

> CONSUM DE PAPER (A4) (Tones)

| | 2022 | 2021 |
|-----------------------------|--------|----------|
| Consum de paper (T) | 814,95 | 1.246,22 |
| Consum de paper per empleat | 0,02 | 0,03 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Aigua

- > L'aigua utilitzada prové de la xarxa de proveïment, i el seu ús és preferencialment sanitari, fet que no permet reutilitzar-la. Per això, la seva importància com a vector ambiental és relativa. Malgrat això, s'han implementat mesures per reduir-ne el consum, com la substitució de les aixetes tradicionals per aixetes amb flux interromput, i s'han canviat les cisternes dels vàters per unes altres amb menys 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.
- > El 2022 s'han consumit 398.205m³ d'aigua, fet que suposa una reducció de consum d'un 21,4% respecte a l'any anterior.

> CONSUM D'AIGUA (M³)

| | 2022 | 2021 |
|----------------------------|---------|---------|
| Consum d'aigua (m3) | 398.205 | 506.847 |
| Consum d'aigua per empleat | 9,34 | 13,80 |

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, s'utilitzen els contenidors de recollida selectiva municipals per als residus no perillosos (paper, plàstic, orgànica i resta) i es gestionen els residus perillosos mitjançant gestors autoritzats a través de les empreses de manteniment (bombetes, gasos refrigerants, residus electrònics, tòners, etc.).
- > 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.
- > 100 % de targetes comercialitzades fabricades a partir de PVC reciclat i material biodegradable.
- > CaixaBank compta amb ReUtilitza'm, un programa que impulsa la donació de material excedent en bon estat per part d'empreses a entitats socials sense ànim de lucre. El programa està obert a clients i a les filials del Grup CaixaBank, i el 2022 s'han donat 46.184 articles, hi han participat 25 empreses a més de CaixaBank i se n'han beneficiat 359 entitats.
- > Les dades dels residus que s'han tingut en compte per calcular la petjada de carboni són les que es mostren a la taula següent.

> RESIDUS

| | 2022 | 2021 |
|------------------------------|--------|--------|
| Cartutxos de tòner (unitats) | 38.040 | 42.337 |
| Suport informàtic (T) | 984 | 1.262 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Ambientalització de compres i contractacions

Amb la incorporació de criteris ambientals a l'hora de comprar de productes i contractar serveis, fem extensiu el nostre compromís als proveïdors i afavorim que adoptin mesures per minimitzar l'impacte ambiental de les seves activitats.

El 2022 hem aprofundit dins del Pla Ambiental de Compres de l'Entitat i s'hi han definit noves fitxes de compra i contractació verda. També s'ha iniciat la incorporació del compliment d'aquests criteris a les auditories als nostres proveïdors.



Impuls a la mobilitat sostenible

El Pla de Mobilitat Sostenible de CaixaBank incorpora tant la dimensió interna (organització i persona) com externa (clients i proveïdors), i incorpora una visió de 360 graus sobre la incorporació de mesures que minimitzin l'impacte de les necessitats de desplaçament. Algunes de les mesures que s'han implantat a l'Entitat són:

- > Desplegament d'eines de treball en remot i opcions de comunicació en línia amb clients que permeten reduir el nombre de desplaçaments.
- > Punts de recàrrega de vehicles elèctrics i aparcaments privats de bicicletes en diversos centres corporatius. – Reducció de la flota de vehicles propis i transició cap al cotxe híbrid.
- > Programa de *carsharing* 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.

> DIMENSIONS DEL PLA DE MOBILITAT SOSTENIBLE

> EMPRESA
Internalitzar la política de mobilitat sostenible i implementar mesures de govern associades (flota pròpia, viatges corporatius, esdeveniments, etc).



Empresa



Personal



Proveïdors



Clients

> PROVEÏDORS
Avançar en la reducció de les emissions relacionades amb la contaminació i promoure'n la descarbonització

> PERSONAL
Facilitar al nostre personal una mobilitat de casa a la feina més sostenible i, alhora, minimitzar les necessitats de desplaçaments

> CLIENTS
Ofertir productes de mobilitat sostenible als nostres clients (particulars, emprenedors i empreses), especialment els relacionats amb l'electromobilitat

11 EINF

- Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia _ PÀG. 386
- Reglament de Taxonomia i Actes Delegats _ PÀG. 394
 - Informació obligatòria segons l'article 10.3 del Reglament Delegat (UE) 2021/2178 _ PÀG. 395
- *Global Reporting Initiative (GRI)* _ PÀG. 396
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* _ PÀG. 408
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* _ PÀG. 412
- UNEPFI _ PÀG. 415
- Objectius de Desenvolupament Sostenible _ PÀG. 441

Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, 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 a l'Estat d'Informació no Financera, entre altres qüestions, la informació necessària per comprendre

l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat pel que fa a qüestions mediambientals i socials, al respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal. El detall següent mos-

tra els requeriments de continguts per divulgar que especifica la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2022.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 2022 (IGC 2022) Apartat "Presentació del Grup CaixaBank 2022 – Impacte a la societat" IGC 2022 Nota 1.1 Comptes anuals consolidats 2022 (CAC 2022) | GRI 2-1 / GRI 2-6 |
| Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup | Apartat "Entorn" IGC 2022 Apartat "Model de negoci" IGC 2022 Nota 8 CAC 2022 | GRI 2-6 |
| Organització i estructura | Apartat "Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup" IGC 2022 Nota 8 Comptes anuals consolidats 2022 (CAC 2022) | GRI 2-1 / GRI 2-2 |
| Objectius i estratègies | Apartat "Estratègia" IGC 2022 | GRI 3 |
| Principals factors i tendències que poden afectar l'evolució futura | Apartat "Entorn" IGC 2022 | GRI 2-6 |
| Descripció de les polítiques que aplica el Grup, que inclou els procediments de diligència deguda aplicats per identificar, avaluar, prevenir i atenuar riscos i impactes significatius i de comprovació i control, incloses les mesures que s'han adoptat | Apartat "Gestió del risc" IGC 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022 | GRI 3 GRI 2-23 |
| Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos | Apartat "Gestió del risc" IGC 2022 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen a continuació, als apartats successius d'aquesta taula. | GRI 3 GRI 2-24 |
| 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 2022 | GRI 3 |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022 | GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 412-1 (2016) / GRI 412-2 (2016) / GRI 412-3 (2016) |
| Denúncies per casos de vulneració de drets humans | Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Canal de Consultes i Canal de Denúncies" IGC 2022 | GRI 406-1 (2016) / GRI 412-1 (2016) |
| 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 "Drets Humans" IGC 2022 Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 | GRI 407-1 (2016) |
| L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 406-1 (2016) |
| L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil | Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 | GRI 408-1 (2016) / GRI 409-1 (2016) |
| Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn | Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022 | GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016) / GRI 415-1 (2016) |
| Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals | Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022 | GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016) |
| Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre | Apartat "Acció social" IGC 2022 | GRI 413-1 (2016) |
| 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 "Gestió de proveïdors" IGC 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 204-1 (2016) / GRI 308-1 (2016) / GRI 414-1 (2016) |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 "Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 201-2 (2016) |
| 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 | GRI 3 |
| Procediments d'avaluació o certificació ambiental | Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3 |
| Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals | Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 | GRI 201-2 (2016) |
| Aplicació del principi de precaució | Apartat "Negoci Sostenible" IGC 2022 | GRI 2-25 |
| 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 2022 | GRI 2-27 |
| 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 | Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3 |
| 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 Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 306-1 (2020) |
| El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals | Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 303-5 (2018) |
| Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús | Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 301-1 (2016) / GRI 301-2 (2016) |
| Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables | Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 | GRI 3/ GRI 302-1 (2016) |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 305-1 (2016) / GRI 305-2 (2016) / GRI 305-3 (2016) / GRI 305-4 (2016) |
| Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic | Apartat "Gestió dels riscos ASG" IGC 2022 Apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Estratègia – Estratègia de Sostenibilitat" IGC 2022 | GRI 201-2 (2016) |
| 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 | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 | GRI 3 |
| Protecció de la biodiversitat | Apartat "Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 | GRI 3 |
| Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides | Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank | GRI 304-2 (2016) |
| 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 "Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022 | GRI 2-29 |
| 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 – Finances inclusives" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera – MicroBank" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 203-1 (2016) / GRI 413-1 (2016) |
| Accions d'associació i patrocini | Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022 Apartat "Adhesions i aliances" IGC 2022 | GRI 2-28 |
| 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 2022 | GRI 3 |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat – Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022 Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022 | GRI 3 |
| Diàleg social: (i) Procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi (ii) Mecanismes i procediments que té l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació | Apartat "Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Comunicació interna: Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 2-29 |
| Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, edat, país, classificació professional i tipologia de contracte | Apartat "Persones i cultura – Gràfics" "Els empleats del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2022" i "Distribució geogràfica de la plantilla del Grup CaixaBank" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 | GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016) |
| 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. | GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016) |
| 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 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 405-2 (2016) |
| Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022 | GRI 401-1 (2016) |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / 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 2022 | GRI 3 / GRI 405-2 (2016) |
| Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 | GRI 2-19 / GRI 2-20 / GRI 3 |
| Implantació de polítiques de desconnexió laboral | Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022 | GRI 3 |
| Nombre de treballadors amb discapacitat | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional" IGC 2022 | GRI 405-1 (2016) |
| Organització del temps de treball | Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022 | GRI 3 |
| Nombre d'hores d'absentisme | Apartat "Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Taules Entorn laboral en xifres" IGC 2022 | GRI 403-9 (2018) |
| Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors | Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 401-3 (2016) |
| Condicions de salut i seguretat en el treball | Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 403-1 (2018) / GRI 403-2 (2018) / GRI 403-3 (2018) / GRI 403-6 (2018) / GRI 403-7 (2018) / GRI 403-8 (2018) |
| Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe | Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Taules Entorn laboral en xifres" IGC 2022 | GRI 403-9 (2018) |
| Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe | Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades. | GRI 403-10 (2018) |
| Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país | Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 | GRI 2-30 |
| 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 2022 | GRI 403-4 (2018) |
| Polítiques implantades en el camp de la formació | Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament del potencial" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Formació contínua" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 404-2 (2016) |
| Total d'hores de formació per categoria professional | Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022 | GRI 404-1 (2016) |
| 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 2022 Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022 | GRI 3 |

* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Llei 11/2018, de 28 de desembre | Apartat o subapartat de l'IGC 2022 / Resposta directa | Equivalència indicador GRI* |
|--|---|---|
| Altra informació | | |
| Sistemes de reclamació a disposició dels clients | Apartat "Clients – Diàleg amb clients" IGC 2022 | GRI 3 |
| Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes | Apartat "Clients – Diàleg amb clients – Atenció al client" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 417-1 (2016) / GRI 417-2 (2016) / GRI 417-3 (2016) / GRI 418-1 (2016) |
| Mesures per a la salut i la seguretat dels clients | Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank | GRI 3 |
| Import dels beneficis obtinguts país per país | Apartat "Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal – Taula Detalls per geografia, en milions d'euros" IGC 2022 | GRI 3 / GRI 201-1 (2016) |
| Import dels impostos sobre beneficis pagats | Apartat "Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal – Taula Detalls per geografia, en milions d'euros" IGC 2022 | GRI 201-1 (2016) / GRI 207-4 (2019) |
| Import de les subvencions rebudes | Annex 5.F CAC 2022 | GRI 201-4 (2016) |



* 2021, mentre no s'indiqui el contrari.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern Corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats C2022/4987

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa

Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals d'exposicions a administracions centrals, bancs centrals i emissors supranacionals

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals d'exposicions a derivats

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb l'article 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals de la cartera de negociació

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022

Proporció en actius totals dels préstecs interbancaris a la vista

Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022
 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022



_Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats

De conformitat amb l'article 8 del Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178, de divulgació, CaixaBank està obligat a divulgar la proporció d'activitats elegibles i no elegibles per a la taxonomia relacionades amb els objectius mediambientals de mitigació del canvi climàtic i d'adaptació al canvi climàtic. El Reglament Delegat de divulgació va entrar en vigor l'1 de gener de 2022.

Com que la taxonomia de la UE encara s'està desenvolupant, i com que la informació d'elegibilitat i alineament que han divulgat les contraparts és molt limitada (les societats no financeres subjectes a la NFRD no estan obligades a divulgar l'elegibilitat i alineament amb la Taxonomia, respectivament, fins al 2022 i el 2023), CaixaBank no incorpora completament l'alineació amb la Taxonomia en la seva estratègia comercial, establiment d'objectius, disseny de productes i processos ni en els seus compromisos amb els clients i contraparts. No obstant això, sí que s'està considerant el compliment amb la Taxonomia a l'efecte de la classificació de la cartera hipotecària. Així mateix, els actius inclosos als 6 Bons Verds que va emetre Caixa-Bank entre 2020 i 2022 compleixen amb els criteris tècnics de mitigació del canvi climàtic que s'estableixen a la Taxonomia.

L'elaboració de la informació es basa en els Reglaments Delegats pels quals s'estableixen els criteris tècnics de selecció (Reglament Delegat (UE) 2021/2139) i les normes tècniques de divulgació Reglament Delegat (UE) 2021/2178. També s'han considerat les FAQ que va emetre la Comissió Europea.



_Informació obligatòria segons l'article 10.3 del Reglament Delegat (UE) 2021/2178

_Definicions i conciliacions

1. Total d'Actius Subjectes al Reglament de Taxonomia

Es considera el total balanç reservat de les entitats reportades, excloent-ne els epígrafs del balanç següents.

- > Actius intangibles.
- > Actius per impostos.
- > Actius tangibles (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes).
- > Altres actius.
- > Canvis en el valor raonable elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès.
- > Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes).

2. Total d'Actius que Cobreix el GAR (*Green Asset Ratio*)

Es consideren els següents epígrafs del balanç reservat de les entitats calculades, excloent-ne exposicions a administracions centrals i bancs centrals.

- > Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista.
- > Actius financers no mant. per a neg. Oblig. valor raonable amb canvis en resultats.

> Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats.

> Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.

> Actius financers a cost amortitzat.

> Derivats – Comptabilitat de cobertures.

3. Elegibilitat

Les activitats elegibles per a la Taxonomia inclouen només informació sobre la cartera de no negociació cap a les contraparts situades a la UE. Això inclou informació sobre societats financeres, societats no financeres subjectes a la NFRD, llars (només hipoteques, préstecs per renovar l'habitatge i préstecs per comprar vehicles) i governs locals.

En el moment d'informar sobre les proporcions que s'estableixen al Reglament Delegat, persisteixen limitacions en la disponibilitat de dades de les contraparts, ja que no totes les societats subjectes a la NFRD han divulgat informació relacionada amb activitats elegibles i no elegibles respecte a la taxonomia.

Per al tancament de 2022, la diferenciació entre societats subjectes a NFRD i societats no subjectes a NFRD s'ha dut a terme amb la col·laboració d'un proveïdor extern. Per al tancament 2021 aquesta diferenciació es va basar en les dades internes de segmentació de clients utilitzades a l'efecte de FINREP.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de societats financeres i societats no financeres s'han considerat els indicadors clau

de resultats (KPI, per les seves sigles en anglès) d'elegibilitat que han informat les mateixes societats, i s'ha diferenciat entre el KPI relatiu al volum de negoci i les CapEx dels actius subjacents. Aquesta informació s'ha prospectat amb la col·laboració d'un proveïdor extern.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de llars, s'han considerat les exposicions amb garantia hipotecària, els préstecs amb finalitat de renovació d'habitatge i els préstecs amb finalitat de finançament de vehicles.

Al tancament de 2022, només s'han considerat els criteris de Mitigació del Canvi Climàtic, tenint en compte que els KPIs que han informat les contraparts no permeten sustentar que les contraparts han fet una avaluació de risc climàtic i de vulnerabilitat i que s'han establert plans per implementar solucions d'adaptació.

4. Best effort

Les dades a 31 de desembre de 2022 s'han elaborat partint de millor esforç per seguir la normativa aplicable i, en el futur, es desenvoluparan a mesura que es tingui més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Global Reporting Initiative (GRI)

El Grup CaixaBank ha presentat la informació esmentada en aquest índex de continguts GRI per al període comprès entre l'1 de gener de 2022 i el 31 de desembre de 2022 utilitzant com a referència els Estàndards GRI.

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|--|--|---|
| Continguts Generals | | |
| | 2-1 Detalls organitzatius | Nota 1.1 CAC 2022 Apartat «Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup» IGC 2022 Nota 8 CAC 2022 |
| | 2-2 Entitats incloses als informes de sostenibilitat de l'organització | Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2022 |
| L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes | 2-3 Període de <i>reporting</i> , freqüència i punt de contacte | L'Informe de Gestió Consolidat, que inclou l'Estat d'Informació no Financera, s'elabora amb periodicitat anual de manera alineada amb període reportat als comptes anuals consolidats. El període reportat és l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2022. Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes i inversors institucionals o mitjans s'indiquen al web corporatiu: investors@caixabank.com / accionista@caixabank.com |
| | 2-4 Actualització d'informació | La informació vinculada a les remuneracions mitjanes i la bretxa salarial de l'exercici 2021 s'ha reexpressat per incorporar a la definició de «Remuneració mitjana» altres conceptes retributius addicionals a la remuneració fixa i variable. ▶ Per a més detalls, vegeu la secció «Actualització del criteri per calcular les remuneracions i la bretxa salarial» de l'apartat «Criteris i abast de l'informe» IGC 2022. |
| | 2-5 Verificació externa | Annex «Informe de comprovació independent» IGC 2022 |
| | 2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials | Apartat «Model de negoci» IGC 2022 Apartat «Clients» IGC 2022 Nota 8 CAC 2022 Apartat «Gestió de proveïdors» IGC 2022 |
| Activitats i treballadors | 2-7 Empleats | Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2022 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2022 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat generacional en xifres» IGC 2022 Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2022 |
| | 2-8 Treballadors que no són empleats | Apartat «Gestió de proveïdors» IGC 2022 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|----------------------------|--|---|
| Continguts Generals | | |
| | 2-9 Estructura de governança i composició del govern | Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022 |
| | 2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern | Apartat "Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" IGC 2022 |
| | 2-11 President del màxim òrgan de govern | Apartat "El Consell d'Administració" IGC 2022 |
| | 2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió d'impactes | Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022 |
| | 2-13 Delegació de responsabilitat per a la gestió d'impactes | Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022 Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 |
| | 2-14 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat | La Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital s'encarrega de preparar i coordinar l'IGC de l'exercici 2022, que inclou l'Estat d'Informació No Financera. Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, 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 els requeriments regulatoris d'informació i la que es determina com a rellevant partint d'Estudi de Materialitat elaborat. |
| | 2-15 Conflictes d'interès | Apartat "Millors pràctiques de bon govern" IGC 2022 Nota 41 CAC 2022 |
| | 2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques | Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022 No hi ha preocupacions clau durant el curs de l'exercici. |
| | 2-17 Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern | Apartat "El Consell d'Administració" IGC 2022 |
| | 2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern | Apartat "Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" IGC 2022 Apartat "Avaluació del Consell" IGC 2022 |
| | 2-19 Polítiques de remuneració | Apartat "Remuneració" IGC 2022 Informe Anual de Remuneracions de Consellers |
| | 2-20 Procés per determinar la remuneració | Apartat "Remuneració" IGC 2022 Informe Anual de Remuneracions de Consellers |
| | 2-21 Ràtio de compensació total anual | Nota 9.1 CAC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 |

Governança

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|--|--|---|
| Continguts Generals | | |
| | 2-22 Declaració d'estratègia de desenvolupament sostenible | "Carta del president" i "Carta del conseller delegat" IGC 2022 |
| | 2-23 Compromisos i polítiques | Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022 |
| | 2-24 Incorporació de compromisos polítics | Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 |
| | 2-25 Processos per remeiar els impactes negatius | Apartat "Societat" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 |
| Estratègia, polítiques i pràctiques | 2-26 Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds | Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 |
| | 2-27 Compliment de lleis i les normatives | Nota 23.3 CAC 2022 Nota 42.1 CAC 2022 Tenint en compte 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 2022. |
| | 2-28 Afiliació a associacions | Apartat "Adhesions i aliances" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|--|--|---|
| Continguts Generals | | |
| Participació dels grups d'interès | 2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès | Apartat "Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022 |
| | 2-30 Convenis de negociació col·lectiva | Apartat "Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Nota 22.2 CAC 2022 |

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|------------------------|---|---|
| Temes materials | | |
| GRI 3 (2021) | 3.1 Procés de determinació dels temes materials | Apartat "Materialitat" IGC 2022 |
| GRI 3 (2021) | 3.2 Llista de temes materials | Apartat "Materialitat" IGC 2022 |



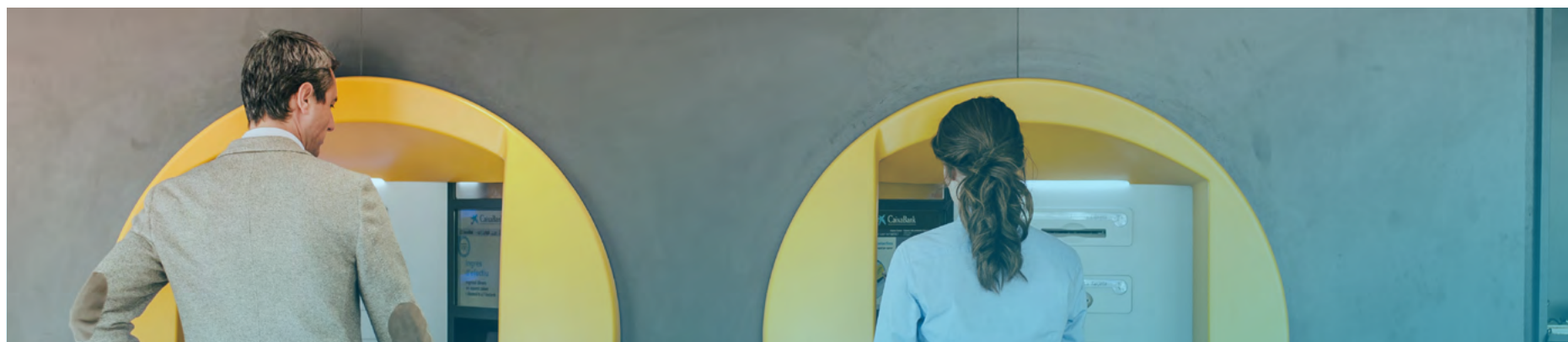
- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|--|---|--|
| Temes materials | | |
| Ciberseguretat i protecció de dades | | |
| GRI-3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Tecnològic" IGC 2022 Apartat "Entorn social, tecnològic i competitiu" IGC 2022 Apartat "Ciberseguretat i protecció de dades de clients" IGC 2022 |
| GRI 418 (2016): Privadesa del client | 418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client | Al Grup CaixaBank no hi ha hagut, ni durant l'exercici 2022 ni durant els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fugues d'informació personal identificable. Conseqüentment cap client no ha sofert cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank. Respecte a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de phishing o males pràctiques per part d'empleats CaixaBank, el Grup intenta minimitzar-ne l'ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus canals digitals amb les tecnologies més avançades, com la intel·ligència artificial. Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria. |
| Comunicació clara i transparent / Comercialització responsable | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Comercialització i comunicació responsables" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals – Reputacional" IGC 2022 |
| | 417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis | Apartat "Comercialització transparent i responsable" IGC 2022 |
| GRI 417 (2016): Màrqueting i etiquetatge | 417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis | Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria. |
| | 417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting | Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria. |

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|---|---|---|
| Temes materials | | |
| Govern corporatiu i cultura responsable | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió del risc – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 |
| | 205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció | Apartat "Gestió del risc – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 |
| GRI 205 (2016): 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 2022 |
| | 205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades | Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 |
| GRI 206 (2016): Competència deslleial | 206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència | Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria. |
| | 207-1 Enfocament tributari | Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022 |
| | 207-2 Govern, control i gestió dels riscos tributaris | Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022 |
| GRI 207 (2019): Impostos | 207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació | Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022 |
| | 207-4 Informe per país | Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022 |
| GRI 308 (2016): Avaluació ambiental de proveïdors | 308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals | Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 |
| | 412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans | Apartat "Ètica i integritat – Drets Humans" IGC 2022 Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 |
| GRI 412 (2016): Avaluació de drets humans | 412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans | Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 |
| | 412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans | Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 |
| GRI 414 (2016):: Avaluació social de proveïdors | 414-1 Percentatge de nous proveïdors avaluats i seleccionats d'acord amb els criteris socials | Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 |
| GRI 415 (2016): Política pública | 415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics | Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|---|---|---|
| Temes materials | | |
| Solidesa financera i rendibilitat | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Riscos financers" IGC 2022 Apartat "Accionistes i inversors" IGC 2022 |
| GRI 201 (2016): Acompliment econòmic | 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït | Apartat "CaixaBank el 2022" IGC 2022 Apartat "Transparència fiscal – Tributs que gestiona el Grup CaixaBank i import" IGC 2022 |
| | 201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 |
| | 201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació | Nota 23.1 CAC 2022 Nota 23.2 CAC 2022 Nota 34 CAC 2022 |
| | 201-4 Assistència financera rebuda del govern | Annex 5.F CAC 2022 Nota 41 CAC 2022 |
| GRI 203 (2016): Impactes econòmics indirectes | 203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats | Apartat "CaixaBank el 2022" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|---|---|---|
| Temes materials | | |
| Diversitat, igualtat i conciliació | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022 |
| GRI 405 (2016): 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 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022 |
| | 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 2022 |
| GRI 406 (2016): No discriminació | 406-1 Casos de discriminació i accions correctives que s'han emprès | Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 |
| Solucions de finançament i inversió ambiental | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Negoci Sostenible" IGC 2022 |
| Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Clients – Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 |
| Indicador propi: Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi | Percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina <i>Retail</i> o finestreta dependent). | Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022 |
| Gestió de riscos financers i no financers | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió del risc" IGC 2022 ³ |



³ CAC 2022

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|---|--|---|
| Temes materials | | |
| Innovació tecnològica ètica | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Tecnològic" IGC 2022 Apartat "Entorn social, tecnològic i competitiu" IGC 2022 Apartat "Model de creació de valor – Innovació i digitalització" IGC 2022 |
| Microfinances i solucions amb impacte social | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 |
| Indicador propi: Habitatge social | Cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer | Apartat "Inclusió financera – Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge" IGC 2022 |
| Gestió dels riscos derivats del canvi climàtic / Descarbonització de les inversions | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 |
| Indicador propi: Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers | Quocient entre l'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 inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD | Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 |
| Gestió Ambiental i petjada de carboni operativa | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Medi ambient i clima – Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 |
| GRI 302 (2016): Energia | 302-1 Consum energètic dins de l'organització | Apartat "Medi ambient i clima – Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 |
| GRI 305 (2016): Emissions | 305-1 Emissions directes de GEH (abast 1) | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 |
| | 305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 |
| | 305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3) | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 |
| | 305-4 Intensitat de les emissions de GEH | Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 |

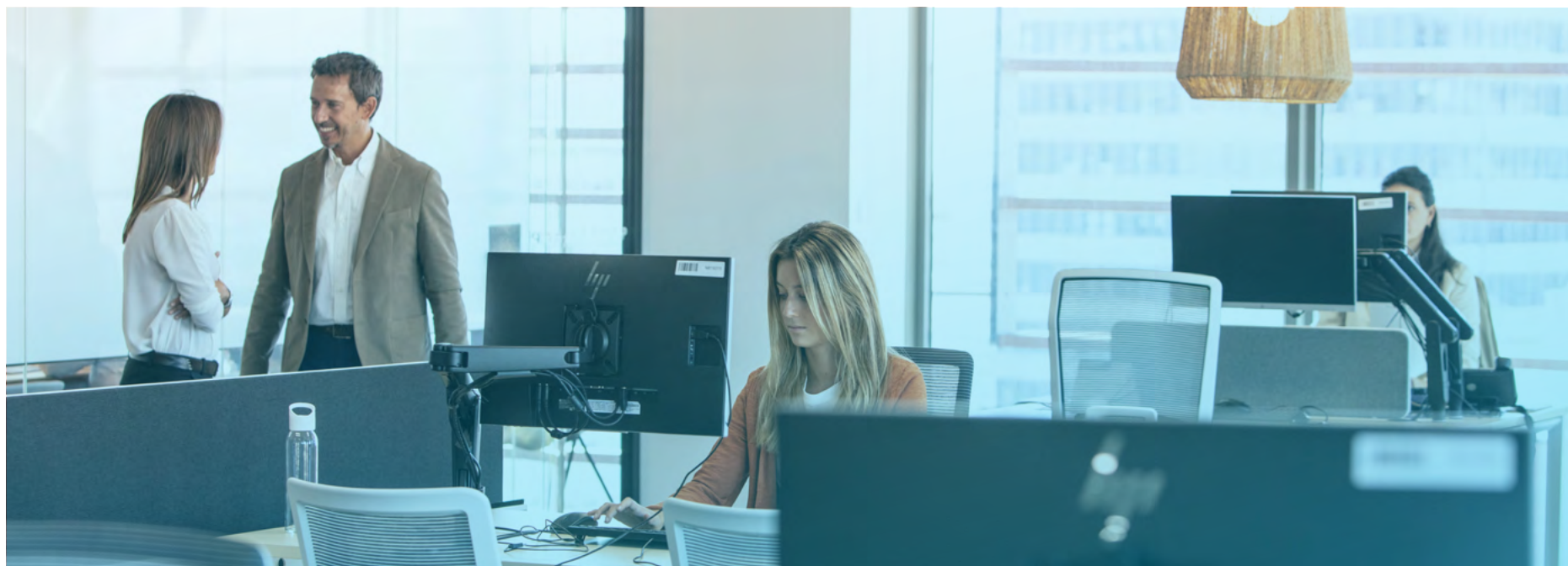
| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|---|--|---|
| Temes materials | | |
| Gestió del talent i desenvolupament professional | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022 |
| | 401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal | Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 |
| GRI 401 (2016): Ocupació | 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, només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits |
| | 401-3 Permís parental | Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022 |
| GRI 402 (2016): Relacions treballador-empresa | 402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals | En el curs de l'exercici 2022 s'han respectat els terminis que estableix la normativa laboral vigent per als diversos supòsits. |
| | 404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat | Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022 |
| GRI 404 (2016): Formació i ensenyament | 404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició | Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022 |
| | "404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional" | Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022 |
| GRI 407 (2016): Llibertat d'associació i negociació col·lectiva | "407-1 Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc" | Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 |
| Model de treball àgil i col·laboratiu | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022 |

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|--|---|--|
| Temes materials | | |
| Seguretat, salut i benestar laboral | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2022 |
| | 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 2022 |
| | 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 2022 |
| | 403-3 Serveis de salut laboral | Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022 |
| | 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 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 |
| | 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 2022 |
| GRI 403 (2018): Salut i seguretat a la feina | 403-6 Promoció de la salut dels treballadors | Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022 |
| | 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 2022 |
| | 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 2022 |
| | 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 2022 |
| | 403-10 Malalties relacionades amb la feina | Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Entorn laboral en xifres" IGC 2022 Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament als seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades. |
| Aliances per promoure la sostenibilitat | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "La nostra Identitat – Adhesions i aliances" IGC 2022 |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Estàndard GRI | Contingut GRI | Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa |
|-----------------------------------|--|---|
| Temes materials | | |
| Educació financera | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Inclusió financera – Cultura financera" IGC 2022 |
| Acció social i voluntariat | | |
| GRI 3 (2021) | 3.3 Gestió dels temes materials | Apartat "Acció social" IGC 2022 |
| GRI 413 (2016): Comunitats locals | 413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament | Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022 |

* Els apartats no detallats no s'han considerat significatius.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

CaixaBank, seguint la seva activitat principal de proveïdor de productes i serveis financers a clients detallista, dona resposta a l'estàndard sectorial de Bancs comercials. En els propers exercicis, afegirà altres estàndards sectorials que permetin obtenir un mapa més complet de les activitats del Grup, i es desenvoluparà la definició i els càlculs de les mètriques associades.

| Tema material | Mètrica SASB | Codi | Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa |
|-----------------------|---|--------------|--|
| Ciberseguretat | (1) Nombre d'incidents | | Al Grup CaixaBank no hi ha hagut, ni durant l'exercici 2022 ni durant els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fugues d'informació personal identificable. Conseqüentment cap client no ha sofert cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank. |
| | (2) Percentatge d'informació personal identificable | FN-CB-230a.1 | Respecte a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de phishing o males pràctiques per part d'empleats CaixaBank, el Grup intenta minimitzar-ne l'ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus canals digitals amb les tecnologies més avançades, com la intel·ligència artificial. |
| | (3) Nombre de titulars afectats | | Adicionalment, cal destacar el fet que el banc manté una pòlissa d'assegurança per afrontar certes despeses derivades que hi pugui haver a conseqüència d'un ciberincident. |
| | Descripció de l'enfocament per identificar i abordar els riscos per a la seguretat de les dades | FN-CB-230a.2 | ➤ Vegeu-ne més detalls a l'apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals – Risc reputacional / Risc operacional" IGC 2022. ➤ Vegeu-ne més detalls a l'apartat "Ciberseguretat" IGC 2022. |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Tema material | Mètrica SASB | Codi | Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa |
|--|---|--------------|---|
| Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats | (1) Nombre i (2) import dels préstecs pendents qualificats per a programes destinats a fomentar el desenvolupament de petites empreses i comunitats | FN-CB-240a.1 | <p>CaixaBank centra la seva activitat en la banca detallista, amb un enfocament de proximitat i d'impacte a la Societat en què opera. A 31 de desembre de 2022, la seva cartera de préstecs a la clientela (350.627M€) es caracteritza per la seva granularitat, moltes operacions de petit import destinades a particulars (50%). Un 15% de la cartera es destina a pimes i empresaris individuals (53.655M€).</p> <p>Vegeu més detalls de la cartera de crèdit a la Nota 3. Gestió del Risc dels Comptes Anuals Consolidats de 2022 del Grup CaixaBank.</p> <p>Cal destacar dos àmbits específics que comparteixen un objectiu clar d'impacte a la comunitat: d'una banda, l'emissió de bons socials per finançar determinades operacions de crèdit a clients que contribueixin als objectius dels ODS i, de l'altra, l'activitat de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank, amb un catàleg de productes específics per als col·lectius més vulnerables de la societat.</p> <p>Des de 2019, CaixaBank ha emès 4 bons socials, per un total de 4.000 M€, vinculats als ODS 1, 3, 4 i 8. els fons rebuts es destinen a finançar: (i) crèdits atorgats a clients autònoms, micro, petites empreses i pimes a les zones més desfavorides d'Espanya (5.035 M€ i 70.038 operacions); (ii) finançar préstecs que concedeix MicroBank a famílies amb ingressos limitats (el límit s'estableix en 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) (1.094 M€ i 237.755 operacions), i (iii) a projectes destinats a impulsar l'educació i proporcionar serveis bàsics en l'àmbit sanitari (159 M€ i 15 operacions). Les dades de la cartera elegible dels bons socials són en data 31 de març de 2022.</p> <p>➤ Vegeu-ne més detalls a l'Informe d'Impacte de Bons Socials, que es va publicar al web corporatiu el desembre de 2022, i a l'Apartat "Inclusió Financera – Bons socials" IGC 2022.</p> <p>A 31 de desembre de 2022, el saldo viu de la cartera de MicroBank arriba a 2.289 M€, 587 M€ dels quals corresponen a finançament 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.</p> <p>➤ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Inclusió Financera – MicroBank" IGC 2022.</p> |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Tema material | Mètrica SASB | Codi | Apartat o subapartat de l'Índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa |
|--|---|--------------|---|
| Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats | (1) Nombre i (2) import dels préstecs vençuts i no meritats que s'han concedit a programes destinats a promoure el desenvolupament de petites empreses i comunitats | FN-CB-240a.2 | <p>La ràtio de morositat de Grup CaixaBank, a 31 de desembre de 2022, és del 2,7 %.</p> <p>Per a la cartera de MicroBank, la ràtio d'Acumulat de fallits sobre el capital vençut a 31 de desembre de 2022 és del 6,18 %.</p> <p>Vegeu més detalls sobre impagaments als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 3). Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit.</p> |
| | Nombre de comptes sense despeses per a clients detallistes no bancaritzats o amb accés restringit als serveis bancaris | FN-CB-240a.3 | <p>El compte social consisteix en un dipòsit a la vista gratuït més accés gratuït a serveis financers bàsics, i s'adreça a persones en risc d'exclusió (particulars perceptors de: Ingress Mínim Vital, Renda Garantida de les comunitats que les identifiquen, segons els requisits del bo social elèctric), que no poden accedir als requisits de vinculació per obtenir la gratuïtat dels serveis.</p> <p>El compte inserció consisteix en un compte, una targeta de dèbit i accés als serveis de banca digital de CaixaBankNow amb algunes limitacions operatives, però de manera gratuïta. S'adreça a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos.</p> <p>A 31 de desembre de 2022, el total de comptes socials i comptes inserció és de 324.685.</p> |
| | Nombre de participants en iniciatives d'educació financera per a clients sense bancaritzar, o amb poca cobertura bancària | FN-CB-240a.4 | <p>Per a CaixaBank, l'educació financera és un element clau perquè els nostres clients i la societat en general arribin a nivells raonables de benestar financer. És per això que implementa diverses iniciatives en l'àmbit de l'educació financera, específiques per a cada segment, així com iniciatives amb àmplia difusió als mitjans amb l'objectiu de millorar el coneixement financer de totes persones.</p> <p>Mitjançant el programa de Voluntariat CaixaBank es fan xerrades i tallers de finances bàsics, en format presencial i digital, adreçats als col·lectius més vulnerables. El 2022, hi han assistit 6.653 (voluntaris sense la setmana social). Addicionalment s'han organitzat xerrades i tallers per a joves i altres col·lectius (33.304 assistents).</p> <p>➤ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Inclusió financera – Cultura Financera" IGC 2022.</p> |
| Incorporació de factors ambientals, socials i de governança a l'anàlisi creditícia | Exposició del crèdit comercial i industrial per sectors | FN-CB-410a.1 | <p>Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics.</p> |
| | Descripció de l'enfocament per incorporar els factors ambientals, socials i de bon govern (ASG) a l'anàlisi creditícia | FN-CB-410a.2 | <p>➤ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Gestió de riscos de sostenibilitat" IGC 2022.</p> <p>➤ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022.</p> |

| Tema material | Mètrica SASB | Codi | Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa |
|-------------------------------------|---|--------------|--|
| Ètica empresarial | Import total de les pèrdues monetàries derivades de procediments judicials per frau, operacions amb informació privilegiada, anti-trust, comportament anticompetitiu, manipulació de mercat, mala pràctica o altres lleis o regulacions relacionades amb el sector financer | FN-CB-510a.1 | Vegeu-ne més detalls als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 23). Provisions. |
| | Descripció de polítiques i procediments de denúncia | FN-CB-510a.2 | ➤ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Comportament ètic i responsable" IGC 2021. |
| Gestió sistemàtica de riscos | Puntuació a Global Systemically Important Bank (G-SIB) per categoria | FN-CB-550a.1 | Vegeu, a l'enllaç del web corporatiu de CaixaBank següent, la informació del Grup relativa a l'exercici que proposava el Grup de Macrosupervisió Prudencial del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea per identificar les entitats d'importància sistèmica global (G-SIBS) a 31 de desembre de 2020. https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html |
| | Descripció de l'enfocament per incorporar els resultats de les proves d'estrès obligatòries i voluntàries a la planificació de l'adequació del capital, l'estratègia corporativa a llarg termini i altres activitats de negoci | FN-CB-550a.2 | Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del risc – 3.3 Riscos de model de negoci – 3.3.2 Risc de recursos propis i solvència. |
| MÈTRIQES D'ACTIVITAT | | | |
| | (1) Nombre i (2) Valor dels comptes corrents i d'estalvi per segment: (a) personal i (b) negoci petit | FN-CB-000.A | Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 22. Passius financers – 22.2 Dipòsits a la clientela. |
| | (1) Nombre i (2) Valor dels préstecs per segment: (a) personal, (b) petites empreses i (c) empreses | FN-CB-000.B | Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics. |

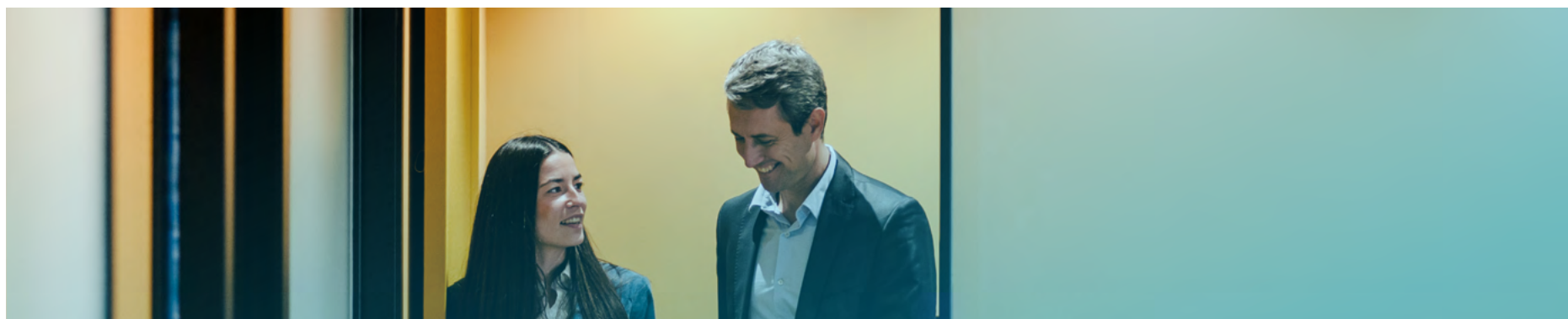
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

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 de Sostenibilitat** de l'Informe de Gestió Consolidat de 2022 es reflecteixen 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 del 2022.

| Recomanació TCFD | Resum resposta |
|---|--|
| <p>1.</p> <p>GOVERNANÇA</p> <p>Informar sobre la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionades amb el clima.</p> | <p>El Consell d'Administració de CaixaBank és el màxim responsable de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG, que va aprovar el març de 2022 el mateix Consell d'Administració.</p> <p>El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat, incloent-hi els riscos mediambiental i climàtic, és el Comitè de Sostenibilitat (CS), la creació del qual es va aprovar a l'abril de 2021. El març de 2021 es va crear la Direcció de Sostenibilitat, el Director de la qual és membre del Comitè de Direcció i presideix el CS.</p> <p>Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, al gener de 2022 s'ha creat la Direcció de Risc Climàtic dins de la Direcció de Sostenibilitat.</p> <p>Amb l'objectiu d'alinear la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, el 2022 s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG als esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. Aquest pes més important dels factors ASG afecta tant els consellers executius com l'alta direcció i a una part important de la plantilla. Tota l'alta direcció del banc i la plantilla de Serveis Centrals tenen incorporats criteris de sostenibilitat que condicionen la seva retribució variable.</p> |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Recomanació TCFD

Resum resposta

2.

ESTRATÈGIA

Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtiques al negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material.

L'Estratègia mediambiental i climàtica s'incorpora dins del Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, per tal de gestionar activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic i avançar cap a les emissions netes zero. Així mateix, CaixaBank té establert un Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024 per tal de reduir l'impacte directe operatiu de l'activitat del Grup.

Partint de les avaluacions que s'han dut a terme, la gestió dels riscos ASG se centra, actualment, en el risc ambiental i, més específicament, en el risc climàtic, per al qual **s'han efectuat anàlisis detallades per a riscos climàtics** de transició a nivell sectorial, i el risc físic de la cartera hipotecària.

Al gener de 2022 s'ha actualitzat la Declaració sobre canvi climàtic, en què CaixaBank es compromet a prendre les mesures necessàries per complir l'Acord de París.

Al juliol de 2021, CaixaBank es va adherir a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF, per la seva sigla en anglès). A l'abril de 2021, CaixaBank es va adherir com a membre fundador a l'Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), que promouen les Nacions Unides (UNEP FI).

Adicionalment, VidaCaixa s'ha adherit a l'aliança *Net Zero Asset Owner Alliance*, i s'ha compromès a una transició de les seves carteres cap a un nivell d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle "Net Zero" el 2050.

CaixaBank ha participat en el test d'estrès climàtic que el BCE va dur a terme durant el primer semestre del 2022. L'exercici constitueix un avenç clau per a la gestió del risc climàtic i és la base per quantificar-lo. Aquest exercici d'estrès climàtic està alineat amb la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE i, al seu torn, constitueix una eina clau per a la gestió del risc climàtic.

CaixaBank fa també anàlisis d'escenaris per als riscos climàtics des del punt de vista qualitatiu i quantitatiu. Per al risc de transició, l'anàlisi qualitativa s'ha centrat inicialment en la identificació dels segments potencialment més afectats pel risc de transició en els sectors amb riscos materials de la cartera. Els exercicis d'anàlisis quantitatives efectuades fins a la data s'estan prenent com a base per al desplegament recurrent de l'anàlisi del risc climàtic a l'Entitat, que s'està duent a terme actualment. Aquests exercicis es basen en la metodologia desenvolupada al si del grup de treball de UNEPFI (TCFD Banking Pilot).

L'Entitat continuarà monitorant el camí de descarbonització de les principals companyies dels sectors analitzats partint dels seus plans estratègics per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'entitat, i s'ha planificat estendre el procés d'engagement als clients més importants als sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc climàtic.

Durant el 2022, CaixaBank ha emès 2 bons verds, per un import total de 2.000M€. En total, 5.582M€ vius destinats a finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS): el número 7, energia assequible i no contaminant, i el número 9, Innovació i Infraestructura.

3.

GESTIÓ DE RISCOS

Informar de com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima.

La Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG estableix exclusions generals i sectorials vinculades a la relació comercial i el finançament d'empreses amb activitats amb efectes adversos potencials sobre els drets humans, el medi ambient i el clima.

CaixaBank té com a objectiu que els procediments i les eines per identificar, avaluar i fer el seguiment dels riscos climàtics s'apliquin i s'integrin en els processos estàndard de risc, compliment i operacions.

El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis de l'Equador**, mitjançant els quals s'estableix una sèrie de processos addicionals amb relació a l'avaluació dels riscos ASG de determinats serveis.

CaixaBank ha dut a terme una avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat/ASG, que és la base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG i per alimentar els processos estratègics de riscos i el calibratge del risc. Tenint en compte les característiques especials dels riscos climàtics, l'avaluació del risc climàtic es basa en uns escenaris de canvi climàtic i té en consideració diferents horitzons temporals.

La sostenibilitat (ASG, que inclou el risc mediambiental i climàtic) és un factor transversal amb afectació al nivell 2 de diversos riscos: crèdit, reputacional, operacional i legal/regulatori.

S'han definit internament les activitats mediambientalment sostenibles i s'està desplegant la Taxonomia de la Unió Europea.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Recomanació TCFD

Resum resposta

4. MÈTRIQUES I OBJECTIUS

Informar sobre les mètriques i objectius que s'utilitzen per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima.

Exposició en cartera mediambientalment sostenible.

Operacions finançades sota el marc dels Principis de l'Equador.

Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEH). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a tota la cartera. Prenent com a referència les directrius que defineix la PCAF al seu estàndard de comptabilització i inform (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions que ha finançades (abast 3, categoria 15, segons la definició del Protocol GEH) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia i ha centrat els esforços per publicar les dades referents als sectors elèctric i petroli i gas.

Opinions emeses sobre el risc mediambiental d'operacions creditícies.

Mètrica d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni.

La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'entitat anteriorment, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials. L'octubre de 2022, CaixaBank va publicar els seus objectius intermedis de descarbonització de cara a 2030 de la cartera creditícia, en què es prioritzen dos sectors que són responsables del 70 % de les emissions de CO2 del planeta (sector

Pejjada de carboni operativa de Grup CaixaBank.



_UNEPFI

CaixaBank és signant, des del 2019, dels Principis de Banca Responsable, llançats per la Iniciativa Financera del Programa de Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI, per les seves sigles en anglès). Aquests principis tenen com a objectiu alinear l'actuació del sector financer amb la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides i els Acords de París sobre canvi climàtic.

Com a signant, CaixaBank ret comptes anualment sobre el grau d'avançament en la seva implementació. Aquesta taula recull els principals avenços.

| 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>1.</p> <p>Alineació</p> <p>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 en els Objectius de Desenvolupament Sostenible, l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.</p> | <p>1.1 Model de negoci</p> <p>Descrigui (alt nivell) el model de negoci del banc, incloent-hi els principals segments de clients als quals s'atén, els tipus de productes i serveis que es presten, els principals sectors i tipus d'activitats a les principals àrees territorials en què el banc opera o proporciona productes i serveis. Quantifiqui també la informació revelant, com ara la distribució de la cartera del seu banc (%) en termes d'àrees territorials i segments (és a dir, per balanç i/o fora de balanç) o revelant el nombre de clients als quals s'atén.</p> | <p>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. L'Entitat ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, amb centres especialitzats per a AgroBank, microempreses, Banca d'Empreses, Banca Privada i CIB i International Banking, entre d'altres. El Grup opera principalment a Espanya i, a través del BPI, a Portugal.</p> <p>CaixaBank té 20 milions de clients. És líder en banca online, amb 11,2 milions de clients digitals a Espanya. Així mateix, a través de MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera mitjançant microcrèdits i altres finances amb impacte social. L'activitat del negoci assegurador la desenvolupa a través de VidaCaixa, entitat líder en el sector assegurador a Espanya, i compta amb CaixaBank Asset Management, la societat gestora d'actius del Grup, amb una quota de mercat del 24,5% en fons d'inversió a Espanya.</p> | <p>Informe de Gestió (d'ara endavant, "IdG"):</p> <p>Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Presentació del Grup CaixaBank".</p> <p>Capítol 5. Model de creació de valor.</p> |
| | <p>1.2 Alineació de l'estratègia</p> <p>La seva estratègia corporativa identifica i reflecteix la sostenibilitat com a prioritat o prioritats estratègiques per al seu banc?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Descrigui com el banc ha alineat o planeja alinear la seva estratègia per ser coherent amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.</p> <p>El seu banc també fa referència a algun dels marcs o requisits regulatoris d'informes de sostenibilitat següents en les seves prioritats estratègiques o polítiques per implementar-los?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Principis Rectors de l'ONU sobre Empreses i Drets Humans <input checked="" type="checkbox"/> Convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball <input checked="" type="checkbox"/> Pacte Mundial de l'ONU <input type="checkbox"/> Declaració de l'ONU sobre els Drets dels Pobles Indígenes <input checked="" type="checkbox"/> Qualsevol requisit d'informació reglamentari aplicable sobre avaluacions de riscos ambientals, com ara sobre el risc climàtic. Especifiqui quins: Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del Banc Central Europeu <input type="checkbox"/> Qualsevol requisit d'informació reglamentari aplicable sobre avaluacions de riscos socials, com ara sobre l'esclavitud moderna. Especifiqui quins: <input type="checkbox"/> Cap de les anteriors | <p>CaixaBank té uns Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat aprovats pel Consell d'Administració el 2022, que guien l'actuació del Grup i que pretenen alinear la seva activitat amb les principals normes i principis en matèria de sostenibilitat. Entre aquests, se n'inclouen alguns com ara el Pacte Mundial i els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans, tots dos promoguts per les Nacions Unides.</p> <p>Adicionalment, el Pla Estratègic 2022-2024 de CaixaBank inclou, entre les seves tres línies estratègiques, la de ser referents a Europa en sostenibilitat. Aquesta prioritat es desenvolupa en el Pla de Banca Sostenible, vertebrat al voltant de tres grans ambicions:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat; > Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera; > Promoure una cultura responsable i ser referents en governança. <p>En aquest sentit, el Pla ha de contribuir a la consecució de tots els ODS i, sobretot, a l'ODS 1 (Fi de la pobresa); ODS 8 (Treball decent i creixement econòmic); ODS 12 (Producció i consum responsables) i ODS 17 (Aliances per a assolir els objectius). Així mateix, està alineat amb els objectius de l'Acord de París, de manera coherent amb el compromís públic d'assolir les zero emissions netes l'any 2050 de CaixaBank, com a signant de la <i>Net Zero Banking Alliance</i>.</p> | <p>IdG.</p> <p>Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats:</p> <ul style="list-style-type: none"> > "Pla Estratègic 2022-2024". > "Estratègia de Sostenibilitat". |

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

2.1 Anàlisi de l'impacte (Pas clau 1)

Demostrí que el seu banc ha fet una anàlisi de l'impacte de la seva cartera o carteres per identificar les seves àrees d'impacte més importants i determinar les àrees prioritàries per a l'establiment d'objectius. L'anàlisi d'impacte s'actualitzarà periòdicament¹ i complirà amb els requisits/elements següents (a-d)²:

a) Abast: Quin és l'abast de l'anàlisi de l'impacte del seu banc? Descriu quines àrees de negoci, productes i serveis principals del banc, en les principals àrees territorials en què opera el banc (segons es descriuen en el punt 1.1), s'han tingut en compte en l'anàlisi de l'impacte. Descriu també quines àrees encara no s'hi han inclòs i per què.

Amb caràcter previ a la definició del Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, es va fer una **anàlisi del context espanyol per determinar els principals riscos i oportunitats per al negoci del Grup CaixaBank** en matèria ambiental, social i de govern (d'ara endavant, ASG). Per a aquesta anàlisi, que va ser la base per establir les prioritats i els objectius estratègics de l'entitat, es van tenir en compte:

- > El model de negoci de CaixaBank.
- > Els compromisos adoptats (com ara els Principis de Banca Responsable i l'adhesió a la Net Zero Banking Alliance) i els programes i les iniciatives existents en matèria de sostenibilitat.
- > La regulació actual i prevista en matèria de sostenibilitat, en especial relativa a les finances sostenibles.
- > Les oportunitats de negoci sostenible vinculades als clients, tant per a particulars com per a empreses.
- > Les expectatives dels grups d'interès, a partir d'una anàlisi de materialitat.

Adicionalment, BPI va fer una anàlisi similar centrada a Portugal per determinar les prioritats del seu Pla Director de Sostenibilitat.

Així mateix, i per avaluar els **principals impactes negatius potencials**, s'han fet diverses anàlisis més específiques **centrades en la cartera creditícia**. Durant l'any 2022, s'ha fet una **primera anàlisi de materialitat relativa als riscos ASG**. Aquesta anàlisi avalua qualitativament els principals impactes que els factors ASG poden tenir en els riscos "tradicionals" (crèdit, liquiditat, mercat, operacional, reputacional i de negoci/estratègic) per a les diverses carteres creditícies de **CaixaBank individual** (sobretot Espanya):

- > **Per a tots els factors ASG**, i amb relació al risc de crèdit, l'anàlisi s'ha fet de manera diferenciada per als segments CIB, empreses, hipotecari i consum.
- > **Pel que fa al risc climàtic**, l'avaluació està basada en uns escenaris climàtics i considera diversos horitzons temporals. Per a cada escenari, inclou una anàlisi per a cada sector rellevant de la cartera (18 en total) i n'avalua els riscos físics i de transició en els diversos horitzons temporals.
 - En l'avaluació dels riscos físics, el focus inicial d'anàlisi és la cartera hipotecària a Espanya, pel seu volum, i el resultat conclou que l'exposició a aquests riscos és limitada.
 - Per al risc de transició, s'han fet:
 - o Una anàlisi qualitativa per identificar els segments potencialment més afectats dels **sectors amb riscos materials de la cartera**: fins a la data, energia (petrol i gas, i sector elèctric), transport i construcció.
 - o Anàlisis quantitatives que avaluen com el risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres de les empreses, a curt, mitjà i llarg termini, d'acord amb l'escenari de transició més estricta (1,5 °C, assumint un ús limitat de tecnologies de captura de carboni).
- > S'han avaluat **altres factors mediambientals** com ara la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'estrés, hídric, la contaminació del sòl, la desforestació o la pèrdua de biodiversitat.

IdG.

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats:

- > "Entorn"
- > "Anàlisi de riscos i oportunitats"
- > "Materialitat"
- > "Estratègia"

Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)".

Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible".

Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

¹ Això significa que quan l'anàlisi inicial de l'impacte s'hagi fet en un període anterior, la informació s'haurà d'actualitzar en conseqüència, l'abast s'haurà d'ampliar i la qualitat de l'anàlisi de l'impacte haurà de millorar amb el temps.

² Es pot trobar més orientació en l'[Orientació interactiva sobre l'anàlisi de l'impacte i l'establiment d'objectius](#).

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

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera continua els nostres impactes positius, alhora 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.

b) Composició de la cartera: El seu banc ha tingut en compte la composició de la seva cartera (en %) en l'anàlisi? Proporcioni la composició proporcional de la seva cartera a escala global i per àmbit geogràfic:

i) per sectors i indústries³ per a carteres de banca comercial, corporativa i d'inversió (és a dir, exposició sectorial o desglossament per indústries en %), i/o

ii) per productes i serveis i per tipus de clients per a carteres de banca de consum i banca detallista.

Si el seu banc ha adoptat un altre enfocament per determinar l'escala d'exposició del banc, expliqui com ha tingut en compte on es troben les activitats/negocis principals del banc en termes d'indústries o sectors.

- > En paral·lel, s'estan desenvolupant metodologies i escenaris per als altres riscos amb què els riscos climàtics poden tenir un impacte, com ara l'operacional o el reputacional.

Així mateix, CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle finançades (abast 3, categoria 15 segons definició del Protocol GEI) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia, prenent com a referència les directrius definides per PCAF en el seu estàndard de comptabilització i report.

D'altra banda, CaixaBank, CaixaBank AM i VidaCaixa consideren les **Principals Incidències Adverses en matèria de Sostenibilitat (PIAS)**; és a dir, els impactes negatius en matèria d'ASG que puguin ocasionar les companyies o les organitzacions que formen part de les **carteres d'inversions**. En aquest sentit, fan un procés de diligència deguda per identificar, prevenir, mitigar i explicar com s'aborden les PIAS. A partir de l'anàlisi i del seguiment sistemàtic es defineixen les mesures de mitigació necessàries, que podran consistir en la no inversió, desinversió, reducció de l'exposició o la posada en observació i/o l'inici d'accions d'implicació.

També en l'àmbit de la **banca detallista**, s'ha iniciat un projecte per reforçar l'accés als serveis financers oferts per CaixaBank per part de clients que pertanyen a col·lectius vulnerables. Per fer-ho, s'elaborarà un mapa de riscos que permeti identificar els col·lectius de clients que per les seves circumstàncies personals, socials o econòmiques poden ser potencialment vulnerables; les barreres o obstacles no justificats que puguin dificultar a aquests col·lectius l'accés als serveis financers en condicions d'igualtat respecte de la resta de clients; i les mesures correctores que cal adoptar per a l'eliminació d'aquestes barreres. Aquest projecte es desenvoluparà durant l'any 2023.

Adicionalment, s'ha fet un exercici pilot de **mesurament de l'impacte sobre grups d'interès**, seguint la metodologia d'*Impact-Weighted Accounts Framework* i en col·laboració amb un expert independent. L'objectiu és mesurar i monetitzar els impactes positius i negatius de l'activitat de CaixaBank, directa i indirecta, a través de la seva cadena de valor, en els grups d'interès i l'impacte en la generació de capital econòmic, humà, social i ambiental. Aquesta anàlisi ha inclòs una part rellevant de la cartera de finançament i inversió de CaixaBank, amb un enfocament basat en dades primàries per CNAE per a algunes de les activitats.

Quant a l'**anàlisi de les oportunitats de negoci sostenible**, s'ha tingut en compte tota la cartera de crèdit i d'inversió i la seva composició, sobretot les quotes de mercat relacionades amb els sectors i les finalitats més impactades per la transició vers una economia més sostenible. En aquest sentit, s'ha considerat la distribució sectorial i geogràfica de la inversió creditícia, i també segments de clients, i la taxonomia d'activitats sostenibles de la Unió Europea.

Pel que fa als **potencials impactes adversos vinculats a factors socials, ambientals** en els riscos tradicionals, l'anàlisi de materialitat s'ha centrat en la cartera creditícia per a tots els segments. Per a l'anàlisi específica sobre risc climàtic en la cartera creditícia, la base per seleccionar les carteres que cal prioritzar ha estat el nivell de risc de transició o físic, el càlcul de les emissions GEI i el seu desglossament per sector i subsector i l'exposició creditícia respecte de la cartera total.

També, com a pilot, s'està treballant amb l'eina d'Impact Analysis desenvolupada per UNEP FI per a la cartera creditícia d'empreses: juntament amb el projecte de compte de guanys i pèrdues ampliat, contribuiran a completar l'anàlisi de potencials impactes, tant adversos com positius, relacionats amb la cartera creditícia.

Així mateix, i amb el **focus centrat en els clients detallistes i, més concretament, en els col·lectius**, l'anàlisi no es farà considerant els clients específics de la cartera retail de CaixaBank, sinó els potencials vectors de vulnerabilitat per a col·lectius de persones i les mesures correctores establertes que cal reforçar o implantar.

IdG.

Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)".

Capítol 05. Model de creació de valor.

Capítol 06. Clients. Apartat "Els nostres clients".

Nota 8 CAC 2022.

³ "Sectors clau" en relació amb diverses àrees d'impacte; és a dir, aquí resulten especialment rellevants aquells sectors els impactes positius i negatius dels quals són particularment importants.

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

c) Context: Quins són els principals desafiaments i prioritats relacionades amb el desenvolupament sostenible als principals països/regions en què operen el seu banc i/o els seus clients?⁴ Descriu com s'han tingut en compte, inclosos els grups d'interès als quals ha involucrat perquè ajudin a precisar aquest element de l'anàlisi de l'impacte.

Per determinar les ambicions estratègiques en matèria de sostenibilitat, es van analitzar els reptes i les oportunitats prioritàries per a Espanya, tenint en compte:

- > Pacte Verd i Estratègia de Finances sostenibles de la Unió Europea;
- > Estratègia a llarg termini per a una economia espanyola moderna, competitiva i climàticament neutra el 2050; Estratègia de Transició Justa, Pla Nacional d'Adaptació al Canvi Climàtic i Pla Nacional Integrat d'Energia i Clima (2021-2030);
- > Pla de Recuperació, transformació i resiliència i *Next Generation UE*;
- > World Economic Forum: "*The Global Risk Report 2021*";
- > UN Global SDG Database i Sustainable Development Report;
- > Radiografia de mig segle de desigualtat a Espanya.
- > L'Observatori Social de la Fundació "la Caixa" (2021).

En aquest sentit, apareixen com a reptes nacionals el canvi climàtic, la generació d'ocupació de qualitat, la reducció de la pobresa i la desigualtat, i la inclusió financera, entre d'altres. Adicionalment, amb l'objectiu de contrastar i integrar les expectatives dels grups d'interès en les prioritats del Pla Director, es va avançar la data de realització de l'estudi anual de materialitat del 2021. En l'estudi de materialitat del 2022, s'han fet més de 3.200 consultes a persones directives del Grup, experts externs i interns, accionistes detallistes, empleats, clients i proveïdors. Els principals assumptes identificats han estat inclosos en el Pla Director de Sostenibilitat i disposen de plans d'acció individuals i d'iniciatives específiques per avançar en la seva implantació.

IdG.

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats:

- > "Entorn"
- > "Anàlisi de riscos i oportunitats"
- > "Materialitat"
- > "Estratègia de Sostenibilitat"

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

A partir d'aquests tres primers elements d'una anàlisi de l'impacte, quines àrees d'impacte positiu i negatiu ha identificat el seu banc? Quines àrees d'impacte significatives (almenys dues) ha prioritzat per portar endavant la seva estratègia d'establiment d'objectius (vegeu 2.2)?⁵ Especifiqui.

De l'anàlisi anterior, se'n van determinar diverses àrees prioritàries en les quals centrar l'actuació de l'entitat i per a les quals establir objectius específics:

- 1. Transició sostenible i minimització i adaptació al canvi climàtic** per acompanyar clients particulars i empreses en el procés de transició energètica. Aquesta prioritat té com a objectiu reduir els impactes negatius associats a l'activitat de clients i banc i també donar suport als clients perquè maximitzin les oportunitats de negoci associades a una economia descarbonitzada i, per tant, incrementin el seu impacte positiu. Aquesta àrea, al seu torn, es desglossa en quatre grans línies:
 - > Acompanyament a la transició de clients empreses: mitjançant la promoció del finançament i l'assessorament ASG.
 - > Acompanyament a la transició de clients particulars: a través del desenvolupament i de la comercialització de solucions sostenibles.
 - > Implantació del compromís de neutralitat en emissions de carboni netes per al 2050.
 - > Integració dels riscos de sostenibilitat en l'activitat, amb especial atenció als derivats del canvi climàtic.
- 2. Inclusió financera i promoció de l'ocupació i l'emprenedoria** com dos dels eixos per fomentar un impacte positiu en les persones. Aquesta prioritat, al seu torn, es desagra en:
 - > Lideratge social i aliances per multiplicar oportunitats de les persones: sobretot per a col·lectius en situació vulnerable.
 - > Focus en microfinances i finances amb impacte social:
 - > Promoció de l'ocupació i de l'emprenedoria mitjançant el finançament de projectes generadors d'ocupació i iniciatives per al desenvolupament de coneixements i habilitats que facilitin l'ocupació dels treballadors.

IdG.

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat".

⁴Alternativament, es podrien tenir en compte les prioritats globals per a bancs amb carteres internacionals i altament diversificades.

⁵Per prioritzar les àrees amb un impacte més significatiu, serà important una superposició qualitativa a l'anàlisi quantitativa tal com es descriu en a), b) i c), per exemple, a través de la participació dels grups d'interès i d'una major contextualització geogràfica.

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

d) Per a aquestes (min. dues àrees d'impacte prioritzades): Mesurament de l'acompliment: El seu banc, ha identificat quins sectors i quines indústries, a més del tipus de clients finançats o en què s'inverteixi, estan causant els impactes reals positius o negatius més significatius? Descrigui com n'ha avaluat l'acompliment fent servir indicadors apropiats relacionats amb àrees d'impacte significatives aplicables al context del seu banc.

En determinar les àrees prioritàries per a l'establiment d'objectius entre les seves àrees d'impacte més significatiu, ha de tenir en compte els nivells d'acompliment actuals del banc; és a dir, indicadors i/o representants qualitatius i/o quantitatius dels impactes socials, econòmics i ambientals resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis. Si ha identificat el clima i/o la salut i inclusió financera com les seves àrees d'impacte més significatives, consulti també els indicadors corresponents en l'annex.

Si el seu banc ha adoptat un altre enfocament per avaluar la intensitat de l'impacte resultant de les activitats del banc i la seva provisió de productes i serveis, descrigui'l.

1. Pel que fa a la **transició sostenible i la minimització i adaptació al canvi climàtic**, s'han establert objectius vinculats a la gestió dels riscos climàtics (per minimitzar-ne l'impacte negatiu) i a la generació de negoci sostenible (per maximitzar-ne l'impacte positiu).

En relació amb els riscos de sostenibilitat, després dels resultats de l'anàlisi de materialitat d'aquests riscos, s'ha iniciat un desplegament per fases de la seva gestió que prioritza els riscos climàtics físics i de transició. En aquest sentit, la gestió dels riscos climàtics està basada, entre d'altres, en el compromís adoptat l'abril del 2021 com a membre fundador de *Net Zero Banking Alliance*. L'Entitat s'ha compromès a arribar a les zero emissions netes l'any 2050, donant suport als clients en la seva transició vers una economia neutra en carboni i a publicar objectius intermedis de descarbonització. Aquests objectius s'establiran per fases, començant pels sectors més intensius. D'entre aquests sectors, CaixaBank ha prioritzat els **sectors "elèctric" i "petroli i gas"**, atès que:

- > Els dos sectors suposen, aproximadament, el 70 % de les emissions de CO₂ globals del planeta.
- > Són materials en la cartera corporativa de CaixaBank.
- > La disponibilitat de dades és comparativament elevada i hi ha metodologia tant per calcular les emissions com per determinar l'alineament de la cartera.
- > Tenint en compte la rellevància dels sectors energètics com a motor de descarbonització per a altres sectors, l'acció de l'Entitat sobre aquests sectors té més impacte.

Els primers objectius de descarbonització per al 2030 per a aquests sectors es van divulgar l'octubre de 2022.

Adicionalment, l'entitat ha establert un **objectiu de mobilització sostenible** per al 2024 que té en compte:

- > Les oportunitats de negoci sostenible per als sectors més afectats per la transició sostenible. Per als clients empresa s'ha estimat que són mobilitat, edificació i agricultura sostenibles i també eficiència energètica i energies renovables. Per als particulars, el focus de les solucions sostenibles se centra principalment en l'habitatge, la mobilitat i els productes d'inversió.
- > El model de negoci de CaixaBank i les seves quotes de mercat actuals i previstes.

Els indicadors:

- > Emissions absolutes (MTCO₂e) i intensitat d'emissions (ktCO₂ i/M€)
- > M€ de nova producció de negoci sostenible

IdG.

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat".

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

2. Adicionalment, i des de la perspectiva de la **inclusió financera i de la promoció de l'ocupació i l'emprenedoria**, que també es té en compte dins l'objectiu de mobilització sostenible, s'ha considerat l'activitat de MicroBank, el banc social de CaixaBank. Aquest banc està especialitzat en **microfinances** i altres finances amb impacte social i disposa d'una alta capacitat d'impacte positiu en els clients més vulnerables.

Els indicadors:

- > 1.016 M€ nova producció de negoci sostenible vinculada a MicroBank.
- > 103.181 beneficiaris de MicroBank.

En general, i al voltant de la inclusió, les àrees d'actuació tenen en compte diversos eixos:

- > El desenvolupament i la comercialització de productes i serveis vinculats a la inclusió financera.
- > L'eliminació de barreres d'accés als serveis de CaixaBank per a col·lectius particularment vulnerables.
- > El foment de la cultura financera i de la digitalització entre els clients i la població en general.

En aquest sentit, uns dels col·lectius prioritaris per a CaixaBank és el de la gent gran, tenint en compte que té una quota de mercat del 34,2 % en pensions domiciliades. Pel que fa al cas, l'entitat s'ha marcat compromisos com ara la creació d'un equip de 2.000 consellers sènior o la realització de **3.000** sessions formatives per a aquest col·lectiu fins al 2024, entre d'altres.

Resum de l'autoavaluació:

Quins dels components següents ha inclòs el seu banc en l'anàlisi de l'impacte per identificar les àrees en què aquest té els seus (potencials) impactes positius i negatius més significatius?⁶

- Abast: Sí En progrés No
- Composició de la cartera: Sí En progrés No
- Context: Sí En progrés No
- Mesurament de rendiment: Sí En progrés No

Quines àrees d'impacte més significatives ha identificat per al seu banc com a resultat de l'anàlisi de l'impacte?

Mitigació i adaptació al canvi climàtic i inclusió financera (que inclou també el foment de l'ocupació) **Com en són, de recents, les dades emprades per a l'anàlisi de l'impacte que s'han revelat?** Fins a 6 mesos abans de la publicació

- Fins a 12 mesos abans de la publicació
- Fins a 18 mesos abans de la publicació
- Més de 18 mesos abans de la publicació

Obri el camp de text per descriure els desafiaments potencials, els aspectes no coberts pel que és anterior, etc.: (opcional) L'anàlisi està basada en les dades i metodologies disponibles fins a la data, en molts casos en desenvolupament, i que poden implicar una aproximació *top-down*.

⁶ Pot respondre "Sí" a una pregunta si ha completat un dels passos descrits (per exemple, s'ha fet l'anàlisi d'impacte inicial, s'ha fet un pilot).

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostrí que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu ⁷ ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (SMART). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

a) Alineació: Quins marcs de polítiques internacionals, regionals o nacionals ha identificat com a rellevants per a l'alineació de la cartera del seu banc?⁸ Demostrí que els indicadors i els objectius seleccionats estan vinculats i impulsen l'alineació amb una major contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible corresponents, els objectius de l'Acord de París i altres marcs internacionals, nacionals o regionals rellevants.

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

Mitigació i adaptació al canvi climàtic

En quant als objectius de descarbonització:

- > S'han establert segons la *Net Zero Banking Alliance*, que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte dels nivells preindustrials.
- > Per al càlcul d'objectius de descarbonització en ambdós sectors, s'ha pres com a referència l'IEA *Net Zero Scenario* (de l'Agència Internacional de l'Energia, IEA per les seves sigles en anglès). Per aconseguir l'objectiu d'1,5 °C, l'escenari IEA NZE 2050 assumeix l'evolució creixent de les polítiques i dels canvis tecnològics per aconseguir el zero net l'any 2050, limitant la possibilitat de compensar, eliminar o capturar les emissions de CO2.
- > Aquest escenari està basat en la ciència, el revisen experts i s'accepta i s'utilitza àmpliament com referència.

Pel que fa a l'objectiu de mobilització sostenible:

- > Ha de contribuir a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) de la cartera global de CaixaBank, la qual cosa, al seu torn, contribuirà a l'objectiu establert per la *Net Zero Banking Alliance*.
- > Contribuirà a la consecució de diversos ODS, com ara:
 - > ODS 11, de Ciutats i comunitats sostenibles (habitatge social, mobilitat sostenible).
 - > ODS 7, d'Energia assequible i neta (finançament energies renovables).
 - > ODS 6, d'Aigua neta i sanejament (canalitzacions i tractament d'aigües).
 - > ODS 9, d'Indústria, innovació i infraestructura (edificis sostenibles).
 - > ODS 12, de Producció i consum responsable (reciclatge i tractament de residus, biogàs).
 - > ODS 15, de Vida terrestre (agricultura sostenible).

Aquest objectiu també inclou un subobjectiu vinculat a la inclusió i la salut financeres.

Inclusió financera i promoció de l'ocupació

Pel que fa a l'ambició social, els principals objectius als quals es pretén contribuir són:

- > ODS 1, de Fi de la pobresa (metes 1.4 sobre l'accés als serveis econòmics, incloent-hi el microfinançament).
- > ODS 8 de Treball decent i creixement econòmic (meta 8.5, d'aconseguir l'ocupació plena i productiva i el treball decent per a totes les dones i els homes, inclosos els joves i les persones amb discapacitat, i també la igualtat de remuneració per feines d'igual valor; i meta 8.6, reduir considerablement la proporció de joves que no estan empleats i que no cursen estudis ni reben capacitació).

Així mateix, s'ha tingut en compte també el Protocol estratègic per reforçar el compromís social i sostenible de la banca, un protocol nacional signat per CECA, AEB i UNACC que, entre altres mesures, pretén fomentar la inclusió financera.

IdG.

- Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat".
- Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".
- Capítol 9. Societat. Apartat "Inclusió financera".

Web corporatiu

Informes d'Impacte dels Bons ODS.

⁷ Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.

⁸ El seu banc ha de considerar els principals desafiaments i prioritats en termes de desenvolupament sostenible en el seu principal país o països d'operació per tal d'establir objectius. Aquests es poden trobar en plans i estratègies nacionals de desenvolupament, objectius internacionals com ara els ODS o l'Acord Climàtic de París i marcs regionals. Alinear significa que hi ha d'haver un vincle clar entre els objectius del banc i aquests marcs i prioritats per mostrar, d'aquesta manera, de quina manera l'objectiu dona suport i impulsa les contribucions als objectius nacionals i globals.

Principis de Banca Responsable

Requisits d'Informes i Avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostrí que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu ⁷ ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART*). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

b) Base de referència: Ha determinat una base de referència per als indicadors seleccionats i ha avaluat el grau actual d'alineació? Especifiqui els indicadors emprats i també l'any de la base de referència.

Àrea d'impacte: mobilització sostenible, mitigació i adaptació al canvi climàtic

| Codi de l'indicador | Indicador | Dada 2022 | Enllaços i referències |
|---------------------|--|---|---|
| A.1.1. | Estratègia climàtica: El banc té una estratègia climàtica establerta? | Sí | |
| A.1.2. | Alineació amb París: El seu banc ha establert un objectiu d'alineació amb París a llarg termini per a tota la cartera? Per esdevenir zero net, quan? | Sí, el 2050. | IdG. Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: Estratègia de Sostenibilitat. |
| A.1.3 | Política i procés de relació amb els clients: El seu banc ha implementat regles i processos per a les relacions amb els clients (tant nous com ja existents) per treballar conjuntament per l'objectiu de la transició de les activitats dels clients i el model comercial? | Sí | |
| A.1.4 | Anàlisi de la cartera: El seu banc ha analitzat (parts de) la seva cartera de préstecs i inversions en termes d'emissions finançades (Abast 3, categoria 15); <i>mix</i> de tecnologies o sectors intensius en carboni a la cartera? | Sí, s'han calculat les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle finançades (abast 3, categoria) segons la definició del GHG Protocol i seguint la metodologia PCAF. | IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic". |
| A.1.5 | Oportunitats de negoci i productes financers: El seu banc ha desenvolupat productes financers adaptats per donar suport a la reducció de les emissions de GEI dels clients (com ara hipoteques energèticament eficients, préstecs verds, bons verds, titulitzacions verdes, etc.)? | Sí Especifiqui quins i quin volum financer i/o percentatge de la cartera representen | IdG. Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat: Negoci Sostenible. IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat: Petjada finançada i objectius de descarbonització. |
| A.2.1 | Procés de participació dels clients: El seu banc es troba en un procés de compromís amb els clients pel que fa a la seva estratègia per un model de negoci amb emissions de carboni (més) baixes (per a clients comercials) o per pràctiques (més) baixes en carboni (per a clients detallistes)? | Sí, per a clients corporatius. | Diàleg amb clients - Engagement amb clients per promoure la sostenibilitat. |
| A.2.2 | Emissions finançades absolutes: Quins són les seves emissions absolutes (emissions finançades = abast 3, categoria 15) en la seva cartera de préstecs i/o inversions? | 26,9 MtCO ₂ e | IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic" |
| A.2.3 | Intensitat d'emissió específica per sectors (per productes físics dels clients o per rendiment financer): Intensitat d'emissions per al sector elèctric (dades 2020). | 136 kgCO ₂ e/MWh | IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic" |
| A.3.1 | Volum financer d'actius verds/tecnologies baixes en carboni: % exposició a activitats econòmiques elegibles segons la taxonomia de la Unió Europea sobre el total d'actius coberts (<i>Green Asset Ratio (GAR)</i>). | 48,3 % (CaixaBank, S.A.) | IdG. Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat: Taxonomia verda. |
| A.3.2 | Volum financer prestat/invertit en sectors i activitats intensius en carboni i finançament de transició: Exposició als sectors intensius en CO ₂ respecte del total de la cartera d'instruments financers. | 2 % | IdG. Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat Gestió dels riscos ASG. |

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

⁷ Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.

Principis de Banca Responsable

Requisits d'Informes i Avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostrí que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu ⁷ ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (SMART). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

b) Base de referència: Ha determinat una base de referència per als indicadors seleccionats i ha avaluat el grau actual d'alineació? Especifiqui els indicadors emprats i també l'any de la base de referència.

Àrea d'impacte: inclusió financera i promoció de l'ocupació.

| Codi de l'indicador | Indicador | Dada 2022 | Enllaços i referències |
|---------------------|---|--|---|
| B.1.2 | % de persones que han fet el curs de comercialització responsable sobre total plantilla. | 100 % dels empleats d'empreses del grup a Espanya que operen com a bancs o establiments financers de crèdit. | IdG. Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització responsable i transparent". |
| | Assessors especialitzats amb dedicació exclusiva per al col·lectiu sènior. | 1.233 | |
| | Nre. assistents a cursos sobre cultura financera. | 59.873 | |
| | Nre. visualitzacions de continguts de cultura financera. | 12,5 M | |
| | Nombre de comptes socials i comptes d'inserció (per a col·lectius vulnerables). | 324.685 | |
| | MicroBank (dades 2022): | | |
| | > Volum microcrèdits i finances d'impacte social. | > 1.016 | |
| | > Nombre de microcrèdits i préstecs amb impacte social concedits. | > 100.323 | |
| | > Nombre de clients | > 103.181 | |
| | > Entitats col·laboradores. | > 291 | IdG. Capítol 09. Societat. Apartat "Inclusió financera". |
| B.2.1/C.2.1 | Cartera social elegible (segons el marc d'emissió de bons lligats als ODS). | 6.300 milions d'euros | |
| | Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya). | 92 % | |
| | Poblacions cobertes per oficines mòbils (<i>ofibús</i>). | 626 | |
| | Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència CaixaBank. | 99 % | |
| | Oficines accessibles. | 88 % | |
| | Caixers accessibles. | 100 % | |

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

⁷ Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Principis de Banca Responsable

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Requisits d'Informes i Avaluació

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostrí que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu ⁷ ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (SMART). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

c) Objectius SMART (incl. indicadors clau de rendiment (KPI)): Especifiqui els objectius per a la seva primera i segona àrees d'impacte més significatiu, si ja estan establerts (i també d'altres àrees d'impacte, si ja estan establerts). Quin KPI està utilitzant per monitorar el progrés cap a l'èxit de l'objectiu? Especifiqui.

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Mitigació i adaptació al canvi climàtic.

- > Avançar en la descarbonització de la cartera per arribar a les zero emissions netes el 2050.
- > Reduir les emissions finançades el 2030:
 - > Sector electricitat: - 30 % (136 KgCO₂e/MWh el 2020).
 - > Sector petroli i gas: - 23 % (26,9 MtCO₂e el 2020).

Valor 136 KgCO₂e/MWh considerant emissions d'abast 1 dels clients i les parts de la cadena de valor dins el perímetre de la fixació d'objectius. Valor 26,9 MtCO₂e considerant emissions d'abast 1, 2 i 3 dels clients i les parts de la cadena de valor dins el perímetre de la fixació d'objectius.

Inclusió financera i generació d'ocupació.

- > 413.300 beneficiaris de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank durant el període 2022-2024.

Mobilització sostenible (mitigació i adaptació al canvi climàtic i inclusió financera).

- > 64.000 milions d'euros mobilitzats en finances sostenibles durant el període 2022-2024.
- > 23.583 M€ mobilitzats el 2022.

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc

IdG.

- Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat "Estratègia de Sostenibilitat".
- Capítol 9. Societat. Apartat "Inclusió financera".
- Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

⁷ Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.

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

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostrí que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu ⁷ ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (SMART). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

d) Pla d'acció: Quines accions, incloent-hi les fites, ha definit per complir els objectius establerts? Descriu-les.

Demostrí també que el seu banc ha analitzat i reconegut (potencials) impactes indirectes significatius dels objectius establerts dins l'àrea d'impacte o en altres àrees d'impacte i que ha establert les accions pertinents per evitar, mitigar o compensar potencials impactes negatius.

En general, per a tots els objectius:

CaixaBank ha establert un Pla Director de Sostenibilitat, que inclou objectius de primer nivell i línies d'acció per assolir-los, i que són objecte de seguiment trimestral. El Pla inclou subplans i iniciatives agrupats per a cadascuna de les ambicions estratègiques, amb responsables i indicadors de seguiment.

Així mateix, el Pla Director té en compte línies d'acció transversals, que impacten a totes les ambicions definides. Entre aquests, cal destacar el llançament d'un **projecte de model de dades ASG** que, mitjançant el desenvolupament d'un repositori únic de dades de sostenibilitat, garanteixi l'ús de les dades ASG de manera homogènia a tota l'organització. Aquest repositori haurà de tenir en compte el govern, la qualitat i la seguretat de la dada a través de la traçabilitat i la reutilització de les dades. L'objectiu del model és disposar d'una estructura d'informació semblant a l'existent per a la informació financera, ordenada amb visió Grup, i que doni resposta a les necessitats de les diverses unitats i grups d'interès.

A més a més, el Pla Director té en compte línies d'acció relatives a la governança interna (amb polítiques responsables) i la rendició de comptes transparent amb l'objectiu d'assolir els objectius mitjançant una actuació responsable i que eviti, minimitzi o mitigui els potencials impactes negatius derivats de la implantació del pla.

Pel que fa a la mobilització sostenible i la descarbonització de la cartera:

- > Desenvolupament i comercialització de nous productes i serveis sostenibles i també *engagement* amb clients i emissors en aquesta matèria.
- > Emissió de bons vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible (tant verds com socials) per donar suport a projectes sostenibles.
- > Mesurament de la petjada de carboni finançada.
- > Sobre els objectius de descarbonització establerts per als sectors d'electricitat i petroli i gas, la seva consecució s'haurà de palanquejar en els canvis derivats de les polítiques governamentals i les regulacions mediambientals i climàtiques, i també en els canvis en el comportament dels consumidors, desenvolupaments científics i noves tecnologies. CaixaBank, que pretén contribuir a l'esforç col·lectiu que requereix la transició vers una economia neta zero en emissions, publicarà en el report següent les palanques per a la descarbonització d'aquests sectors.

Així mateix, per evitar, minimitzar i mitigar, en la mesura del possible, els potencials aspectes negatius relacionats amb la cartera de finançament i inversió del banc, CaixaBank aplica la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG (que té en compte exclusions i restriccions sectorials) i posa en marxa accions d'assessorament i *engagement* amb clients i amb emissors per influir i acompanyar-los en la transició vers una economia més sostenible.

IdG.

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat "Estratègia de Sostenibilitat".

Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització responsable i transparent".

Capítol 09. Societat. Apartats "Inclusió financera" i "Acció social".

Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

⁷ Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

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

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

Respecte a la inclusió financera i la generació d'ocupació:

- > MicroBank disposa d'un pla estratègic propi i té el suport d'institucions financeres multi-laterals per impulsar les microfinances i les finances amb impacte social.
- > Desenvolupament de productes i serveis per a col·lectius vulnerables i amb impacte social.
- > Emissió de bons socials vinculats als ODS.
- > Mesurament de l'impacte en les persones de l'activitat de MicroBank i vinculada als bons socials.
- > Adhesió a compromisos col·lectius com ara els Codis de Bones Pràctiques, que integren les mesures de suport als hipotecats amb dificultats, i, a través de CECA, del Protocol Estratègic per reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca.
- > Proposta de valor per a col·lectius sènior i nova proposta específica per a microempreses.
- > Programa d'educació financera per contribuir a la salut financera dels clients i de la població en general.
- > Programa de voluntariat corporatiu i aliances estratègiques amb altres fundacions, entre les quals destaquen la Fundació Bancària "la Caixa" i, per a la formació professional i la inclusió laboral, CaixaBank Dualiza.

Les línies d'acció també tenen en compte la minimització dels potencials impactes negatius que es puguin derivar d'alguns dels objectius o de l'activitat de CaixaBank:

- > El Comitè de Producte, que depèn del Comitè de Transparència, comprova la qualitat i l'eficàcia dels nous productes i serveis, n'analitza les característiques, els riscos associats i l'adaptació a la normativa de transparència i protecció al client.
- > La Política de Comunicació Comercial de CaixaBank recull els mecanismes i controls interns per tal de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària.
- > Programa formatiu obligatori per a empleats que inclou la comercialització responsable de productes, entre altres matèries.
- > Mesures per incrementar l'accessibilitat als productes i serveis de l'entitat a través de tots els canals disponibles.
- > Proposta de realització d'un mapa de riscos per a col·lectius vulnerables i planificació d'una nova diligència deguda en matèria de drets humans durant l'any 2023.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Resum de l'autoavaluació Quin dels components de l'establiment d'objectius següents en línia amb els requisits dels PBR ha completat el seu banc o està actualment en un procés d'avaluació per a la seva...

| | ... primera àrea d'impacte més significatiu: ... | ... segona àrea d'impacte més significatiu: ... |
|--------------------|--|--|
| | Descarbonització | Inclusió financera |
| Alineació | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No |
| Base de referència | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No |
| Objectius SMART | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No |
| Pla d'acció | <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progrés <input type="checkbox"/> No |



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

2.3 Implementació i seguiment d'objectius (Pas clau 2)

Per a cada objectiu per separat:

Demostrí que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir amb l'objectiu establert.

Informi sobre el progrés del banc des de l'últim informe vers la consecució de cadascun dels objectius establerts i sobre l'impacte del seu progrés, fent servir indicadors i KPI per monitorar el progrés que ha definit en el punt 2.2.

O, en cas de canvis en els plans d'implementació (rellevant només per al segon informe i els següents): descriu els canvis potencials (canvis en àrees d'impacte prioritàries, canvis en indicadors, acceleració/revisió d'objectius, introducció de noves fites o revisions de plans d'acció) i expliqui per què han estat necessaris aquests canvis.

Pel que fa a la transició sostenible i la mitigació i adaptació al canvi climàtic:

Objectiu de mobilització sostenible:

- > El Pla Director de Sostenibilitat inclou, entre les seves ambicions estratègiques, la d'impulsar la transició sostenible d'empreses i de la societat i el compromís de descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup.
- > Llançament de nous productes i serveis sostenibles, com ara el mercat de drets de carboni per a clients corporatius; nous fons i plans de pensions sostenibles i ampliació de les línies de finançament de plaques solars de clients particulars a negocis i agronegocis. Així mateix, s'ha reformulat l'ecoprèstec per a vehicles sostenibles (amb etiqueta zero i eco) per millorar-ne les condicions.
- > Emissió de dos bons verds vinculats als ODS durant l'any 2022.
- > Servei d'assessorament en matèria de sostenibilitat per a clients corporatius per impulsar la seva transició sostenible i ajudar-los a desenvolupar els seus plans de sostenibilitat.
- > Formació obligatòria per a empleats de la xarxa comercial en àmbits relacionats amb la inversió sostenible.

Això ha permès un avenç en la consecució de l'objectiu de mobilització sostenible que, en el tancament de l'exercici, arriba als 23.583 milions d'euros.

Quant a l'**objectiu de la descarbonització**, aquests es van fer públics l'octubre 2022 en un informe climàtic específic (juntament amb l'estratègia climàtica i la petjada de carboni) i s'informarà sobre la seva evolució en l'informe següent. En l'endemig, s'ha començat amb el procés de definició de les palanques d'acció per a la seva consecució.

A més a més, s'ha treballat en iniciatives complementàries:

- > Avenç en el mesurament de la petjada de carboni finançada (abast 3, categoria 15 del GHG Protocol) segons la metodologia PCAF.
- > Inici del projecte de la Dada (repositori únic de dades ASG).
- > Creació d'un Quadre de Comandament de Sostenibilitat, alimentat amb les dades del model de dades ASG, per poder fer el seguiment dels principals indicadors de sostenibilitat.
- > Formació especialitzada per als equips de Negoci i de Riscos relativa a sectors prioritàris derivats dels seus riscos i de les seves oportunitats potencials en matèria de sostenibilitat.
- > Participació regular en grups de treball i associacions dedicades a l'avenç en matèria ambiental, incloent-hi UNEP FI i el Grupo Español para el Crecimiento Verde, per estar a l'avantguarda de les metodologies i d'altres avenços en aquesta matèria, sobretot amb el focus centrat en el canvi climàtic. Aquesta aproximació és essencial atès el caràcter col·lectiu del desenvolupament de metodologies i visions relacionades amb la gestió del risc, que requereixen la col·laboració públicoprivada i una aproximació multisectorial.

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora 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.

Pel que fa a la inclusió financera:

- > Concessió de 1.016 milions d'euros en microfinances i altres finances amb impacte social.
- > Aprovació el 2022 d'una prima social interna per impulsar el negoci amb impacte social positiu (i que se suma a la prima social verda aprovada el 2021).
- > Emissió d'un bo social vinculat als ODS, que té en compte, entre les seves finalitats, les relacionades amb microfinances.
- > Focus en el col·lectiu sènior:
 - > Desplegament de 1.233 gestors especialitzats amb dedicació exclusiva (objectiu: 2000 assessors el 2024).
 - > Protocols d'atenció específics (horaris; telèfon de servei al client exclusiu, acompanyament caixers, etc.).
 - > Formació en gerontologia per als consellers sènior de les oficines de CaixaBank.
 - > 3.000 sessions formatives presencials per a clients per fomentar la seva autonomia financera i adquirir un estil de vida més actiu, saludable i assegurança (objectiu: 3.000 el 2024).
 - > Certificació externa de la proposta de valor per al segment sènior.
- > Nova proposta de valor per a microempreses, a implantar a partir del 2023, amb oficines Store Pimes i atenció personalitzada amb uns 600 gestors especialitzats previstos.
- > Programa de Diversitat AgroBank per fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural, que inclou un acord per al finançament de projectes empresarials.
- > Pla per a la millora de la cultura financera de clients, accionistes i tota la societat, amb 363 conferències i 59.873 assistents i més de 12,5 M de visualitzacions.
- > Pel que fa a l'accessibilitat i la capillaritat, hi destaquen:
 - > Llançament de la targeta *Braille*.
 - > Ampliació del servei d'*ofibusos*, amb 626 municipis coberts respecte dels 426 de 12/21, fet que suposa un increment del 35 % a les localitats en risc d'exclusió financera ateses per les oficines mòbils el 2021.
 - > Manteniment de la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya (92 % de ciutadans amb una oficina al seu municipi).
 - > 100 % caixers d'ús fàcil i 100 % accessibles.
 - > El nou sistema de disseny corporatiu del Grup CaixaBank s'ha construït perquè sigui 100 % accessible i el model d'accessibilitat incorpora les pautes WCAG 2.1-W3C.
- > El Comitè de Producte ha analitzat 234 productes i serveis per revisar-ne l'adequació.
- > Dualiza, que impulsa la formació professional a Espanya, ha beneficiat 6.864 estudiants i ha col·laborat amb 484 empreses l'any 2022 per tal de fomentar la capacitat dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.

El 2022, el nombre de beneficiaris de MicroBank (objectiu de primer nivell) va ser de 103.181.

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

3.1 Participació dels clients

El seu banc té una política o un procés de participació dels clients per fomentar pràctiques sostenibles?

- Sí
- En progrés
- No

El seu banc té una política per als sectors en els quals ha identificat els majors impactes negatius (potencials)?

- Sí
- En progrés
- No

Descrigui com el banc ha treballat o pretén treballar amb els seus clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques sostenibles. Ha d'incloure informació sobre polítiques rellevants, accions planejades/implementades per donar suport a la transició dels clients, indicadors seleccionats sobre la participació dels clients i, quan sigui possible, els impactes aconseguits.

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, hotelier, projectes d'infraestructures i energia i agricultura. Aquests equips treballen amb els clients per identificar noves operacions de negoci sostenibles i per avançar en la transició vers una economia neutra en carboni per, d'aquesta manera, contribuir al compliment del compromís *net zero* establert. En el cas dels clients corporatius i institucionals, CaixaBank té un **servei d'assessorament ASG** per ajudar els seus clients corporatius i institucionals a analitzar i establir la seva estratègia i el seu posicionament sostenible a través d'un procés d'*engagement*. Durant l'any 2022, 20 clients han rebut aquest servei. Aquest servei s'acompanya, per a tots els segments, del desenvolupament d'una oferta de **productes i serveis específics** que aportin solucions als clients per implantar pràctiques més sostenibles, tal com es descriu en l'apartat següent. Així mateix, el 2022 es va incorporar al portal web corporatiu un cercador d'ajudes, per a clients i no clients, sobre els Fons Next Generation UE.

La xarxa comercial, d'altra banda, ha rebut **formació relacionada amb la inversió sostenible** i les preferències de sostenibilitat, la qual cosa els permetrà ajudar els clients a entendre la importància de les seves decisions en l'entorn i en la societat, sense que sigui incompatible amb obtenir rendibilitat i beneficis.

Adicionalment, i a través de **CaixaBank Talks i altres esdeveniments** com els convocats amb les Càtedres CaixaBank i amb entitats col·laboradores, l'entitat difon la importància, els riscos i les oportunitats vinculats a la sostenibilitat, particularment ambiental, entre els seus clients.

Per al col·lectiu de clients més joves, **Imagin**, amb les seves propostes *imaginPlanet* i *imaginChangers*, desenvolupa iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social, que inclouen productes, serveis, continguts i acords. En aquest marc, el 2022 ha llançat *imaginAcademy*, un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves. Aquests continguts contribueixen a la seva **inclusió i salut financeres**. En aquest mateix àmbit, i per a **gent gran**, des del 2022 fins al 2024 es faran més de 3.000 sessions formatives presencials sobre operativa i aspectes financers.

En aquest sentit, la **cultura financera** és un dels eixos a través de què CaixaBank pretén contribuir al seu objectiu d'inclusió i salut financeres. En aquest àmbit, l'entitat disposa de diverses iniciatives: per a accionistes detallistes; per a gent gran; per al públic en general i, a través del programa de voluntariat, per a persones en situació de vulnerabilitat (com a persones amb discapacitat intel·lectual).

D'altra banda, i tal com es descriu en l'apartat 5.3 d'aquest annex, CaixaBank disposa d'una **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**. Aquesta política és un dels instruments que el Grup CaixaBank pren com a base per a l'*engagement* amb clients per assegurar-se que compleixin amb els criteris ASG establerts pel Grup i per contribuir a la seva adopció de pràctiques més sostenibles. Per a la seva implementació, s'analitzen aquells clients i aquelles operacions amb potencials riscos ambientals, socials i reputacionals per assegurar que compleixen amb els criteris marcats per l'entitat. En l'anàlisi, a més a més, també es considera l'estratègia de descarbonització dels clients. En cas necessari, els equips de Negoci fan activitats de diàleg actiu amb els clients per assegurar el compliment dels criteris establerts en la política.

D'altra banda, tal com descriu la **Política d'implicació**, les polítiques d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management tenen en compte accions de vot actiu i diàleg actiu amb les societats cotitzades en carter per impulsar millores ASG en la seva gestió i divulgació. Entre aquestes, hi destaquen algunes accions de diàleg col·laboratiu que s'emmarquen, entre d'altres, en la seva adhesió a *Climate Action 100+* i *Advance*, en matèria de canvi climàtic i drets humans, respectivament. Durant l'any 2022 es van fer 208 diàlegs amb companyies i amb gestores externes sobre temes ASG.

IdG.

Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Adhesions i aliances".

Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Gestió dels riscos ASG".

Capítol 05. Model de creació de valor. Apartats:

- > "Banca Retail"
- > "Banca Privada"
- > "Banca empreses"
- > "Corporate & Institutional Banking"
- > "AgroBank"
- > "Imagin"
- > "Inversió sostenible"

Capítol 07. Persones i cultura. Apartat: "Formació contínua".

Capítol 09. Societat. Apartat "Cultura financera".

3.

Clients

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

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

3.2 Oportunitats de negoci

Descrigui quines oportunitats de negoci estratègiques en relació amb l'augment dels impactes positius i la reducció dels impactes negatius ha identificat el seu banc i/o com hi ha treballat durant el període de l'informe. Proporcioni informació sobre productes i serveis existents, informació sobre productes sostenibles desenvolupats en termes de valor (USD o moneda local) i/o com a percentatge de la seva cartera, i en quins ODS o àrees d'impacte s'esforça per aconseguir un impacte positiu (per exemple, hipoteques verdes, bons climàtics o socials, inclusió financera, etc.).

L'entitat compta amb equips especialitzats en sostenibilitat a les diverses Unitats de Negoci (com ara Banca Privada, Empreses, AgroBank, CIB, etc.) i també amb un equip de Coordinació de Negoci ASG a la Direcció de Sostenibilitat. Aquests equips lideren el desenvolupament i la comercialització de noves solucions sostenibles per maximitzar l'impacte positiu de CaixaBank i acompanyar els clients en la transició vers una economia més sostenible.

En el Pla Director de Sostenibilitat s'han identificat oportunitats de negoci sostenible per als sectors més afectats per la transició sostenible. Aquests àmbits són, per a les persones jurídiques, la mobilitat, l'edificació i l'agricultura sostenibles, i també l'eficiència energètica i les energies renovables. Per als particulars, el focus de les solucions sostenibles se centra principalment en l'habitatge, la mobilitat i els productes d'inversió.

En aquest context, les iniciatives de negoci sostenible pivoten sobre 4 eixos, que inclouen tots els segments de clients i aborden els diversos àmbits prioritaris: solucions d'eficiència energètica; de mobilitat sostenible; desenvolupament i comercialització d'altres productes i serveis sostenibles (transversals, que integren diferents finalitats), i impuls del negoci sostenible a partir d'eines de suport (internes i/o per a clients) i l'engagement amb clients. Addicionalment, CaixaBank continua oferint solucions per afavorir la inclusió financera i l'impacte social positiu a través de productes i serveis específics per a col·lectius vulnerables i de l'activitat de MicroBank, el seu banc social.

Més concretament, l'actuació del 2022 s'ha centrat en:

- > **Inversió sostenible**, mitjançant fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi classificats en dues categories depenent del seu grau de sostenibilitat:
 - > Gamma Impulsa: promouen característiques ambientals i/o socials o una combinació de totes dues (es classifiquen sota l'article 8 de la Divulgació de Finances Sostenibles, SFDR per les seves sigles en anglès).
 - > Gamma Impacta: productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible (article 9 de l'SFDR) i que pretenen impactar en tots els ODS.
- > **Microfinances i altres finances amb impacte social**, amb el focus principal en l'ODS 1 i l'ODS 8.
- > **Finançament verd i sostenible:**
 - > Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat.
 - > Préstecs verds i socials.
 - > Finançament de projectes d'energies renovables.
 - > Finançament d'immobles energèticament eficients.
 - > Ecofinançament.
 - > Productes de consum sostenible (com ara finançament de la instal·lació de plaques solars i de punts de recàrrega, préstecs i rènting de vehicles etiqueta ECO i 0...).
- > **Assessorament a clients.**
- > **Emissió i col·locació de bons socials i ambientals.**

Durant l'any 2022, la mobilització sostenible ha arribat als 23.583 milions d'euros. Així mateix, l'exposició a activitats econòmiques elegibles segons la taxonomia europea sobre el total d'actius coberts pel *Green Asset Ratio* (GAR) és del 48,3 %. A més a més, l'entitat disposa d'altres productes i serveis amb característiques socials, com ara els comptes socials i els comptes d'inserció, per a col·lectius vulnerables; i durant el 2022 ha llançat les targetes en braille. També cal destacar una oferta específica per a ONG.

3.

Clients

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

¹⁰ Un procés de participació dels clients és un procés de suport als clients vers la transició dels seus models de negoci en línia amb els objectius de sostenibilitat, acompanyant-los estratègicament a través d'una varietat de canals de relació amb el client.

¹¹ Les activitats econòmiques sostenibles promouen la transició vers una economia baixa en carboni i més eficient i sostenible en l'ús dels recursos.

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

4.1 Identificació i consulta dels grups d'interès

El seu banc té un procés per identificar i consultar regularment els grups d'interès (o grups de grups d'interès), involucrar-los i col·laborar i associar-se amb ells, als quals ha identificat com a rellevants amb relació a l'anàlisi de l'impacte i el procés d'establiment d'objectius?

Sí En progrés No

Descriu els grups d'interès (grups o tipus de grups d'interès) que el banc ha consultat o amb els quals 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 abordat, quins resultats s'han assolit i com s'han integrat en el procés de planificació de les accions.

Mentre que els Principis de Banca Responsable estan integrats, com a principis globals, en el Pla Director de Banca sostenible, **el diàleg sobre l'avenç en la seva implementació forma part del procés de diàleg actiu en matèria de sostenibilitat amb els grups d'interès.** L'objectiu de CaixaBank és múltiple: compartir amb el seu entorn les seves prioritats en matèria de sostenibilitat; conèixer les expectatives dels seus grups d'interès; influir i col·laborar amb aquests grups per avançar en sostenibilitat i obtenir retroalimentació per assegurar que les iniciatives en marxa es mantinguin com a rellevants.

En aquest sentit, CaixaBank duu a terme un procés d'identificació i consulta anual dels seus principals grups d'interès, que reflecteix en **l'estudi de materialitat.**

Durant l'any 2022, a més de l'engagement de clients (esmentat en l'apartat anterior), ha impulsat:

- > **Diàleg actiu amb el regulador, peers, ONG i altres entitats**
 - > Participació en grups de treball de l'UNEP FI per avançar en mesurament d'impacte; inclusió financera, biodiversitat, implementació dels objectius de l'NZBA i de les recomanacions de la *Task Force on Nature-Related Financial Disclosures* (TNFD).
 - > Signatura de la Declaració del Sector Financer sobre biodiversitat per a la COP15, impulsat per UNEP FI, convidant els líders mundials a signar un acord global en matèria de biodiversitat.
 - > Reunions regulars amb altres organitzacions i participació en altres *think tanks* i iniciatives com el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacte Mundial, CECA, ESGB-WSBI, Forética o Seres per compartir coneixement en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació.
 - > Impuls del mesurament d'impacte a través de la participació en iniciatives com ara *Banking for Impact*, PCAF i SpainNAB i la difusió i participació en jornades específiques.
 - > Diàleg actiu amb les ONG més rellevants en matèria ASG.
 - > Seguiment i participació en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes d'estabilitat financera i enfortiment del sector financer; finances sostenibles; innovació i digitalització; protecció al consumidor; transparència, i prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.
 - > Col·laboració amb la Fundació "la Caixa" i l'Observatori dels ODS per impulsar la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles.

IdG.

Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Adhesions i aliances".

Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats:

- > "Materialitat"
- > "Entorn regulatori"

Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible".

Capítol 06. Clients. Apartat "Diàleg amb clients".

Capítol 07. Persones i cultura. Apartat "Diàleg amb empleats".

Capítol 08. Accionistes i inversors. Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors".

Capítol 09. Societat. Apartat "Diàleg amb la societat".

4.

Grups d'interès

Consultarem, establim relacions i ens associarem de manera proactiva i responsable amb els grups d'interès rellevants per assolir els objectius de la societat.

¹² Com ara reguladors, inversors, governs, proveïdors, consumidors i clients, acadèmics, institucions de la societat civil, comunitats, representants de la població indígena i organitzacions sense finalitats de lucre

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

- > **Diàleg amb emissors, analistes i inversors; empleats i empleades i 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.
 - > Assistència al Comitè Consultiu d'accionistes i participació en jornades i accions formatives específiques en matèria de sostenibilitat.
 - > Processos d'engagement en matèria ASG amb emissors per part de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.
 - > Participació en actes i jornades com a ponents per difondre la importància de la sostenibilitat, els ODS i els objectius de l'Acord de París.
 - > Publicacions i activitats de divulgació de la Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i impacte social amb IESE, la Càtedra CaixaBank d'Economia Sostenible amb la Universitat de Comillas i la Càtedra AgroBank de Qualitat i Innovació en el sector agroalimentari amb la Universitat de Lleida.
 - > Curs obligatori sobre sostenibilitat per a la plantilla de CaixaBank i publicació regular de notícies relacionades a la intranet corporativa, amb un apartat específic.
 - > Consideració, des del 2020, de certificacions i criteris en matèria de sostenibilitat en el procés de registre-homologació de proveïdors.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

5.1 Estructura de governança per a la implementació dels Principis

El seu banc té una estructura de governança que incorpori els PBR?

- Sí
- En progrés
- No

Descrigui les estructures, polítiques i procediments de governança rellevants que el banc té implementats o que pretén implementar per gestionar (potencials) impactes significatius positius i negatius i donar suport a la implementació efectiva dels Principis. Això inclou informació sobre

- > quin comitè té la responsabilitat sobre l'estratègia de sostenibilitat, i també sobre l'aprovació i el seguiment dels objectius (inclosa la informació sobre el nivell més alt de governança al qual estan subjectes els PBR),
- > detalls sobre la presidència del comitè i el procés i la freqüència perquè la junta supervisi la implementació dels PBR (incloses les accions correctores en cas de no assolir-se objectius o fites, o de detecció d'impactes negatius inesperats) i
- > pràctiques retributives vinculades a objectius de sostenibilitat.

A CaixaBank, la definició, el seguiment i el monitoratge del compliment dels Principis de Banca Responsable correspon als òrgans de govern i comitès derivats que defineix l'Entitat. Més concretament, al **Comitè de Sostenibilitat**, un comitè de primer nivell amb participació de les àrees i filials clau en matèria de sostenibilitat i que reporta al **Comitè de Direcció, al Comitè Global del Risc, a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i al Consell d'Administració**. Aquest comitè es reuneix amb una freqüència mensual mínima i està presidit per un membre del Comitè de Direcció, el Director de Sostenibilitat. Amb caràcter també mensual s'informa el Comitè de Direcció dels assumptes tractats en el Comitè de Sostenibilitat.

La **Direcció de Sostenibilitat** és la direcció encarregada de coordinar la definició, l'actualització i el seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, incloent-hi la implementació d'aquests Principis. Amb aquest objectiu, i per coordinar i monitorar la implantació del Pla Director de Sostenibilitat, s'ha constituït un grup de treball setmanal intern de seguiment del Pla en què participa tota la Direcció de Sostenibilitat. Addicionalment, el Comitè de Sostenibilitat revisa el grau d'avançament en la implantació del Pla Director de forma mensual i també revisa els KPI de primer nivell amb una freqüència trimestral. Amb caràcter semestral, s'informa la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat sobre el grau d'avançament i punt de situació del Pla Director (el 2022, primer any d'implementació del Pla Director, es va informar durant el quart trimestre la Comissió i el CdA). Els membres dels Comitès i/o de les Comissions poden requerir, si ho consideren oportú, l'establiment de noves accions en cas que no s'assoleixin els objectius previstos o que s'identifiquin noves àrees d'atenció prioritària.

D'altra banda, la **Comissió de Riscos** del Consell d'Administració és la responsable, entre altres funcions, de proposar al Consell la política de riscos del Grup i examinar els processos d'informació i control de riscos de Grup. Així, doncs, aquesta Comissió revisa de manera periòdica temes relacionats amb la gestió dels riscos de sostenibilitat i relacionats amb el clima. El 2022, es van elevar set temes perquè la Comissió en tingués coneixement i els tingués en consideració. Addicionalment, 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.

El 2022, amb l'objectiu d'alinejar la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG-Criteris Ambientals, Socials i de Bon Govern (com ara Sostenibilitat, Qualitat i Conducta i Compliment) en els esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. S'ha aplicat a Consellers Executius, a l'Alta Direcció i als empleats dels Serveis Corporatius. La sostenibilitat, concretament, està associada a la mobilització de finances sostenibles i mesura la nova producció de finances sostenibles.

IdG.

Capítol 03. Govern corporatiu Apartats:

- > "Govern corporatiu (Remuneració)".
- > "Govern de la sostenibilitat".

Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització transparent i responsable".

5.

Governança i Cultura

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

5.2 Promoció d'una cultura de banca responsable:

Descrigui les iniciatives i mesures del seu banc per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats (per exemple, desenvolupament de capacitats, formació online, capacitacions en sostenibilitat per a llocs d'atenció al client, inclosió en estructures de remuneració i gestió de l'acompliment i comunicació de lideratge, entre d'altres).

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 en les persones i la societat; la proximitat; la responsabilitat i l'exigència, i l'honestedat i la transparència. Així mateix, i través de CaixaBank Campus, s'ha desenvolupat un model pedagògic basat en formació obligatòria; recomanada i autoformació voluntària.

Adicionalment, i amb l'objectiu de contribuir a la consecució dels objectius del Pla, s'ha definit un **pla formatiu** continuat per a tota l'Entitat en matèria de sostenibilitat. Aquest Pla té en compte itineraris formatius específics per a col·lectius amb necessitats particulars en matèria de sostenibilitat i també materials voluntaris per a l'autoformació.

Així mateix, cal destacar:

- > Formació obligatòria en temes regulatoris, vinculada a la remuneració variable, amb un curs sobre comercialització responsable.
- > Una altra formació obligatòria, vinculada a la normativa MiFID II per a més de 30.000 empleats.
- > Formació en inversions sostenibles per a tot el col·lectiu de gestors de Banca Privada i Banca Premier.
- > Nova formació d'aprofundiment en matèria de sostenibilitat, que continuarà el 2023.
- > Sessions formatives voluntàries sobre riscos i tendències sectorials en sostenibilitat.
- > L'escola de Sostenibilitat, amb mòduls d'autoformació sobre temes com ara el canvi climàtic, les finances sostenibles, els drets humans o la inversió socialment responsable.

Pel que fa a la **remuneració**, s'hi ha inclòs una nova mètrica vinculada al compliment d'un dels KPI de sostenibilitat de primer nivell, que s'ha aplicat a l'esquema de remuneració variable anual dels empleats dels Serveis Corporatius. Adicionalment, els equips directament relacionats amb la implantació del Pla Director de sostenibilitat, tant de la Direcció de Sostenibilitat com d'altres direccions del Grup (de Negoci, Riscos i transversals), tenen objectius específics en sostenibilitat relacionats amb el seu àmbit d'actuació.

IdG.

Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització transparent i responsable".

Capítol 07. Persones i cultura. Apartat "Desenvolupament professional i compensació".

5.

Governança i Cultura

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

5.3 Politiques i processos de diligència deguda

El seu banc disposa de polítiques que abordin els riscos ambientals i socials dins la seva cartera?¹³ Descrigui-les.

Descrigui quins processos de diligència deguda aplica el seu banc per identificar i gestionar els riscos ambientals i socials associats amb la seva cartera. Això pot incloure aspectes com ara la identificació de riscos significatius o destacats, la mitigació dels riscos ambientals i socials i la definició de plans d'acció, el seguiment i la presentació d'informes sobre els riscos i qualsevol mecanisme de queixa existent, a més de les estructures de governança de què disposa per supervisar aquests riscos.

CaixaBank, tal com s'ha esmentat en apartats anteriors, ha dut a terme **un estudi de la materialitat dels riscos de sostenibilitat** com a base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG. En aquest sentit, el Consell d'Administració de CaixaBank és responsable d'implantar un marc de govern del risc d'acord amb el nivell de propensió al risc del Grup. Aquest marc inclou la definició de responsabilitats per a les funcions de presa, gestió i control de riscos.

En aquest sentit, i amb l'objectiu de gestionar i minimitzar els principals riscos identificats, ha definit una **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG** que estableix el govern i la gestió dels riscos de sostenibilitat i regula la relació amb empreses i el finançament d'operacions, sobretot en els sectors més exposats, com ara l'energia, la mineria, les infraestructures, l'agricultura i la defensa. Aquesta política estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que puguin tenir un impacte advers significatiu en els drets humans, el medi ambient i el clima. El perímetre de la política afecta l'admissió de nous préstecs i garanties, la compra de renda fixa i variable i la inversió en empreses a través de la cartera de participades. En aquest procés d'anàlisi, segons apliqui, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i el compliment dels Principis de l'Equador.

Adicionalment, i pel que fa als **serveis d'assessorament en matèria d'inversió i gestió discrecional de carteres i d'altres productes**, CaixaBank té en compte criteris ASG en el procés d'anàlisi de les inversions, a més dels criteris financers i de risc tradicionals. La integració d'aquests factors de sostenibilitat compleix amb el Marc corporatiu per a la integració dels riscos ASG en la prestació de serveis d'inversió i en la gestió d'actius. Les gestores d'actius, CaixaBank AM i VidaCaixa, per la seva banda, tenen els seus propis procediments de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG, que segueixen la Política corporativa i adapten allò que s'hi estableix a les seves especificitats. A més a més, han establert les seves **Polítiques d'Implicació** per a la participació en les decisions de les companyies i els emissors en què inverteixen, tenint en compte criteris ambientals, socials i de governança. En l'apartat de Sostenibilitat de l'Informe de Gestió, l'Informe Climàtic i la Declaració de Principals Incidències Adverses, CaixaBank fa públic el grau d'avançament en la implantació d'aquestes polítiques i d'aquests criteris.

D'acord amb els **Principis de Drets Humans de CaixaBank**, l'Entitat analitza periòdicament els assumptes de drets humans relatius a la seva activitat i disposa de **processos de deguda diligència** 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.

Pel que fa als mecanismes de queixes i consultes, CaixaBank té un Canal de consultes i un Canal de denúncies relatius al Codi ètic i principis d'actuació, la Política Anticorrupció i altres polítiques responsables, a disposició de Consellers, empleats, personal d'ETT, agents i a CaixaBank i les societats del Grup amb accés a aquest Canal. Per a clients i altres grups d'interès, el servei de **Contact Center** gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències, incloent-hi les relatives a sostenibilitat, a través dels canals habilitats per l'entitat: telèfon, WhatsApp, formulari web, correu electrònic, correu postal, xat, Twitter i comentaris Apps. D'altra banda, el Servei d'Atenció al Client s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients.

IdG.

Capítol 03. Govern i gestió del risc. Apartats:

- > "Governança de la Sostenibilitat".
- > "Comportament ètic i responsable".

Capítol 04. Gestió del risc. Apartat "Gestió dels riscos de sostenibilitat".

Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible".

5.

Governança i Cultura

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

¹³ Exemples aplicables de tipus de pòlisses: polítiques d'exclusió per a determinats sectors/activitats; polítiques de desforestació zero; polítiques de tolerància zero; polítiques relacionades amb el gènere; polítiques de diligència deguda social; polítiques de participació dels grups d'interès; polítiques de protecció de denunciants, etc., o qualsevol directriu nacional aplicable relacionada amb els riscos socials.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Resum de l'autoavaluació

El director executiu o altres càrrecs executius supervisen regularment la implementació dels Principis a través del sistema de governança del banc?

Sí No

El sistema de governança implica estructures per supervisar la implementació dels PBR (per exemple, inclou l'anàlisi de l'impacte i establiment d'objectius, accions per assolir aquests objectius i processos d'accions correctives en cas que no s'assoleixin objectius o fites o que s'hi detectin impactes negatius inesperats)?

Sí No

El seu banc disposa de mesures per promoure una cultura de sostenibilitat entre els empleats (tal com es descriu en 5.2)?

Sí En progrés No



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

6.1 Ratificació

Aquesta informació divulgada públicament sobre els seus compromisos amb els PBR ha estat ratificada per un ratificador independent?

- Sí
- Parcialment
- No

Si escau, incloeu l'enllaç o la descripció de la declaració de ratificació.

Les seccions 2.1, 2.2, 2.3 i 5.1 d'aquesta taula han estat revisades sota l'assegurament limitat per part de PwC d'acord amb la UNEP FI *Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking*, en el marc de la verificació de l'Estat d'Informació No Financera de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 del Grup CaixaBank.

IdG.

Capítol 13. Annexos. Informe de verificació independent.

6.

Transparència i Responsabilitat

Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

6.2 Informes en altres marcs

El seu banc divulga informació de sostenibilitat en algun dels estàndards i marcs enumerats a continuació?

- GRI
- SASB
- CDP
- Normes de divulgació de la sostenibilitat de les NIIF (per publicar)
- TCFD
- Altres: Principis de l'Equador, Pacte Mundial de Nacions Unides i Reglament sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector financer.

Aquest informe de Gestió inclou la informació que dona resposta a aquests estàndards segons el format requerit per aquests, tant en el cos principal de l'informe com, quan així es requereix, en els documents annexos.

IdG.

Capítol 11. EINF.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

6.3 Perspectiva

Quins són els pròxims passos que emprendreà el seu banc en els 12 mesos següents (en particular, en l'anàlisi de l'impacte ¹⁴, l'establiment d'objectius ¹⁵ i l'estructura de governança per implementar els PBR)? Descriure-ho breument.

En el pròxim exercici, es continuarà amb el desplegament del Pla Director de Sostenibilitat i les línies d'acció que inclou el manteniment del focus en la descarbonització i la transició sostenible; l'impacte social positiu i la inclusió financera, i la cultura responsable i la bona governança. A més a més, aquest focus inclou l'engagement amb clients, emissors, empleats i altres grups d'interès.

En el marc d'aquest Pla, i pel que fa al **mesurament d'impacte**, tot i que encara no serà de compliment obligat, s'avançarà en l'aplicació del doble enfocament de materialitat requerida en la Directiva relativa a la presentació d'informació sobre sostenibilitat per part de les empreses o CSRD, per les seves sigles en anglès (aplicable a partir del 2025). També es durà a terme un nou pilot de **mesurament del compte de guanys i pèrdues ampliat**, amb un focus especial en l'anàlisi d'externalitats ambientals i socials de la cartera creditícia de CaixaBank.

Així mateix, durant l'exercici 2023 es durà a terme un nou procés de diligència deguda en matèria de **Drets Humans**, tal com es té en compte en els Principis de Drets Humans de CaixaBank.

Quant als **col·lectius de clients vulnerables**, es continuarà amb la definició del mapa de riscos (descriu en l'apartat 2.1.a) d'aquest annex) que permeti identificar els col·lectius de clients que per les seves circumstàncies personals, socials o econòmiques poden ser potencialment vulnerables i també les mesures correctores existents i que cal establir o reforçar.

També es continuarà avançant en matèria de **biodiversitat**, amb una perspectiva múltiple, que inclou la gestió de riscos; el suport a projectes amb petjada positiva en la biodiversitat i els ecosistemes, i el mesurament dels impactes, a més de la participació en grups de treball en aquest àmbit.

Pel que fa a la governança interna, continuarà el desplegament del **projecte de la dada**, que reforça la governança i la rendició de comptes. En aquest sentit, s'avançarà en l'ampliació de la disponibilitat de dades ASG (amb ús regulatori, per a *reporting*, etc.) i també el perímetre d'entitats del Grup incloses, a més del quadre de comandament de sostenibilitat.

Aquestes iniciatives reforçaran l'anàlisi dels principals impactes positius i negatius relacionats amb CaixaBank i seran la base per al potencial establiment de nous objectius i/o línies d'acció. En aquest sentit, pel que fa a nous compromisos públics, i d'acord amb el compromís NZBA, CaixaBank (incloent-hi també BPI) establirà i publicarà nous objectius de descarbonització sectorials i les palanques per assolir-los. Així mateix, es continuarà avançant amb relació a l'anàlisi de la materialitat de riscos ASG. Així mateix, VidaCaixa també establirà les seves prioritats, vinculades a la seva adhesió a la *Net Zero Asset Owners Alliance* el 2022.

6.

Transparència i Responsabilitat

Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

¹⁴ Per exemple, traçar plans per augmentar l'abast, incloent-hi àrees que encara no s'han cobert, o passos previstos en termes de composició de la cartera, context i mesurament de l'acompliment.

¹⁵ Per exemple, traçar plans per al mesurament de la base de referència, desenvolupar objectius per a (més) àrees d'impacte, establir objectius provisionals, desenvolupar plans d'acció, etc.

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 dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

6.4 Desafiaments

A continuació s'inclou una breu secció per conèixer els possibles desafiaments als quals s'enfronta el seu banc respecte de la implementació dels Principis de Banca Responsable. Els seus comentaris seran útils per contextualitzar el progrés col·lectiu dels bancs signataris dels PBR.

Quins desafiaments ha prioritzat per abordar-los en implementar els Principis de Banca Responsable? Triï els que consideri els **tres desafiaments principals** que el seu banc ha prioritzat abordar en els últims 12 mesos (pregunta opcional).

Si vol, pot donar més detalls sobre els desafiaments i com els està abordant:

- Incorporar la supervisió dels PBR en la governança
- Guanyar impuls en el banc o mantenir-lo
- Començar: per on començar i en què centrar-se al principi
- Fer una anàlisi d'impacte
- Avaluar els impactes ambientals i socials negatius
- Triar la metodologia o metodologies correctes de mesurament de l'acompliment
- Establir objectius
- Participació dels clients
- Participació dels grups d'interès
- Disponibilitat de dades
- Qualitat de les dades
- Accés a recursos
- Informes
- Garantia
- Prioritzar accions internament
- Altres: ...

La manca de dades ASG (particularment de clients i emissors) que siguin, a més, homogènies i robustes (és a dir, de qualitat) és un repte per avançar en el mesurament i la posterior gestió de riscos i oportunitats en sostenibilitat i la definició d'objectius. Per fer-ho, CaixaBank ha posat en marxa un projecte de la dada, descrit en els apartats anteriors. A més a més, participa en iniciatives com ara TCFD i en consultes regulatòries per donar suport a aquelles mesures que suposin un augment de la transparència en matèria de sostenibilitat.

Fer una anàlisi d'impacte, avaluant els potencials impactes positius i negatius vinculats a l'activitat, és complex atesa la manca de metodologies compartides i l'escassetat de dades. S'ha avançat molt en matèria climàtica i és essencial avançar també en altres aspectes dins l'àmbit mediambiental i també social. Per avançar en aquesta matèria, CaixaBank participa en diversos grups de treball amb altres institucions financeres i també experts i l'acadèmia per contribuir al desenvolupament de metodologies de mesurament robustes, compartides i acceptades i que facilitin el mesurament, la gestió, la definició d'objectius i el reporting. En aquesta línia, CaixaBank participa en *Banking for Impact* amb l'objectiu de contribuir a establir metodologies compartides de mesurament d'impacte. També forma part de PCAF, per mesurar la petjada de carboni de la cartera; i en grups de treball relacionats amb la biodiversitat i la inclusió financera.

El marcatge de nous objectius està directament relacionat amb la disponibilitat de dades i el mesurament de l'impacte de l'activitat del banc. Pel que fa al clima, CaixaBank publicarà nous objectius relacionats amb la seva adhesió a la *Net Zero Banking Alliance*, un procés d'alta complexitat derivat de l'ús d'escenaris i models de mesurament específics.

_Objectius de Desenvolupament Sostenible

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social **contribueix a tots els ODS** amb la seva estratègia, activitat, aliances i la seva acció social.



CaixaBank és Soci Signatari de la Xarxa Espanyola del **Pacte Mundial de les Nacions Unides** des de 2005.



L'Entitat integra els **17 ODS de les Nacions Unides** al seu Pla Estratègic i al Pla de Banca Sostenible, a més de contribuir de manera transversal a tots els objectius, i de manera coherent amb el seu compromís amb els Principis de Banca Responsable que impulsa l'UNEPFI.



CaixaBank manté una **Aliança Estratègica amb la Fundació "la Caixa"**, el seu accionista de referència.



Prioritaris ODS interrelacionats

| | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 FI DE LA POBRESA | 2 PAU I JUSTÍCIA | 3 SALUT I BENESTAR | 4 EDUCACIÓ DE QUALITAT | 10 REDUCCIÓ DE LES IGUALTATS | Compromís amb les PERSONES |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|

| | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|----------------------------------|
| 8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC | 5 IGUALTAT DE GÈNERE | 9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA | 11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES | Compromís amb la SOCIETAT |
|---|-----------------------------|---|--|----------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|---------------------------|--------------------------|---|---|---------------------------------|
| 12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES | 6 AIGUA NETA I SANEJAMENT | 7 ENERGIA ASSEVERABLE I NO CONTAMINANT | 13 ACCIÓ PEL CLIMA | 14 VIDA SUBMARINA | 15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES | 16 PAU JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES | Compromís amb el PLANETA |
|---|----------------------------------|---|---------------------------|--------------------------|---|---|---------------------------------|

| | |
|--|---|
| 17 ALIANÇES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS | <p>> CONTRIBUTIÓ DEL GRUP CAIXABANK ALS ODS</p> <p>CaixaBank centra seu perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'entitat:</p> <p>Contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat.</p> <p>Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb la resta dels ODS, i CaixaBank contribueix a tots gràcies al seu caràcter transversal.</p> |
|--|---|

> CONTRIBUTIÓ AL PROGRÉS I BENESTAR DELS COL·LECTIUS MÉS VULNERABLES MITJANÇANT L'ACCÉS ALS SERVEIS FINANCERS, ACCIONS SOCIALS I UNA POLÍTICA ACTIVA D'HABITATGE

1 FI DE LA POBRESA

- > Microcrèdits i altres finances amb impacte social.
- > Productes bancaris per a col·lectius vulnerables.
- > Capil·laritat.
- > Projectes d'Acció social i Aliances Solidàries.
- > AgroBank.
- > Política Activa d'Habitatges.
- > Bons socials.
- > Adhesió al *Commitment to Financial Health and Inclusiom* de l'UNEFPF.
- > Fons d'inversió i plans de pensions d'impacte (Gamma SI, Solucions d'impacte).



- > Microcrèdits familiar.
- > Ecopréstecs sector agrari.
- > Acció social amb la Fundació "la Caixa".
- > Cap llar sense aliments.
- > Programa de suport als refugiats Ucraïnesos.



- > Préstecs salut i benestar.
- > Programa Som Saludable (equip CaixaBank).
- > Escola de Rendiment Sostenible.
- > Col·laboració amb GAVI, *the Vaccine Alliance*.



- > Pla de Cultura Financera.
- > Programa Aula per a accionistes.
- > Càtedres¹.
- > CaixaBank *Research*.
- > CaixaBank *Talks*.
- > Escola de Sostenibilitat per a empleats.
- > CaixaBank Dualiza per la Formació Dual.



- > Microcrèdits i altres finances amb impacte social.
- > Productes bancaris per a col·lectius vulnerables.
- > Acció social amb la Fundació "la Caixa".
- > Política activa d'habitatge i programa Impulsa.
- > Pla de Cultura Financera.
- > Signatura del Codi de Bones Pràctiques al mercat hipotecari.
- > Compromís amb el col·lectiu sènior.

¹ Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social de l'IESE, Càtedra AgroBank Qualitat i innovació en el sector agroalimentari.

> IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA QUE PROMOU LA INVERSIÓ EN INNOVACIÓ, L'EMPRENEDORIA, I EL CREIXEMENT DE LES MICROEMPRESSES I PIMES

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

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



- > Pla d'Igualtat.
- > Programa *Wengage* de diversitat.
- > Adhesió als Women Empowerment Principles de les Nacions Unides.
- > Premis Dona Empresària CaixaBank i BPI i premis *WONNOWN* (dones a STEM, amb Microsoft).
- > Suport a les principals associacions de dones¹.
- > Adhesió a Aliança STEAM "Nenes en peu de ciència" del Ministeri d'Educació i FP.
- > Nou comitè assessor de diversitat.



- > Suport a *Start-ups* (DayOne)².
- > Finançament a empreses amb impacte social.
- > Inversió en R+D.
- > Seguretat de la informació.
- > Pla de digitalització.
- > Agent impulsor dels fons europeus *Next Generation*.



- > Capil·laritat.
- > Política activa d'habitatges.
- > Adhesió a UNWTO³.
- > *Real Estate & Homes*.
- > *Hotels & Tourism*.

¹ Igualtat a l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con.

² Xarxa especialitzada i serveis per a start-ups i scale-ups.

³ United Nations World Tourism Organisation.

> ADOPCIÓ D'UN MODEL DE BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE BASAT EN UNA GESTIÓ SOSTENIBLE I EFICIENT DELS RECURSOS NATURALS

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

- > Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- > Mobilització de finances sostenibles.
- > Gamma SI, solucions d'impacte (productes d'inversió i assegurances).
- > Polítiques d'ètica i integritat.
- > Deguda diligència en Drets Humans.
- > Adhesió als Principis de Banca Responsable de UNEPFI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*).
- > Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI (*Principles for Responsible Investment*).
- > Certificació BCorp *Imagin*
- > *Informes de report verificats per un tercer.*



- > AgroBank.
- > Marc d'emissió de bons ODS.



- > Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- > Finançament d'energies renovables.
- > Reducció consum energia.
- > Consum d'energia d'origen renovable.
- > Bons verds.
- > Adhesió a l'*European Clean Hydrogen Alliance*.



- > Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- > Membre del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd).
- > Signants dels Principis de l'Equador.
- > Consum d'energia renovable.
- > Compensació del 100 % de les emissions de CO₂ operatives.
- > Finançament d'energies renovables i altres solucions mediambientals.
- > Adhesió a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF).
- > Adhesió als Principis d'Assegurament Sostenible (PSI) de VidaCaixa.
- > Informe climàtic.
- > Establiment d'objectius de descarbonització de la cartera finançada.



- > AgroBank.
- > Adhesió als Principis de Posidó.



- > Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials.
- > Declaració sobre biodiversitat que promou l'ONU a la COP15.
- > Incorporació al *Taskforce on nature related financial Disclosures* (TNFD).



- > Polítiques d'ètica i integritat i certificacions externes en *Compliance*.
- > Diligència deguda i avaluació en DH.
- > Seguretat de la informació.
- > Adhesió a Autocontrol.
- > Declaració de PIAS (Declaració Principals Incidències Adverses de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat).
- > Certificació en Bon Govern Corporatiu per AENOR.

> CONTRIBUTIÓ A TOTS ELS ODS AMB PROGRAMES PROPIS I AMB ALIANCES

17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

- > Aliances relacionades directament amb els ODS.

➤ Per a més detalls, consulteu l'apartat «Adhesions i aliances».



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



Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Sostenibilitat de l'ESADE amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa".



Organisme encarregat de promoure els 10 Principis de les Nacions Unides. Soci *Signatory* de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de 2005.



12 Glossari i estructura del Grup

- Criteris i abast de l'informe [_PÀG. 445](#)
- Informació no financera [_ PÀG. 446](#)
- Informació financera [_ PÀG. 450](#)
- Estructura del Grup [_ PÀG. 459](#)

_Criteris 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 2022, 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 seva versió *GRI Standards*. S'han aplicat els criteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta guia.
- > **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, en el seu estàndard sectorial per a bancs comercials. Incorporant la seva anàlisi de materialitat i donant resposta a les mètriques particulars associades.
- > **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, seguint les seves recomanacions de reporting pel que fa als detalls de governança, estratègia, objectius i mètriques relacionats amb el risc de canvi climàtic.
- > **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 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 de les Entitats Cotitzades de la CNMV.**

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, SASB, la Llei 11/2018, d'Informació No Financera, i UNEPFI l'ha comprovat un expert independent seguint l'estàndard ISAE 3000.

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

- > Inclusió dels grups d'interès
- > Context

> PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- > Precisió
- > Equilibri
- > Claredat
- > Materialitat
- > Exhaustivitat
- > Comparabilitat
- > Fiabilitat
- > Puntualitat

> ACTUALITZACIÓ DEL CRITERI PER AL CÀLCUL DE REMUNERACIONS I BRETXA SALARIAL

S'ha dut a terme un *benchmarking* amb els principals *peers* de la informació pública associada a salaris mitjans (IARC, Informe de Gestió) i s'observa heterogeneïtat de criteris, alguns incorporen els beneficis socials, complements extrasalarials o el concepte de salari emocional. A causa d'aquesta comparativa i que el model de retributiu del Grup CaixaBank presenta una característica diferencial pel que fa als beneficis socials que es disposen (amb especial menció a les aportacions al Fons de Pensions), s'ha revisat el criteri dels conceptes per incloure-hi: s'hi han incorporat els beneficis socials (aportacions d'estalvi i de risc al Fons de Pensions, ajudes econòmiques d'estudis per als empleats i els seus fills/es, pòlissa sanitària) i altres complements extrasalarials (compensació de dietes, rènting de vehicles, etc.).



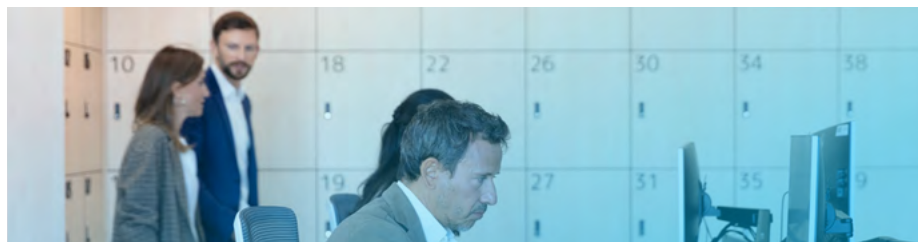
_Informació no financera

A continuació es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten a l'informe de gestió consolidat.

_Quotes de mercat (%) – En data desembre 2022, si no s'especifica un altre període

_Espanya

- > **Quota de mercat en crèdit a llars i 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 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS *Inmark*.
- > **Quota de mercat en facturació de TPV's:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).
- > **Quota de mercat estalvi a llarg termini:** Inclou fons d'inversió (incloent-hi SICAV i carteres gestionades), plans de pensions i assegurances d'estalvi.



_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 a llars i empreses:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc 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 titulzat (mercat estimat). Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal, *Estatísticas Monetárias e Financeiras*).
- > **Quota de mercat en nòmnes domiciliades:** nombre de nòmnes 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 (*Institut Nacional d'Estadística*).
- > **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*.
- > **Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers:** 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 una barreja de generació d'energia que inclou energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.
- > **Percentatge de ciutadans que tenen una oficina al seu municipi:** percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o finestra dependent).
- > **Clients digitals:** clients persones físiques a Espanya amb algun accés a la banca en línia de CaixaBank en els últims 6 mesos.
- > **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.
- > **Clients vinculats:** clients persona física a Espanya amb 3 o més famílies de productes.
- > **Free Float de gestió (%):** 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, excloent-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, reguladoris), les telecomunicacions, l'adquisició d'equips i software, les llicències i els drets d'ús.

- > **Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors:** indicador calculat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el % 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) d'ambdós 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.
- > **Ofibusos:** oficines mòbils que donen servei a diversos municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visiten les localitats a les quals presten servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'entitat pels sectors agrícola i ramader.
- > **Proveïdor actiu:** es defineix com a proveïdor actiu. Els proveïdors que compleixen amb algun dels punts següents:
 - > Té algun contracte actiu a Ariba en data d'acord en els últims 3 anys.
 - > Ha facturat l'any actual o anterior.
 - > Ha participat en alguna negociació en els últims 12 mesos.
- > **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

_Experiència client i qualitat

- > **Índex d'Experiència del Client (IE-IEX):** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala del 0 al 100, a cadascun dels negocis.
- > **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).

_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:** les lesions que presenten un risc d'ocasionar la mort o puguin ocasionar unes seqüeles que suposin una incapacitat permanent per a la seva professió habitual (IP Parcial o IP 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 les funcions (grups homogenis) de menys de 50 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 (€):** inversió total en formació de l'exercici 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 (Índex d'Accidentabilitat):** 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 a partir de subdirecció d'oficina gran (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada calculada per a 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 en assessorament financer (MIFID II):** 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, variable pagat l'any, beneficis socials com les aportacions d'estalvi i de risc al fons de pensions, les ajudes econòmiques d'estudis per als empleats/des i els seus fills/es, la pòlissa sanitària i altres complements extrasalarials com la compensació de menjars, rënting de vehicles, etc.).
- > **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.
- > **Total empleats:** perímetre de plantilla al tancament de l'exercici. No es consideren becariis ni ETT.
- > **Estudi Compromís:** anàlisi quantitativa del nivell de compromís i experiència de l'empleat en diverses dimensions de l'entorn organitzatiu relacionats amb la seva motivació i efectivitat, considerant tendències, comparatives amb el mercat i resultats específics per a diversos segments d'empleat (àrea organitzativa, generació, gènere, etc.).
- > **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.

_Sostenibilitat

- > **Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers:** 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 inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.
- > **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.
- > **Microcrèdits:** préstecs d'un import petit 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.
- > **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 gràcies al suport a emprenedors:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud de l'operació es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.
- > **Nombre de llocs de treball creats gràcies al suport a emprenedors:** aquesta dada recull el nombre de llocs de treball que han creat els emprenedors que han rebut finançament de MicroBank a través de microcrèdits i préstecs (préstecs sense garantia real, adreçats a clients amb dificultats d'accés al finançament bancari tradicional).
- > **Habitatge social:** cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer.
- > **Beneficiaris de MicroBank:** nombre de titulars i cotitulars de microcrèdits que ha atorgat MicroBank durant el període 2022-2024.
- > **Mobilització finances sostenibles (negoci Espanya):** l'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica A o B), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaïques, ecofinançament agro i microcrèdits que ha atorgat MicroBank; Finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB; L'import considerat a l'efecte de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulat i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en Actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a articles 8 i 9, més aportacions netes (aportacions menys retirades), incloent-hi l'efecte del mercat a la valoració de les participacions); Increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes (sense considerar retirades ni efecte mercat) a Fons de Pensions (FP), Esquemes de Previsió Social Voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a articles 8 i 9 segons la normativa SFDR.
- > **SFDR:** sigles en anglès de *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglament de Divulgació en matèria de finances sostenibles de la UE.
- > **Mobilització finances sostenibles (negoci Portugal):** inclouen Crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances dels articles 8 i 9 del SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, així com Fons de tercers gestores.

_ Informació financera

Adicionalment a la informació financera, que s'elabora d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'*European Securities and Markets Authority* el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057directrices 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

_ 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 de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net d'aquest període).

Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com a quocient entre els costos dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà d'aquest període, excloent-ne els passius subordinats que es poden classificar com a detallistes).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|---|-------------|-------------|-------------|
| Numerador | Ingressos cartera de crèdit | 4.448 | 5.189 | 6.254 |
| Denominador | Saldo mitjà de la cartera crèdit net | 223.864 | 309.767 | 336.696 |
| (a) | Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%) | 1,99 | 1,68 | 1,86 |
| Numerador | Costos recursos detallistes al balanç | 33 | 4 | 136 |
| Denominador | Saldo mitjà recursos detallistes en balanç | 230.533 | 337.183 | 386.597 |
| (b) | Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%) | 0,01 | 0,00 | 0,04 |
| | Diferencial de la clientela (%) (a - b) | 1,98 | 1,68 | 1,82 |
| Numerador | Ingressos cartera de crèdit | 6.282 | 5.607 | 6.254 |
| Denominador | Saldo mitjà de la cartera crèdit net | 339.719 | 338.352 | 336.696 |
| (a) | Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%) | 1,85 | 1,66 | 1,86 |
| Numerador | Costos recursos detallistes al balanç | 47 | 7 | 136 |
| Denominador | Saldo mitjà recursos detallistes en balanç | 346.928 | 366.291 | 386.597 |
| (b) | Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%) | 0,01 | 0,00 | 0,04 |
| | Diferencial de la clientela Proforma (%) (a - b) | 1,84 | 1,66 | 1,82 |

Diferencial de balanç:

Explicació: Diferència entre:

Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans d'aquest període).

Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans d'aquest període).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet fer el seguiment del diferencial entre els ingressos i les despeses per interessos que genera la totalitat d'actius i passius del balanç del Grup.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--|-------------|-------------|-------------|
| Numerador | Ingressos financers | 6.764 | 7.893 | 9.234 |
| Denominador | Actius totals mitjans del període trimestral | 432.706 | 628.707 | 698.644 |
| (a) | Tipus mitjà rendiment dels actius (%) | 1,56 | 1,26 | 1,32 |
| Numerador | Despeses financeres | 1.864 | 1.918 | 2.318 |
| Denominador | Recursos totals mitjans del període trimestral | 432.706 | 628.707 | 698.644 |
| (b) | Tipus mitjà cost dels recursos (%) | 0,43 | 0,30 | 0,33 |
| Diferencial de balanç (%) (a - b) | | 1,13 | 0,96 | 0,99 |
| Numerador | Ingressos financers | 9.032 | 8.421 | 9.234 |
| Denominador | Actius totals mitjans del període trimestral | 642.503 | 679.557 | 698.644 |
| (a) | Tipus mitjà rendiment dels actius (%) | 1,41 | 1,24 | 1,32 |
| Numerador | Despeses financeres | 2.216 | 1.999 | 2.318 |
| Denominador | Recursos totals mitjans del període trimestral | 642.503 | 679.557 | 698.644 |
| (b) | Tipus mitjà cost dels recursos (%) | 0,34 | 0,29 | 0,33 |
| Diferencial de balanç Proforma (%) (a - b) | | 1,07 | 0,95 | 0,99 |

ROE:

Explicació: Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els fons propis més els ajustos de valoració mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals).

> ROE:

- > **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.
- > **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.

> ROE sense extraordinaris fusió:

- > El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---------------|---------------|---------------|
| (a) | Resultat atribuït al Grup 12M | 1.381 | 5.226 | 3.145 |
| (b) | Cupó <i>Additional Tier 1</i> | (143) | (244) | (261) |
| Numerador | Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b) | 1.238 | 4.981 | 2.884 |
| (c) | Fons propis mitjans 12M | 26.406 | 34.516 | 36.822 |
| (d) | Ajustos de valoració mitjans 12M | (1.647) | (1.689) | (1.943) |
| Denominador | Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12M (c + d) | 24.759 | 32.827 | 34.880 |
| ROE (%) | | 5,0 % | 15,2 % | 8,3 % |
| (e) | Extraordinaris fusió | - | 2.867 | - |
| Numerador | Numerador ajustat 12M (a + b - e) | - | 2.115 | - |
| ROE (%) sense extraordinaris fusió | | - | 6,4% | - |

_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 (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals) de-duint-ne els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obtenen 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 a l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic).

> **ROTE:**

> **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.

> **Denominador:** inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.

> **ROTE sense extraordinaris fusió:**

> El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.

Rellevància del seu ús: indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| (a) Resultat atribuït al Grup 12M | 1.381 | 5.226 | 3.145 |
| (b) Cupó <i>Additional Tier 1</i> | (143) | (244) | (261) |
| Numerador Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b) | 1.238 | 4.981 | 2.884 |
| (c) Fons propis mitjans 12M | 26.406 | 34.516 | 36.822 |
| (d) Ajustos de valoració mitjans 12M | (1.647) | (1.689) | (1.943) |
| (e) Actius intangibles mitjans 12M | (4.295) | (4.948) | (5.347) |
| Denominador FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne els actius intangibles 12M (c + d + e) | 20.463 | 27.879 | 29.533 |
| ROTE (%) | 6,1 % | 17,9 % | 9,8 % |
| (f) Extraordinaris fusió | - | 2.867 | - |
| Numerador Numerador ajustat 12M (a + b - f) | - | 2.115 | - |
| RODI (%) sense extraordinaris fusió | - | 7,6 % | - |

_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 (calculats com la mitjana dels saldos diaris del període analitzat).

> **ROA:**

> **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.

> **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius totals mitjans derivat de la fusió amb Bankia.

> **ROA sense extraordinaris fusió:**

> **Numerador:** S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda amb relació als actius.

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| (a) Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M | 1.382 | 5.229 | 3.149 |
| (b) Cupó <i>Additional Tier 1</i> | (143) | (244) | (261) |
| Numerador Resultat net ajustat 12M (a + b) | 1.238 | 4.984 | 2.888 |
| Denominador Actius totals mitjans 12M | 433.785 | 628.707 | 698.644 |
| ROA (%) | 0,3% | 0,8% | 0,4% |
| (c) Extraordinaris fusió | - | 2.867 | - |
| Numerador Numerador ajustat 12M (a + b - c) | - | 2.118 | - |
| ROA (%) sense extraordinaris fusió | - | 0,3% | - |



_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 (calculats com la mitjana dels saldos mitjans trimestrals).

> **RORWA:**

- > **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou l'impacte extraordinari de la fusió de 2021.
- > **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius ponderats per risc derivat de la fusió amb Bankia.

> **RORWA sense extraordinaris fusió:**

- > **Numerador:** S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--|----------------|----------------|----------------|
| (a) | Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M | 1.382 | 5.229 | 3.149 |
| (b) | Cupó <i>Additional Tier 1</i> | (143) | (244) | (261) |
| Numerador | Resultat net ajustat 12M (a + b) | 1.238 | 4.984 | 2.888 |
| Denominador | Actius ponderats per riscos regulatoris 12M | 146.709 | 200.869 | 215.077 |
| RORWA (%) | | 0,8% | 2,5% | 1,3% |
| (c) | Extraordinaris fusió | - | 2.867 | - |
| Numerador | Numerador ajustat 12M (a + b - c) | - | 2.118 | - |
| RORWA (%) sense extraordinaris fusió | | - | 1,1% | - |

_Ingressos Core :

Explicació: Suma del marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, i el resultat associat a participades de bancassegurances.

Rellevància del seu ús: mostra l'evolució dels ingressos procedents del negoci tradicional (bancari i assegurador) del Grup.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---|---------------|---------------|---------------|
| (a) | Marge d'Interessos | 4.900 | 5.975 | 6.916 |
| (b) | P. Equivalència bancassegurances | 236 | 267 | 206 |
| (c) | Comissions netes | 2.576 | 3.705 | 4.009 |
| (d) | Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances | 598 | 651 | 866 |
| Ingressos Core (a + b + c + d) | | 8.310 | 10.597 | 11.997 |
| (a) | Marge d'Interessos | 6.816 | 6.422 | - |
| (b) | P. Equivalència bancassegurances | 306 | 279 | - |
| (c) | Comissions netes | 3.736 | 3.987 | - |
| (d) | Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances | 598 | 651 | - |
| Ingressos Core Proforma (a + b + c + d) | | 11.456 | 11.339 | - |

_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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--|--------------|--------------|--------------|
| Numerador | Despeses d'administració i amortització 12M | 4.579 | 8.049 | 6.070 |
| Denominador | Marge brut 12M | 8.409 | 10.274 | 11.594 |
| Ràtio d'eficiència | | 54,5% | 78,3% | 52,4% |
| Numerador | Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M | 4.579 | 5.930 | 6.020 |
| Denominador | Marge brut 12M | 8.409 | 10.274 | 11.594 |
| Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries | | 54,5% | 57,7% | 51,9% |
| Numerador | Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M | 4.579 | 5.930 | 6.020 |
| Denominador | Ingressos Core 12M | 8.310 | 10.597 | 11.997 |
| Ràtio d'eficiència core | | 55,1% | 56,0% | 50,2% |
| Numerador | Despeses d'administració i amortització 12M | 6.311 | 6.374 | - |
| Denominador | Marge brut 12M | 11.311 | 10.985 | - |
| Ràtio d'eficiència Proforma | | 55,8% | 58% | - |
| Numerador | Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M | 6.311 | 6.374 | - |
| Denominador | Ingressos Core 12M | 11.456 | 11.339 | - |
| Ràtio d'eficiència Core Proforma | | 55,1% | 56,2% | - |

_Gestió del risc

_Cost del risc:

Explicació: Quocient entre el total de dotacions per a insolvències (12 mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió (calculats com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període).

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------|--|---------------|---------------|---------------|
| Numerador | Dotacions per a insolvències 12M | 1.915 | 838 | 982 |
| Denominador | Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M | 255.548 | 363.368 | 386.862 |
| Cost del risc (%) | | 0,75 % | 0,23 % | 0,25 % |



_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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|--|-------------|--------------|-------------|
| Numerador | Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents | 8.601 | 13.634 | 10.690 |
| Denominador | Crèdit clientela + riscos contingents | 260.794 | 380.160 | 391.199 |
| Ràtio de morositat (%) | | 3,3% | 3,6 % | 2,7% |

_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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|--|-------------|-------------|------------|
| Numerador | Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents | 5.755 | 8.625 | 7.867 |
| Denominador | Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents | 8.601 | 13.634 | 10.690 |
| Ràtio de cobertura (%) | | 67 % | 63 % | 74% |

_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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------|--|--------------|--------------|--------------|
| (a) | Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària | 1.613 | 4.417 | 3.774 |
| (b) | Valor Comptable Net del actiu adjudicat | 930 | 2.279 | 1.893 |
| Numerador | Cobertura total del actiu adjudicat (a - b) | 683 | 2.138 | 1.881 |
| Denominador | Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària | 1.613 | 4.417 | 3.774 |
| | Ràtio cobertura immobles DPV (%) | 42% | 48% | 50% |

_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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------|--|--------------|--------------|--------------|
| Numerador | Provisió comptable dels actius adjudicats | 488 | 1.006 | 952 |
| (a) | Valor Comptable Net del actiu adjudicat | 930 | 2.279 | 1.893 |
| (b) | Cobertura comptable del actiu adjudicat | 488 | 1.006 | 952 |
| Denominador | Valor comptable brut de l'actiu adjudicat (a + b) | 1.418 | 3.285 | 2.845 |
| | Ràtio cobertura comptable immobles DPV (%) | 34% | 31% | 33% |

_Liquiditat

Actius líquids totals:

Explicació: Suma dels HQLAs (*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 HQLAs.

Rellevància del seu ús: indicador de la liquiditat de l'entitat.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----|---|----------------|----------------|----------------|
| (a) | Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA's) | 95.367 | 167.290 | 95.063 |
| (b) | Disponible en pòlissa BCE no HQLA's | 19.084 | 1.059 | 43.947 |
| | Actius Líquids Totals (a + b) | 114.451 | 168.349 | 139.010 |

Loan to deposits:

Explicació: quocient entre:

Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament que atorguen Organismes Públics).

Dipòsits de clients i periodificadores.

Rellevància del seu ús: mètrica que mostra l'estructura de finançament detallista (permet valorar la proporció del crèdit detallista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------|---|----------------|----------------|----------------|
| Numerador | Crèdit a la clientela de gestió net (a - b - c) | 234.877 | 340.948 | 350.670 |
| (a) | Crèdit a la clientela de gestió brut | 243.924 | 352.951 | 361.323 |
| (b) | Fons per a insolvències | 5.620 | 8.265 | 7.408 |
| (c) | Crèdit de mediació | 3.426 | 3.738 | 3.245 |
| Denominador | Dipòsits de clients i periodificadores (d + e) | 242.242 | 384.279 | 386.054 |
| (d) | Dipòsits de clients | 242.234 | 384.270 | 386.017 |
| (e) | Periodificadores incloses a l'epígraf "Cessió Temporal d'Actius i altres" | 20 | 9 | 37 |
| | Loan to Deposits (%) | 97% | 89% | 91% |

Ràtios borsàries

BPA (Benefici per acció):

Explicació: 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 minorades pel nombre mitjà d'accions a l'autocartera. Els números mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat. El 2022 s'eliminen els impactes associats a la fusió del numerador.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------|---|--------------|--------------|--------------|
| (a) | Resultat atribuït al Grup 12M | 1.381 | 5.226 | 3.145 |
| (b) | Cupó <i>Additional Tier 1</i> | (143) | (244) | (261) |
| Numerador | Resultat atribuït al Grup ajustat (a + b) | 1.238 | 4.981 | 2.884 |
| Denominador | Nre. mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera (c) | 5.978 | 7.575 | 7.819 |
| | BPA (Benefici per acció) | 0,21 | 0,66 | 0,37 |
| (d) | Extraordinaris fusió | - | 2.867 | - |
| Numerador | Numerador ajustat (a + b - d) | - | 2.115 | - |
| | BPA (Benefici per acció) sense extraordinaris fusió | - | 0,28 | - |

PER (Price-to-earnings ratio) :

Explicació: quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|---|--------------|-------------|-------------|
| Numerador | Valor de cotització al tancament del període | 2,101 | 2,414 | 3,672 |
| Denominador | Benefici per acció (BPA) | 0,21 | 0,66 | 0,37 |
| | PER (Price-to-earnings ratio) | 10,14 | 3,67 | 9,95 |
| Denominador | Benefici per acció (BPA) sense extraordinàries fusió | | 0,28 | |
| | PER (Price-to-earnings ratio) sense extraordinaris fusió | | 8,65 | |

Rendibilitat per dividend:

Explicació: 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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|--|---------------|---------------|---------------|
| Numerador | Dividends pagats (en accions o efectiu) l'últim exercici | 0,07 | 0,03 | 0,15 |
| Denominador | Valor de cotització de l'acció al tancament del període | 2,101 | 2,414 | 3,672 |
| | Rendibilitat per dividend | 3,33 % | 1,11 % | 3,98 % |

VTC (Valor teòric comptable) per acció:

Explicació: quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

El nombre d'accions en circulació fully diluted s'obté com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions a l'autocartera) més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/canvi dels instruments de deute convertibles/bescanviabils 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.

| | | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------|--|---------------|---------------|---------------|
| (a) | Patrimoni Net | 25.278 | 35.425 | 34.263 |
| (b) | Interessos minoritaris | (26) | (31) | (32) |
| Numerador | Patrimoni net ajustat (c = a + b) | 25.252 | 35.394 | 34.230 |
| Denominador | Accions en circulació netes d'autocartera (d) | 5.977 | 8.053 | 7.494 |
| e = (c / d) | Valor teòric comptable (€/acció) | 4,22 | 4,39 | 4,57 |
| (f) | Actius intangibles (minoren el patrimoni net ajustat) | (4.363) | (5.316) | (5.594) |
| g = ((c + f) / d) | Valor teòric comptable tangible (€/acció) | 3,49 | 3,73 | 3,82 |
| (h) | Cotització al tancament del període | 2,101 | 2,414 | 3,672 |
| h/e | P/VTC (Valor cotització s/ valor comptable) | 0,50 | 0,55 | 0,80 |
| h/g | P/VTC tangible (Valor cotització s/ valor comptable tangible) | 0,60 | 0,65 | 0,96 |

Adaptació del compte de pèrdues i guanys públic a format 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 a resultats corresponents a Préstecs i avançaments per 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 a resultats, excloent-ne el saldo corresponent a Préstecs i avançaments per 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 2022 (en milions d'euros)

| | |
|---|----------------|
| Actius financers a cost amortitzat – Clientela (Balanz Públic) | 352.834 |
| Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat) | (52) |
| Cambres de compensació | (1.745) |
| Altres actius financers sense naturalesa detallista | (462) |
| Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats — Préstecs i avançaments (Balanz Públic) | 50 |
| Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute del Balanz Públic) | 3.290 |
| Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanz Públic) ¹ | 7.408 |
| Fons per a insolvències | 7.408 |
| Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió | 361.323 |

Passius per contractes d'assegurances

Desembre 2022 (en milions d'euros)

| | |
|--|---------------|
| Passius afectes al negoci assegurador (Balanz Públic) | 65.654 |
| Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (n'exclou unit link i d'altres) | 1.813 |
| Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió | 67.467 |

Recursos de clients

Desembre 2022 (en milions d'euros)

| | |
|---|----------------|
| Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits de la clientela (Balanz Públic) | 393.060 |
| Recursos no detallistes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits a la clientela) | (5.722) |
| Cèdules multicedents i dipòsits subordinats | (4.668) |
| Entitats de contrapartida i altres | (1.053) |
| Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute) | 1.309 |
| Emissions <i>retail</i> i d'altres | 1.309 |
| Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió | 67.467 |
| Total recursos de balanç | 456.115 |
| Actius sota gestió | 144.832 |
| Altres comptes¹ | 8.186 |
| Total recursos de clients | 609.133 |

¹ Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre 2022 (en milions d'euros)

| | |
|--|----------------|
| Passius financers a Cost Amortitzat — Valors Representatius de Deute emesos (Balanz Públic) | 52.608 |
| Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària | (4.094) |
| Bons de titulització | (1.175) |
| Ajustos per valoració | (1.984) |
| Amb naturalesa detallista | (1.309) |
| Emissions adquirides per empreses del Grup i altres | 373 |
| Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària² | 4.668 |
| Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària | 53.182 |

² 4.635 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre 2022 (en milions d'euros)

| | |
|---|--------------|
| Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Balanz Públic) | 2.426 |
| Altres actius no adjudicats | (573) |
| Existències a l'epígraf — Resta actius (Balanz Públic) | 40 |
| Actius adjudicats disponibles per a la venda | 1.893 |
| Actius tangibles (Balanz Públic) | 7.516 |
| Actius tangibles d'ús propi | (5.919) |
| Altres actius | (312) |
| Actius adjudicats en lloguer | 1.285 |

Estructura del Grup

Grup CaixaBank
44.625 >> **CaixaBank, S.A.**
36.089 | Entitat de crèdit d'Espanya

> SUPORT AL NEGOCI > ACTIVITAT DE NEGOCI

ENTITATS DEL GRUP

731 CaixaBank Operational Services (100%)

→ Serveis de *backoffice* d'administració

739 CaixaBank Tech (100%)

→ Prestació de serveis informàtics

0 Centre de Serveis Operatius Enginyeria de Processos (100%)

→ Serveis de *backoffice* d'administració

210 CaixaBank Facilities Management (100%)

→ Gestió d'obres, manteniment, logística i compres

137 CaixaBank Business Intelligence (100%)

→ Desenvolupament de projectes digitals

→ **IT Now (49%)**

Serveis i projectes tecnològics i informàtics

588 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

→ Finançament al consum i mitjans de pagament

53 Wivai SelectPlace, S.A.U (100%)

→ Comercialització de productes

8 Telefónica Consumer Finance (50%)

→ Finançament al consum

8 CaixaBank Equipment Finance (100%)

→ Arrendament de vehicles i béns d'equipament

→ **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. (20%)**

Entitat de pagament

→ **Servired (41%)**

Societat espanyola de mitjà de pagament

→ **Global Payments Money To Pay, S.L. (49%)**

Entitat de pagament

→ **Redsys Servicios de Procesamiento (25%)**

Mitjans de pagament

199 Building Center (100%)

→ Tenidora d'actius immobiliaris

Bankia Habitat (100%)

→ Explotació, gestió i administració d'immobles

Living Center (100%)

→ **Coral Homes (20%)**

Serveis immobiliaris

→ **Gramina Homes (20%)**

Explotació, gestió i administració d'immobles

758 VidaCaixa (100%)

→ Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

Bankia Vida, S.A. (100%)²

→ Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

70 BPI Vida e Pensões (100%)

→ Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

18 Sa Nostra Vida (100%)¹

→ Assegurances

→ **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**

Assegurances de no vida

248 CaixaBank Asset Management (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

39 BPI Gestão de Ativos (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

4.387 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

20 Bankia Mediación (100%)

→ Operador de bancassegurances

56 Imaginersgen (100%)

→ Gestió de segment jove del banc

38 Nuevo MicroBank (100%)

→ Finançament de microcrèdits

13 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

→ Entitat de crèdit a Luxemburg

11 CaixaBank Titulización (100%)

→ Gestora de fons de titulització

ENTITATS ASSOCIADAES I NEGOCIS CONJUNTS

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 Teguiše Resort S.L. (135 empleats), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (7), entre d'altres.

→ Nombre d'empleats. Subgrups de societats.

(%) Percentatge de participació a 31 de desembre de 2022.

¹ El 27 de juny de 2022 CaixaBank va arribar a un acord amb CASER perquè la seva filial VidaCaixa li comprés la seva participació del 81,31% al capital social de Sa Nostra Vida, companyia dedicada a les assegurances de vida i plans de pensions que opera a les Illes Balears, aquesta transacció es va perfeccionar el novembre de 2022. També a Nov'22, CaixaBank va transmetre el restant 18,69% del capital social de Sa Nostra Vida a VidaCaixa, de manera que així va assolir el 100% de Sa Nostra Vida.

² Al novembre de 2022 Bankia Vida, S.A. s'ha fusionat a VidaCaixa.

13 Annexos

- Informe de verificació independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC)
- Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC)
- Principals Incidències Adverses (PIAS)



Informe de verificació independent

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 2022, 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 (d'ara endavant IGC) adjunt de CaixaBank.

El contingut de l'IGC 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 incloses en l'IGC adjunt:

- “Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts”,
- “*Global Reporting Initiative (GRI)*”,
- “*Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*”, i
- “*UNEPFI*” seccions:
 - 2.1 *Impact Analysis*,
 - 2.2 *Target Setting*,
 - 2.3 *Target Implementation and Monitoring* y
 - 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles*.

Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'IGC 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 utilitzant com a referència els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) així com aquells altres criteris descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria a les taules “Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts” i “*Global Reporting Initiative (GRI)*” de l'IGC.
- Els criteris del *Sustainability Accounting Standard* per al sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula “*Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*” de l'IGC.
- Els criteris recollits en la *Reporting and Self-Assessment Template* dels Principis de Banca Responsable de Nacions Unides (PBR) promoguts per la *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)* per a les seccions 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* i 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la taula “*UNEPFI*”.

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 gestió de la qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi Internacional d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (incloent les Normes Internacionals d'Independència) emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (Codi de l'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 les normes internacionals de qualitat vigents i manté, en conseqüència, un sistema de qualitat que inclou polítiques i procediments relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

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), 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 i amb la UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking emesa per la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

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 2022 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per CaixaBank 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 2022.

- 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 2022.
- 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 2022 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 CaixaBank, S.A. i societats dependents corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2022 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb:

- Els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i utilitzant com a referència els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) així com aquells altres criteris descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria a les taules "Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts" i "*Global Reporting Initiative (GRI)*" de l'IGC.
- Els criteris del *Sustainability Accounting Standard* per al sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula "*Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*" de l'IGC.
- Els criteris recollits en la *Reporting and Self-Assessment Template* dels Principis de Banca Responsable de Nacions Unides (PBR) promoguts per la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) per a les seccions 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* i 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la taula "UNEPFI".

Paràgraf d'èmfasi

El Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell de 18 de juny de 2020 relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles estableix l'obligació de divulgar informació sobre la forma i la mesura en que les inversions de l'empresa s'associen a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia. A aquests efectes, els administradors de CaixaBank han incorporat informació sobre els criteris que, segons la seva opinió, millor permeten donar compliment a aquesta obligació i que estan definits als apartats "Negoci sostenible - Taxonomia verda" i "Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats". La nostra conclusió no ha estat modificada en relació amb aquesta qüestió.

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

17 de febrer de 2023



Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC)



A continuació es presenta l'**Informe Anual de govern Corporatiu de CaixaBank, S.A.** (d'ara endavant, "CaixaBank" o "la societat") corresponent a l'**exercici 2022**, elaborat en format lliure,

que consta del capítol de "Govern Corporatiu" de l'Informe de Gestió Consolidat, juntament amb els apartats F (SCIIF) i G (Grau de Seguiment de les Recomanacions de Govern Corporatiu), la taula Conciliació i l'"Annex estadístic de l'IAGC" que es presenten tot seguit.

L'IAGC, en versió consolidada, està disponible a la pàgina web corporativa de CaixaBank (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 2022. En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i Criteriacaixa (Criteriacaixa, S.A.U.); FROB (Fons de Reestructuració Ordenada Bancària); BFA (BFA Tenedora de Accions, S.A.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).

Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

_Índex

01 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 Consultes i Canal de Denúncies
- > Formació

04 Informació i comunicació (F.4)

- > Polítiques comptables
- > Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

02 Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

05 Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

03 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

06 Informe de l'auditor extern

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

_Governança i Òrgans responsables

> ÒRGANS DE GOVERN

- **Consell d'Administració**

Responsable màxim de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç.
- **Comissió de Riscos**

Assessora el Consell sobre la propensió global al risc del Grup i la seva estratègia en aquest àmbit, comprovant que el Grup es dota dels mitjans, sistemes, estructures i recursos d'acord amb les millors pràctiques que permetin implantar la seva estratègia en la gestió dels riscos que puguin afectar la fiabilitat de la informació financera.
- **Comissió d'Auditoria i Control**

Supervisa l'eficàcia dels sistemes de control intern vetllant perquè les polítiques i els sistemes establerts en aquesta matèria s'apliquin de manera efectiva, i també supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de gestió dels riscos financers.
- **Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat**

Entre les seves funcions destaquen proposar al Consell l'Informe Anual de Govern Corporatiu i supervisar i controlar el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de l'Entitat.

> COMITÈS

- **Comitè de Direcció**

Actua de curs de comunicació entre el Consell d'Administració i l'Alta Direcció. És responsable de desenvolupar el Pla Estratègic i el Pressupost consolidats, que aprova el Consell d'Administració. En l'àmbit d'actuació propi de CaixaBank, el Comitè de Direcció adopta acords que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. Aprova, entre d'altres, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i també les estratègies de negoci.
- **Comitè Global del Risc**

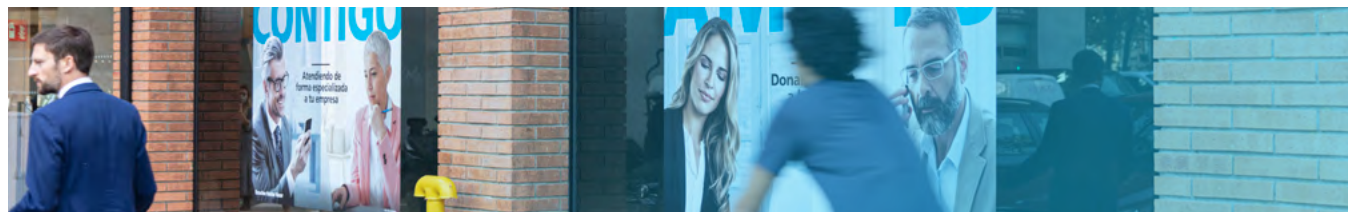
Responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global, entre d'altres, els diversos riscos amb possible impacte sobre la fiabilitat de la informació i també les implicacions en la gestió de la liquiditat, la solvència i el consum de capital. Per fer-ho, analitzarà el posicionament global dels riscos del Grup i establirà les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

> ÀREES FUNCIONALS

- **Àrees Generadores d'Informació Financera**

La Direcció Executiva de Comptabilitat, 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.
- **Fiabilitat de la Informació**

La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera, que depèn de la Direcció de Control Intern i Validació, és responsable d'establir les polítiques i els procediments de gestió i control sobre la fiabilitat d'informació financera. És responsable de revisar-ne l'aplicació per part de les àrees generadores d'informació financera.



CaixaBank té dues polítiques en què s'estableix el marc de govern, la gestió i la revisió del risc de fiabilitat de la informació financera:

1. Política corporativa de govern de la informació i qualitat de la dada (GICD), que estableix el marc de Govern de la Informació i la Qualitat de la Dada, com a compendi de normes bàsiques relacionades amb el risc d'integritat en les dades (un dels riscos de nivell 2 del catàleg corporatiu de riscos del Grup CaixaBank), des de la gestió, l'agregació i el control fins a l'ús de les dades.

2. Política corporativa per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació, que inclou el contingut necessari per gestionar i controlar la fiabilitat de la informació financera en el seu conjunt, els principals objectius de la qual són establir i definir:

- > Un **marc de referència** que permeti una adequada gestió i control que garanteixi la fiabilitat de la informació financera generada a l'Entitat, homogeneïtzant els criteris sobre les activitats de control i verificació.
- > El **perímetre** de la informació financera per cobrir.

Cal destacar que des del juliol de 2022 la fiabilitat de la informació, incloent-hi la informació financera, ha deixat de ser considerada risc de nivell 1 del catàleg corporatiu de riscos i ara constitueix un procés transversal crític. Això no ha suposat cap canvi en la importància que se li atorga a la necessitat de mantenir un entorn de control adequat que garanteixi la fiabilitat de la Informació.

D'aquesta política, en depenen tres normes específiques que detallen més amb deteniment les activitats que s'han dut a terme:

i) Norma per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació, 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** per gestionar i controlar la fiabilitat de la informació té com a objectiu, entre d'altres, desenvolupar el que s'estableix respecte al SCIIF a la "Política corporativa per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació", amb els objectius següents:

01.

Desenvolupar la metodologia

aplicada per gestionar el SCIIF en el seu conjunt

02.

Establir el procés de coordinació

amb les entitats del Grup

03.

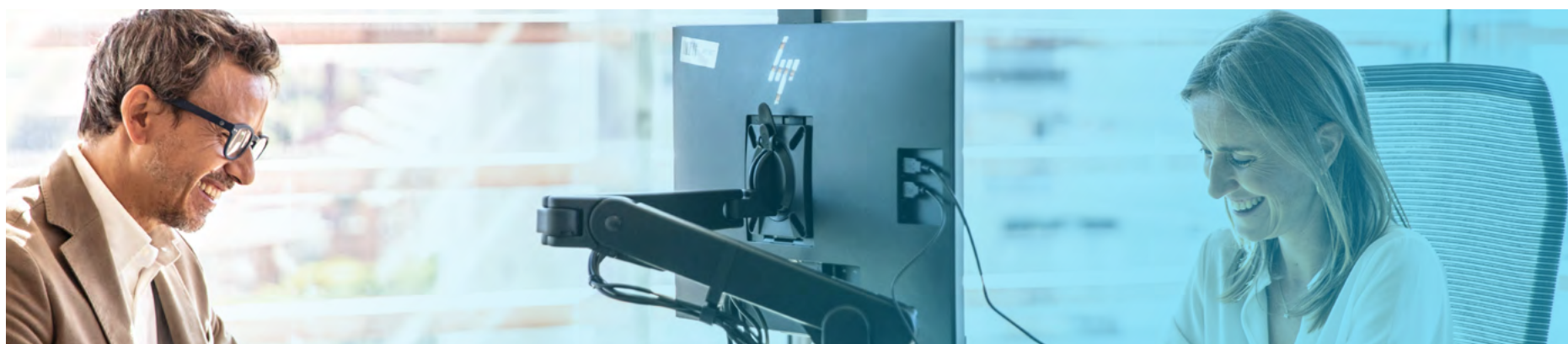
Establir les activitats

de la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera

04.

Detallar els aspectes

més operatius del SCIIF



_Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat la duu a terme el **Consell d'Administració** de CaixaBank mitjançant el **Comitè de Direcció i la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció de Recursos Humans** proposa els nomenaments per desenvolupar les responsabilitats definides.



_Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

CaixaBank ha establert uns valors, principis i normes inspirats en els estàndards més alts responsables, que es detallen a continuació:

El **Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank** (d'ara endavant, el "Codi Ètic") és el fonament que guia la forma d'actuació de les persones que integren l'entitat, és a dir, els empleats, els directius i els membres dels Òrgans de Govern. Afecta tots els nivells: en les relacions internes de l'Entitat i en les relacions externes amb clients, proveïdors, accionistes i, en general, amb la societat. A través del Codi Ètic, CaixaBank s'alinea amb els estàndards més alts nacionals i internacionals i pren una posició activa de rebuig davant de qualsevol mena de pràctica contrària a l'ètica i els principis generals d'actuació que es plasmen a la redacció del Codi.

El Codi Ètic és corporatiu: constitueix un document de referència per a totes les societats del Grup. Els Òrgans de Govern i de Direcció d'aquestes societats han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les seves disposicions, bé aprovant el seu propi Codi o bé adherint-se al de CaixaBank.

El Consell d'Administració de CaixaBank, com a màxim responsable d'establir estratègies i polítiques generals de l'Entitat, és l'òrgan que s'encarrega d'aprovar el Codi Ètic, l'última revisió del qual és de març de 2021. El Codi Ètic es revisa amb periodicitat biennal o quan circumstàncies sobrevingudes o extraordinàries ho requereixin. La versió següent, per tant, està previst que s'aprovi el 2023.

Els **valors corporatius** que vertebreren el Codi Ètic i a través dels quals CaixaBank basa la seva actuació empresarial i social són:

> **Qualitat:** definida com la voluntat de servir els clients amb un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.

> **Confiança:** definida com la suma d'integritat i professionalitat que es cultiva amb empatia, diàleg, proximitat i accessibilitat.

> **Compromís social:** definit com el compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir a desenvolupar una societat més justa i amb més igualtat d'oportunitats. És l'origen de CaixaBank, la seva essència fundacional, que la distingeix i la fa única.

Al seu torn, els **principis d'actuació**, el desenvolupament dels valors corporatius, són els següents

- > El compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment.
- > Respecte.
- > Integritat.
- > Transparència.
- > Excel·lència i Professionalitat.
- > Confidencialitat.
- > Responsabilitat social.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Entre el contingut que es recull en els principis, cal destacar:

- > CaixaBank i les persones que la integren hauran d'actuar de manera lícita, ètica i professional. Els principis d'actuació i la reputació de CaixaBank en cap cas es poden veure compromesos.
- > CaixaBank té com a missió satisfer íntegrament les necessitats financeres del màxim nombre de clients mitjançant una **oferta de productes i serveis adequada i completa**, i el compromís de **proporcionar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions**. La integritat i la transparència en la venda de productes i la prestació de serveis és clau a CaixaBank perquè aquests s'adeqüin a les necessitats dels clients emprant un llenguatge clar, senzill i comprensible en la documentació destinada a clients.
- > El compromís de transparència s'estén a tota la societat en general. En particular, a accionistes i inversors institucionals amb **informació financera i corporativa rellevant**; i a la relació amb els proveïdors, a través de processos objectius i acords que garanteixin les millors pràctiques en matèria d'ètica, social i mediambiental.

Per això, els valors i principis d'actuació del Codi Ètic es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de Conducta de Proveïdors, estàndard de compliment obligat que té com a objectiu difondre i promoure els valors i principis a l'activitat dels proveïdors, part indispensable en la consecució dels objectius de creixement i de qualitat en els serveis, i la coherència dels quals amb el posicionament i la vocació de CaixaBank resulta essencial.

Partint d'aquests principis i valors, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta**, que han aprovat els Òrgans de Govern amb vocació corporativa, és a dir, d'aplicació a totes les societats que formen part del Grup CaixaBank. Entre aquestes Normes destaquen les següents:

01.

Política corporativa de compliance penal

El seu objectiu és garantir l'existència, en tot moment, d'un entorn de control robust que ajudi a prevenir i evitar la comissió de delictes en aquelles conductes la responsabilitat penal de les quals és atribuïble a la persona jurídica. Aquesta Política estableix un marc general que guia el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.

02.

Política corporativa anticorrupció

El seu propòsit és establir un marc d'actuació i rebuig davant qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció, en concret, i amb els principis bàsics d'actuació, en general. El seu àmbit d'actuació comprèn tant els integrants de l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades.

03.

Política corporativa general de conflictes d'interès del grup CaixaBank

Proporciona un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per gestionar conflictes d'interès, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i serveis.

04.

Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)

Fomenta la transparència en els mercats i preserva l'interès dels inversors d'acord amb la normativa de protecció a l'inversor i del mercat de valors.

05.

Codi de conducta telemàtic

Garanteix el bon ús dels mitjans que proporciona CaixaBank i consciència als empleats sobre la importància de la seguretat de la informació. L'àmbit d'aplicació inclou tots els empleats i els col·laboradors amb accés als sistemes d'informació.

06.

Codi de conducta de proveïdors

Estableix els valors i els principis ètics que han de regir l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors. El Codi és aplicable als proveïdors de CaixaBank i de les empreses del Grup amb les quals comparteix model de gestió de compres.

07.

Política corporativa de compliment normatiu

Estableix i desenvolupa la naturalesa de la Funció de Compliment Normatiu com a encarregada, entre d'altres, de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i assegurar-ne el compliment verificant i avaluant regularment l'eficàcia de l'entorn de control de les obligacions conté.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

La funció de Compliment Normatiu és vetllar per l'existència d'un entorn de control adequat a través de l'existència de **normes i procediments interns** associats als principals riscos de supervisats, i que són els següents:

- > Protecció al Client
- > Mercats i Integritat
- > Compliance Fiscal
- > Protecció de Dades, Privacitat i Reporting Regulatori de Compliment
- > Govern Intern
- > Prevenció del Blanqueig de Capitals i Sancions.¹

Durant l'exercici 2022, CaixaBank ha superat amb èxit les auditories de seguiment de les certificacions següents:

- > Certificació UNE/ISO 37301 de Sistemes de Gestió de Compliance
- > Certificació UNE 19601 de Sistemes de Compliance Penal
- > Certificació UNE/ISO 37001 de Sistemes de Gestió Antisuborn

Formació i difusió

Pel que fa a la difusió/formació d'aquesta normativa, es configura com una eina essencial en la presa de consciència sobre el compromís adquirit per CaixaBank i les persones que la integren. En aquest context, a continuació, es detalla el mapa formatiu existent:

- > **Formació regulatòria** anual, obligatòria per a tots els empleats i la consecució de la qual està vinculada a la possibilitat de percepció de retribució variable. La for-

mació es fa a través d'una plataforma interna que inclou la realització d'una prova final, fet que permet garantir un seguiment continu de la realització dels cursos i de l'avaluació obtinguda. Els cursos regulatoris de 2022 han tractat la *Transparència en la Comercialització de Productes Bancaris i Serveis de Pagament*, la *Seguretat de la Informació i Prevenció del frau a clients (Bloc I i Bloc II)*, el *Reglament General de Protecció de Dades a CaixaBank i el Reglament Intern de Conducta*.

- > **Microformacions** adreçades a un públic determinat o a la totalitat de la plantilla, que es constitueixen com a píndoles formatives de contingut específic que es llancen quan es detecta la necessitat de posar èmfasi en un aspecte determinat. El 2022 s'ha efectuat la relativa a Bones pràctiques en la comercialització de targeta de crèdit (*Revolving*).
- > **Formació a noves incorporacions** impartida als nous empleats, que, després d'incorporar-se, fan un paquet de cursos de consecució obligada entre els quals hi ha els relatius a les normes de conducta principals.
- > **Formació per a nous empleats² en el marc del programa CaixaBank Experience i altres col·lectius** (Centres de Banca Privada, Centres d'Empresa, Control de Negoci i Corporate Investment Banking -CIB-). Es fan, entre d'altres, sessions de formació sobre Compliance en les quals s'aglutinen els aspectes principals dels riscos que supervisa Compliance: Integritat, Govern Intern, Conducta/Mercats i Prevenció del Blanqueig de Capitals/Sancions. Durant el 2022, se n'han fet 27 sessions.
- > **Circulars i notes informatives** destinades a la difusió dels valors i principis de CaixaBank.
- > Formació especialitzada. Els integrants de l'**Àrea de Compliance del Grup i d'altres àrees del Banc** fan un **Postgrau de Compliance CaixaBank - UPF**, l'objectiu del qual és potenciar el desenvolupament professional. El 2022 s'han iniciat les edicions quarta i cinquena.

Algunes d'aquestes sessions s'imparteixen als Òrgans de Direcció i Govern del Banc, com ara la formació en matèria de **Prevenció del Blanqueig de Capitals/Finançament del Terrorisme/Sancions** i en matèria de **Responsabilitat Penal de la Persona Jurídica**, impartides ambdues al **Consell d'Administració**.



¹ Excepte del Codi de Conducta Telemàtic, totes les normes estan disponibles al web corporatiu en la seva versió pública (<http://www.caixabank.com>); i internament, es pot accedir a totes a través de la intranet corporativa.

² A qualsevol nova incorporació se li fa entrega d'un document explicatiu de la normativa esmentada en què declara que ha llegit, comprès i acceptat en tots els seus termes, i d'un qüestionari de compliment d'alts estàndards ètics.

_Òrgans de seguiment i control

D'entre els **òrgans principals encarregats de fer el seguiment del compliment de la normativa**, en destaquen els que segueixen:

- > **Comitè de Gestió Penal Corporatiu**, responsable de supervisar del funcionament i el compliment del Model de Prevenció Penal. És un Comitè de primer nivell amb poders autònoms d'iniciativa i control, amb prou capacitat 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.

Presideix el Comitè el Chief Compliance Officer de CaixaBank, té caràcter multidisciplinari i depèn jeràrquicament del Comitè Global del Risc de CaixaBank, al qual informa amb una periodicitat mínima semestral i, en qualsevol cas, quan ho consideri convenient el mateix Comitè de Gestió Penal Corporativa. A més a més, informa el Comitè de Direcció i els òrgans de Govern a través de la Comissió de Riscos del Consell (sense perjudici de les funcions atribuïdes a la Comissió

d'Auditoria i Control en la supervisió del sistema de control intern, del Canal de Consultes i del Canal Denúncies de l'Entitat) quan el mateix Comitè de Gestió Penal Corporativa eleva temes al Consell d'Administració.

Per a les Entitats que conformen el Perímetre Penal de CaixaBank, cal destacar la figura del Delegat del Comitè de Gestió Penal Corporatiu. És designat pels Òrgans de Govern o de Direcció de cada societat i assumeix aquesta funció com a màxim responsable de la monitorització i gestió del model de prevenció penal en la seva organització.

- > **Comitè del RIC**, òrgan col·legiat responsable de fer el seguiment de possibles incompliments en matèria del Reglament Intern de Conducta.

Les possibles incidències que es detectin es reportaran al comitè intern responsable d'aplicar, quan escaigui, la potestat disciplinària després de l'obertura, anàlisi, debat i resolució dels casos plantejats.



_Canal de Consultes i Canal de Denúncies

El mes de maig de 2022 es va procedir a la separació del fins aleshores Canal de Consultes i Denúncies en un Canal de Consultes i un Canal de Denúncies amb l'objectiu de millorar la visualització i l'accessibilitat. Tanmateix, aquesta modificació no va modificar les garanties, les característiques i el model de gestió, tal com estableix la normativa interna.

_Denúncies

El **Canal de Denúncies** és un mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits a CaixaBank i a les societats del Grup per facilitar la comunicació confidencial i àgil d'irregularitats que es puguin advertir en el desenvolupament de l'activitat professional i que puguin suposar infraccions. Per a CaixaBank, els col·lectius són: els consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors.

Les denúncies han de ser sobre actes o conductes, presents o passats, referits als àmbits d'aplicació del Codi Ètic i els Principis d'Actuació, la Política Corporativa Anticorrupció, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors, el Codi de Conducta Telemàtic o de qualsevol altra política o norma interna de CaixaBank.

D'entre les categories/tipologies previstes en el Canal de Denúncies, n'hi ha una de concreta 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 d'acord amb la normativa aplicable, i també 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 íntegrament 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.

En el cas de denúncies que suscitin els clients, es remetran als canals d'atenció que CaixaBank té establerts a aquest efecte.

Passa el mateix amb les situacions de possibles assetjaments, atesa la importància que els atorga CaixaBank, i que fa que hi hagi un canal específic la gestió del qual està encomanada a un equip de gestors especialitzats.

Les **característiques principals** del Canal són:

- > **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
 - > **Consellers, Empleats (inclou qualsevol mena de contracte laboral i becaris), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:**
 - Internet.
 - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
 - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
 - > **Proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors:
 - Correu electrònic.
 - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la denúncia quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal)

o mitjà que consideri necessari. Tenint en compte la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes i denúncies en castellà, català, anglès i portuguès.

- > **Possible anonimitat en les denúncies**, que es poden formular, a més de nominativament, de manera anònima.
- > **Externalització parcial del procés de gestió de les denúncies.** Una part del procés de gestió, la recepció i anàlisi de preadmissibilitat, la fan experts externs per tal de reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte a les garanties que ofereix el Canal.

Entre les **garanties principals** que ofereix el Canal de Denúncies hi ha les següents:

- > **Confidencialitat** en tot el procés de gestió: prohibició de divulgar a tercers qualsevol classe d'informació sobre el contingut de les denúncies. El contingut només el coneixen les persones que resulten imprescindibles per participar directament en la gestió.
- > Establiment dels mitjans informàtics oportuns per garantir l'**esborrament automàtic dels accessos** al Canal de Denúncies.
- > **Reserva d'identitat del denunciant** (en cas de denúncies nominatives). Es garanteix la reserva d'identitat del denunciant, que no es podrà revelar al denunciat en cap cas. Compliment Normatiu de CaixaBank que només facilitarà el nom del denunciant a aquelles àrees per a les quals aquesta dada sigui imprescindible per dur a terme la investigació, i sempre caldrà el consentiment previ i exprés del denunciant. Compliment Normatiu de CaixaBank no facilitarà dades d'una denúncia, inclosa la identitat del denunciant, a cap persona diferent de les autoritzades, independentment del càrrec i les funcions del sol·licitant. Es prendran les mesures disciplinàries oportunes per part de l'òrgan competent de cada societat si, fora d'allò que

estableix el paràgraf anterior, es produeix alguna revelació de la identitat del denunciant o es fan indagacions adreçades a conèixer dades de denúncies presentades.

- > **Prohibició de represàlies.** Es prohibeix expressament i no es tolerarà cap mena de represàlies, en qualsevol de les seves formes, 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 que no hagin participat en l'acte denunciat. S'adoptaran les mesures que siguin necessàries per garantir la protecció del denunciant.



- > **Coincidència de lloc de treball:** Si en un cas de denúncia la persona denunciant i la denunciada coincideixen al mateix lloc de treball, la companyia valorarà si és pertinent 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, aquest quedarà invalidat per intervenir-hi 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, Compliment Normatiu de CaixaBank farà la comunicació al denunciat dins el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i se l'informarà de l'existència de la denúncia i del fet objecte d'aquesta. Si no hi ha cap persona denunciada informada en la denúncia, però en el marc de la investigació es relaciona de manera directa una persona amb els fets denunciats, Compliment Normatiu farà la comunicació oportuna a aquesta persona.

> **LES SOCIETATS DEL GRUP AMB ACCÉS AL CANAL CORPORATIU DE DENÚNCIES SÓN LES SEGÜENTS:**

- | | | |
|--|---|---|
| <p>01. VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros</p> | <p>07. Wivai Selectplace, S.A.U.</p> | <p>13. Nuevo Micro Bank, S.A.U.</p> |
| <p>02. CaixaBank Asset Management S.G.I.I.G., S.A.</p> | <p>08. Banco Portugués de Investimento (BPI)</p> | <p>14. CaixaBank Titulización, S.G.F.T., S.A.</p> |
| <p>03. BuildingCenter, S.A.</p> | <p>09. CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.</p> | <p>15. Imaginersgen, S.A.</p> |
| <p>04. CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.</p> | <p>10. CaixaBank Operational Services, S.A.</p> | <p>16. CaixaBank Tech, S.L.U.</p> |
| <p>05. Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.</p> | <p>11. CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.</p> | <p>17. Credifimo E.F.C., S.A.U.</p> |
| <p>06. CaixaBank Equipment Finance, S.A.</p> | <p>12. CaixaBank Facilities Management, S.A.</p> | |

_Consultes

El **Canal de Consultes** és un altre mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits per CaixaBank i en les societats del Grup per a la formulació de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de les normes de conducta.

Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els mateixos que els previstos per al Canal de Denúncies: consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors. Així mateix, les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes són les mateixes que les que tenen accés al Canal de Denúncies.

Les normes que poden ser objecte de consulta són les mateixes que per a denúncies, de la mateixa manera que entre les categories/tipologies previstes també n'hi ha una d'específica per consultar possibles **irregularitats de naturalesa financera i comptable** en transaccions o en informació financera.



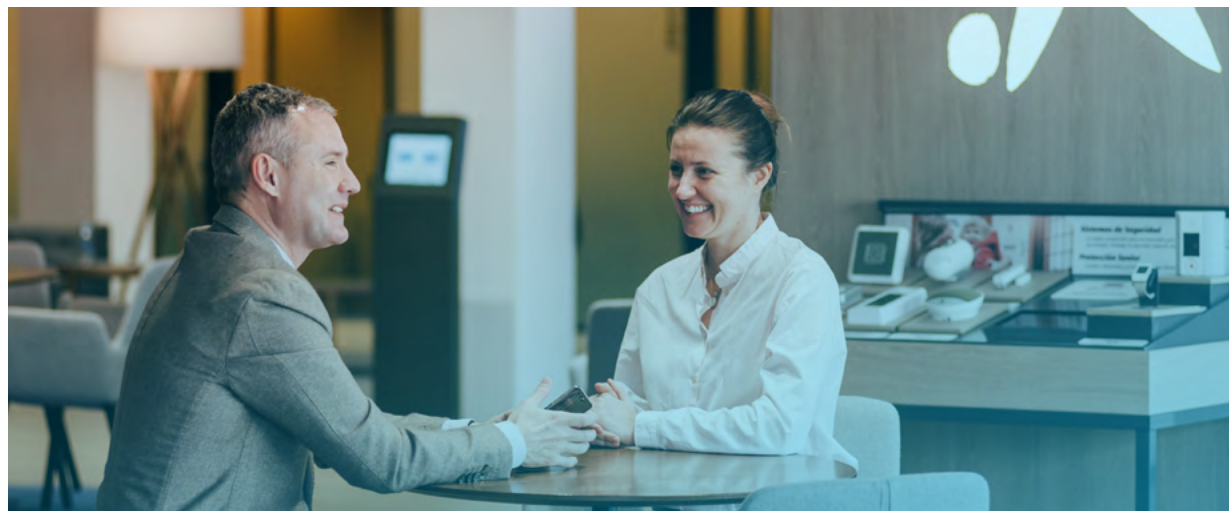
La persona interessada **pot enviar la consulta en el moment que cregui oportú**, a través del tipus de dispositiu que consideri necessari.

Les **característiques principals** del Canal de Consultes són:

- > **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
 - Internet.
 - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
 - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
- > **Consellers, Empleats (inclou qualsevol mena de contracte laboral i becari), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:**
 - Internet.
 - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
 - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
- > **Proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors (<https://proveedor.CaixaBank.com>), tant a la part pública com a la privada, prèvia identificació del proveïdor:
 - Correu electrònic.
 - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la consulta quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal) o mitjà que consideri necessari. Considerant la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes en castellà, català, anglès i portuguès.

El Canal de Consultes també ofereix tot un seguit de garanties, entre les quals cal destacar la confidencialitat en tot el procés de gestió, amb la prohibició expressa de divulgar a tercers qualsevol mena d'informació sobre el contingut de les consultes (aquesta informació només serà coneguda per les persones que participin directament en la gestió); i l'establiment dels mitjans informàtics oportuns per garantir l'esborrament automàtic d'accessos al Canal de Consultes.





_Consultes i Denúncies

Des d'un punt de vista del Govern (*governance*):

- > La gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes de Grup CaixaBank correspon a la funció de Compliment Normatiu (Direcció de Riscos Regulatoris i Grup).
- > Forma part de les atribucions de Compliment Normatiu poder plantejar consultes, sol·licitar informació, requerir investigacions i qualsevol altra mesura o tràmit per a la bona fi del procés de gestió de les denúncies i les consultes. Així mateix, resol les denúncies, estimant i documentant el compliment o l'incompliment de la normativa en els fets/conductes objecte de denúncia. En cas que s'hi aprecii incompliment, remet la informació pertinent als òrgans encarregats de prendre les mesures oportunes.
- > En les 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

o comunicat 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 Corporatiu pot proposar els aspectes que consideri oportuns.

- > Compliment Normatiu de CaixaBank presta a les filials del Grup un servei general d'assessorament i gestió que cobreix aspectes com ara la implementació, formació, suport i gestió de les denúncies i les consultes.
- > Compliment Normatiu fa un seguiment continu dels Canals i reporta, com a mínim semestralment, als Òrgans de Direcció i Govern informació sobre les volumetries i els principals indicadors del trànsit, preservant al màxim la confidencialitat en els continguts i, en tot cas, en la identitat dels denunciants i dels consultants.

En compliment de la normativa de protecció al denunciador, estan en curs tot un seguit de mesures d'adaptació al nou marc regulatori, cal destacar l'elaboració d'una Política Corporativa del Canal de Denúncies i la disposició d'un apartat específic a aquest Canal en el web corporatiu (www.CaixaBank.com).

En qualsevol cas, el detall del funcionament i gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes es desenvolupa en una norma interna i en un protocol de funcionament.

Finalment, és important destacar que **els empleats** poden **comunicar o plantejar situacions** que puguin suposar un conflicte d'interès utilitzant la plataforma corporativa de conflictes d'interès i **obtenir les pautes d'actuació necessàries** a través de mesures mitigadores.

Aquesta comunicació és **voluntària, llevat dels casos en què l'empleat vol dur a terme activitats vinculades amb les principals activitats que desenvolupa CaixaBank**. Des del 2022, en aquests casos, l'empleat, **obligatòriament i prèviament a l'inici de l'activitat**, ha de comunicar l'activitat en qüestió a través de la plataforma esmentada. Un cop feta la comunicació, Compliance analitza la naturalesa i impacte de l'activitat i indica a l'empleat si pot iniciar/continuar amb la segona activitat i, si escau, en quins termes pot fer-ho.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

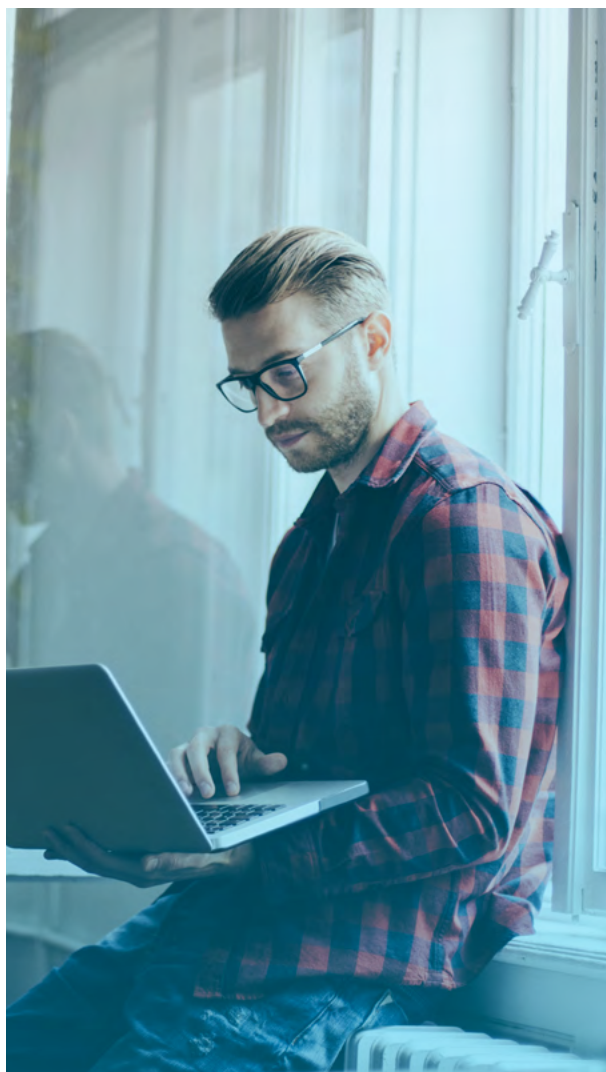
09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos



_Formació

El Grup CaixaBank vetlla per proporcionar plans de formació continuats adaptats als diversos llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera, centrats en matèria de comptabilitat, auditoria, control intern (inclòs el SCIIF), gestió del risc, compliment normatiu i actualització d'aspectes jurídics/fiscals.

En aquests programes de formació participen empleats de la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Direcció d'Auditoria Interna, Compliment i Control, Morositat, Recuperacions i Actius i també els membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 13.000 hores en formació d'aquest àmbit a 1.155 empleats del Grup.

En particular, en l'àmbit del SCIIF, cada any es llança un curs de formació online, els objectius del qual són: potenciar una cultura de control intern en l'organització basada en els principis i les bones pràctiques recomanats per la CNMV; donar a conèixer el SCIIF implantat a l'Entitat; i impulsar l'establiment de mecanismes que contribueixin a garantir la fiabilitat de la informació financera i també el deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El 2022, han fet el curs 48 empleats de CaixaBank que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera (Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Control Intern i Validació, Auditoria Interna, entre altres agrupacions). S'hi van certificar 154 persones el 2021.

Així mateix, la Direcció de Comptabilitat, 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 assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers.

Quant a la formació que s'ha fet als membres del Consell d'Administració de l'Entitat, el 2022 s'ha dut a terme un pla de formació de 9 sessions dedicades a l'anàlisi de temàtiques diverses, com ara diverses àrees de negoci, sostenibilitat, govern corporatiu, aspectes rellevants de regulació, innovació o ciberseguretat, entre d'altres. Així mateix, els consellers reben de manera recurrent informació d'actualitat en matèria econòmicofinancera.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, 15 exposicions monogràfiques en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc de tipus d'interès, el risc de mercat, els riscos ASG, el risc de conducta i compliment, el risc de continuïtat operativa, el risc de crèdit i de participades accionaries, el risc d'externalització, el risc de rendibilitat de negoci, el risc tecnològic, el risc legal, el risc reputacional, el risc de model, el risc operacional i el risc de seguretat de la informació, entre d'altres.

Al si de la Comissió d'Auditoria i Control s'han inclòs 6 exposicions monogràfiques dins l'ordre del dia de les seves sessions, en què s'han cobert matèries pròpies d'auditoria, control intern i ciberseguretat. Així mateix, s'han fet 2 sessions de formació als membres de la Comissió dedicades a l'enfocament d'auditoria en matèria de remuneracions i a la informació no financera.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

El Control Intern de la Informació Financera del Grup s'ajusta als estàndards internacionals que estableix el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en el seu Model COSO III publicat el 2013, que cobreix els objectius de control sobre: eficàcia i eficiència de les operacions, fiabilitat de la informació financera, compliment de les normes aplicables i salvaguarda dels actius.

El Grup disposa d'una metodologia pròpia per a la identificació dels riscos, implantada en les principals societats que en depenen de manera homogènia, en relació amb (i) la responsabilitat i el moment d'execució i actualització; (ii) criteris que cal seguir i fonts d'informació que cal utilitzar; i (iii) criteris per identificar els components significatius per al SCIF, plasmada en el procés següent:

01.

Identificació de l'abast

que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitatius i qualitatius

02.

Identificació de les entitats del Grup rellevants

i categorització per establir el nivell de control requerit a cadascuna

03.

Identificació dels processos materials

del Grup que afecten directament o indirectament la informació financera que es genera

04.

Identificació dels riscos

potencials que poden afectar els processos

05.

Documentació de les activitats de control

existents per mitigar els riscos identificats

06.

Avaluació contínua de l'eficàcia

del sistema de control intern sobre la informació financera

07.

Elaboració d'informes

i informe als Òrgans de Govern



Els riscos són els que, en cas de materialitzar-se, poden provocar possibles errors amb conseqüències materials potencials, incloent-hi l'error i el frau, que afectarien la consecució dels objectius següents:

- > Les transaccions i esdeveniments que recull la informació financera existeixen i s'han registrat efectivament 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 esdeveniments es registren i es 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, que duen a terme les diverses 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 les conseqüències de les quals es comuniquen oportunament.

La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera revisa les activitats de control dissenyades per mitigar els riscos associats a la fiabilitat de la informació financera. Si, en el transcurs de l'exercici, es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, la Direcció avalua la necessitat d'incorporar nous riscos als que ja s'han identificat.

Finalment, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració de la informació financera regulada del Grup i del SCIIF. Per fer-ho, es basa en la feina de la funció d'Auditoria Interna i les conclusions de l'auditor extern.



Correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control** la supervisió del procés d'elaboració de la informació financera regulada del Grup i de l'SCIIF.



_Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)



CaixaBank promou una cultura en el Grup que **fomenta l'establiment d'un marc de control intern robust** d'aplicació a tota l'organització i que permeti prendre decisions plenament informades.

El marc de control intern amb relació a la fiabilitat de la informació es vertebrava definint clarament les responsabilitats i funcions de tots aquells que participen en el procés de generació, revisió i divulgació d'aquesta informació i que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independent:

- > Les **àrees operatives responsables de la generació de la Informació** han d'integrar en els seus procediments i processos la gestió i control de la fiabilitat de la informació. Per fer-ho, aplicaran les polítiques i els procediments en matèria de fiabilitat de la informació; implantaran proactivament mesures d'identificació, gestió i mitigació dels riscos potencials identificats; establiran i implantaran controls adequats, i generaran les evidències justificatives de les seves activitats de control per tal d'obtenir una seguretat raonable pel que fa a la idoneïtat, qualitat i fiabilitat d'aquesta informació. Així mateix, seran responsables d'analitzar l'impacte en els riscos i els controls de les novetats normatives que puguin afectar a la informació generada.

En l'àmbit d'actuació específic de CaixaBank, els principals responsables de l'assegurament de la fiabilitat de la informació financera són, entre d'altres:

- > Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital.
- > Direcció General de Riscos.
- > Direcció Financera.
- > Direcció de Sostenibilitat.
- > Secretaria General.
- > Direcció de Recursos Humans.

- > La **Direcció de Compliment i Control** és responsable d'assegurar l'existència de polítiques i procediments de gestió i control per assegurar i garantir la fiabilitat de la informació; en monitorarà l'aplicació, identificarà les possibles debilitats del sistema de control, farà el seguiment dels plans d'acció implantats per a la seva correcció i avaluà l'entorn de control.

- > Per part seva, la funció d'**Auditoria Interna** és independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les operacions del Grup. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat a l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls i del govern corporatiu. En particular, Auditoria Interna supervisarà les actuacions dutes a terme tant per les àrees operatives com per la Direcció de Compliment i Control amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern.

La Direcció de Compliment i Control, com a àrea responsable de les funcions de compliment en l'entitat matriu, assumeix l'orientació estratègica, la supervisió i la coordinació respecte a les respectives funcions de control intern de les filials. Alhora, salvaguarda l'àmbit propi d'aquestes.

_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 i/o gestió de riscos**.

L'elaboració i revisió d'informació financera es duu a terme des de les diverses àrees de la **Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital**, que sol·licita a les unitats de negoci i els seus centres de suport, i també als components del Grup, la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall adequat d'aquesta informació. La informació financera és objecte de supervisió per part dels diversos nivells jeràrquics de l'esmentada Direcció i d'altres àrees de la Societat. Finalment, la Direcció presenta la informació financera rellevant que es publicarà en el mercat als Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció, que l'examinen i,

si escau, l'aproven. La Direcció de Control Intern i Validació presenta les conclusions de la certificació SCIIF als mateixos Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció perquè l'examinin i l'aprovin.

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:

01.

Processos/ Subprocessos

02.

Riscos/Assercions financeres vinculades

- > Existència i Ocurrencia
- > Integritat
- > Valoració
- > Drets i Obligacions
- > Presentació, Desglossament i compatibilitat

03.

Activitats de Control

- > Importància (clau/es-tàndard)
- > Automatització
- > Evidència
- > Sistema (aplicacions informàtiques vinculades)
- > Finalitat (preventiu, detectiu, correctiu)
- > Freqüència
- > Certificació
- > Component COSO
- > Executor
- > Validador

04.

Reporting a l'Alta Direcció i òrgans de govern

- > Certificació de l'eficàcia dels controls clau



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIIF**, la Societat té implantada l'eina **SAP Fiori** que permet la gestió integral dels riscos i controls del procés d'elaboració de la informació financera i també de la seva documentació i evidències. A l'eina, hi poden accedir els empleats amb diversos nivells de responsabilitat en el procés d'avaluació i certificació del sistema de control intern de la informació financera del Grup.

Durant l'exercici 2022, s'han dut a terme processos de certificació trimestrals, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives. Addicionalment, s'han dut a terme certificacions en períodes diferents del tancament trimestral habitual, per a determinada informació financera que es publicarà en els mercats, sense que s'hagi fet palesa cap debilitat significativa.

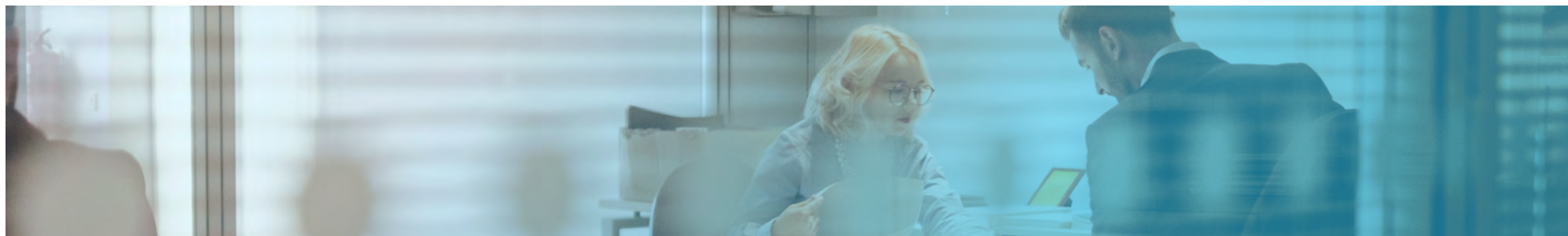
Per a l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** de l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipò-

tesis observables i contrastades. Segons allò que estableix la normativa interna, el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció són responsables d'aprovar aquests judicis i estimacions, descrits en la Nota 1.3 dels Comptes Anuals Consolidats i principalment vinculats a:

- > 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 pel que fa a: **i)** la consideració "d'increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les sigles en anglès), **ii)** la definició de default; i **iii)** la incorporació d'informació *forward-looking* i les incerteses macroeconòmiques Post Model Adjustment.
- > El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- > La valoració de les participacions dels 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 vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangi-

bles, incloent-hi els actius per dret d'ús i actius intangibles.

- > La valoració dels fons de comerç i dels 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.
- > El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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. Així mateix, s'han desenvolupat a partir dels requisits de la guia SREP de Risc Tecnològic de l'EBA (European Banking Authority). Aquestes normes formen part del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual és monitorat de manera contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Les activitats principals estan certificades. Cal destacar:

- > Les activitats corporatives de Ciberseguretat del Grup CaixaBank, des de les seus de Barcelona, Madrid i Oporto, estan certificades amb l'**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.

Adicionalment, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuitat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma **ISO 22301:2019**, 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 Continuitat de Negoci i Contingència Tecnològica**, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

01. 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.

02. Compliment

de les recomanacions dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.

03. Beneficis

en la imatge i reputació de l'Entitat.

04. Auditories

anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

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 d'acord amb els requisits específicats en la norma **ISO 38500**.

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 estrictes que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual, a més d'un marc de control de Risc Tecnològic exhaustiu.



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'exploatació i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en normes internes 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 són 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 i les contractacions de proveïdors, 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.
- > **Taula 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. Les compres que superin un cert llindar les ha de gestionar l'equip especialitzat de compradors, que estan organitzats per diverses categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, Facilities i Obres.

El procés de Compres és el procés de negociació i contractació que permet establir acords amb proveïdors les propostes dels quals suposin un avantatge competitiu, en terme de costos totals i adequació relació qualitat-servei, per al Grup CaixaBank. CaixaBank gestiona les compres segons els Principis de Compres següents: Eficiència, Sostenibilitat, Integritat i transparència, Compliment, Proximitat i seguiment.



Entre les principals funcions de Compres es troben:

- > Analitzar el mercat de proveïdors.
- > Identificar innovació en el mercat.
- > Visió transversal de les necessitats.
- > Registre i homologació de proveïdors.
- > Negociació.
- > Adjudicació.
- > Col·laboració en la formalització del contracte amb el proveïdor adjudicatari.

Les compres es gestionen a través d'una eina corporativa de negociació. En la selecció de proveïdors, s'apliquen criteris de concurrència, objectivitat, professionalitat, transparència i igualtat d'oportunitats. L'aprovació de les adjudicacions es regeix per la matriu de facultats vigent en aquest moment, la qual ha estat aprovada pel Comitè d'Eficiència.

El Grup CaixaBank disposa d'una **eina Corporativa de Compres**, denominada SAP Ariba, com a canal de comunicació senzill i àgil que dona accés a l'eina de gestió integral de compres, inclosa l'homologació de proveïdors. Amb aquesta eina, els proveïdors es registren, accepten els Principis de Compres i el Codi de Conducta de Proveïdors i aporten la documentació i els certificats necessaris per poder participar en processos de compres i iniciar el procés d'homologació per tenir la condició de proveïdor elegible.

CaixaBank disposa d'una **Política corporativa de gestió del risc d'externalització**, que es va aprovar al Consell d'Administració del 30 de setembre de 2021. Es fonamenta principalment en les Directrius sobre externalització EBA/GL/2019/02 de l'European Banking Authority (EBA) i les circulars 2/2016 i 3/2022 del Banc d'Espanya. La Política estableix els principis i les premisses corporatius que regulen el procés d'externalització de principi a fi. Així mateix, la Política estableix l'abast, el govern, el marc de gestió i control de risc del Grup Caixa-

Bank, sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que cal fer en el cicle de vida complet de les externalitzacions.

La Política, elaborada per la Direcció de Control de Riscos No Financers amb la col·laboració de Govern de l'Externalització, 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**, perquè estigui en consonància amb les referències normatives i les millors pràctiques en el sector bancari nacional i internacional.

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 i ABE, en aquesta matèria.
- > **Beneficis** en la imatge i 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

01. Anàlisi

d'aplicabilitat del model d'externalització al servei per externalitzar.

02. Valoració

de la decisió d'externalització mesurant essencialitat, riscos i model d'externalització associat.

03. Aprovació

del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.

04. Contractació

del proveïdor.

05. Traspàs

del servei al proveïdor extern.

06. Seguiment

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, evidències remeses pel proveïdor i mesures de mitigació** incloses contractualment que redueixen els riscos detectats en la valoració de 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 revisats internament de manera periòdica.

En l'**exercici 2022**, les **activitats** encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- > Serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- > Serveis de consultories financeres i de *business intelligence*.
- > Serveis de màrqueting i compres diverses.
- > Serveis informàtics i tecnològics.
- > Serveis financers.
- > Serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- > Processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- > Processos relacionats amb els sistemes d'informació.



_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 de Comptabilitat i Reporting Legal Integrat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació Comptable**, que depenen de la Direcció de Comptabilitat, 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 conseqüent 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 Comptable. 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'analitzen les implicacions derivades i es treballa per assegurar que aquestes implicacions es gestionin i incorporin a les pràctiques del Grup.

Adicionalment, aquest Departament fa 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'encarrega de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollits en els circuits comptables o que presenten dubtes a l'hora d'interpretar-los.

Es manté una comunicació permanent amb la resta de la Direcció de Comptabilitat i Reporting Legal Integrat, amb la qual es comparteixen, quan cal, les consultes comptables que han estat concloses pel Departament aportant explicació del raonament tècnic que les suporten o les interpretacions efectuades, i també 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 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. D'altra banda, en relació amb la Comissió d'Auditoria i



Control, es coordina i prepara, si escau, tota la documentació relativa a la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital. Són responsables de reportar trimestralment els principals judicis i estimacions efectuats durant el període que han afectat els estats financers consolidats.

Igualment, el Departament de Polítiques i Regulació Comptable participa en projectes singulars relacionats amb la **sostenibilitat i el reporting d'informació no financera**, bé sigui en projectes transversals del Grup o formacions internes i externes, bé sigui amb la participació en grups de treball amb *peers* i grups d'interès externs.

Les activitats anteriors descrites en matèria d'informació financera es materialitzen en l'existència i el manteniment d'un **Manual de polítiques comptables** en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables que

el Grup adopta. 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

Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank té eines informàtiques internes que asseguren la integritat i 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.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant de CaixaBank com de les societats que conformen el perímetre del Grup, fan servir, mitjançant eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat a l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diversos reguladors.

En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIF**, com ja s'ha indicat, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Fiori**, que en garanteix la integritat i reflecteix els riscos i els controls existents.



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". Així mateix, el CAC supervisa el SCIF, per mitjà de les declaracions que signen els seus responsables i la consecució de la certificació ascendent que efectua la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera.

La funció d'**Auditoria Interna**, que representa el Comitè de Direcció, es regeix pels principis que estableix 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 de la presidenta de la Comissió d'Auditoria i Control, sense perjudici

que hagi de reportar al president del Consell d'Administració perquè compleixi adequadament les seves funcions.

Auditoria Interna té **268 auditors distribuïts en diversos 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 d'Auditoria de Comptabilitat, Solvència i Recursos Humans.



Les activitats de la funció d'auditoria interna es traslladen periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control que, al seu torn, revisa, dins de l'abast 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 revisar el disseny, l'eficàcia i l'adequació del SCIIF** del Grup a partir de l'avaluació de l'entorn normatiu que desenvolupa l'entitat, el control implantat a les principals filials, la identificació de les àrees materials afectades pel SCIIF i el seguiment de les certificacions dels controls, així com, per a determinats processos, la revisió dels riscos identificats, els controls implantats, i l'evidència aportada de la seva execució. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global, en què s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici. La revisió de l'exercici 2022 s'ha centrat en:

- > Comprovació de l'aplicació de la Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera i de la Norma per a la Gestió i Control de la Fiabilitat de la informació per garantir que l'SCIIF en l'àmbit corporatiu 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 inclosos en el Pla d'Auditoria.

Adicionalment, en l'exercici 2022, Auditoria Interna ha fet diverses revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financer i comptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'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 i també, si escau, de les debilitats de control intern.

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa en 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 en la seva pàgina 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.

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 d'auditor sobre la Informació relativa al Sistema de Control intern sobre la Informació Financera (SCIIF)

Als administradors de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'Entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 30 de novembre de 2022, hem aplicat determinats procediments sobre l'apartat "Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscs en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)" contingut en les pàgines 478 a 500 de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank i en l'annex "Informe Anual de Govern Corporatiu" incorporat a l'Informe de Gestió de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2022, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'Entitat en relació amb la informació financera anual.

Els administradors són responsables d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'Entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les Normes Tècniques d'Auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'Entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'Entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la *Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit 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 a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'Entitat corresponent a l'exercici 2022 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als determinats en la guia o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la normativa reguladora de la activitat de auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida per la disposició addicional setena del Real Decret Legislatiu 4/2015 del 23 d'octubre, per el que s'aprova el text refós de la Llei del Mercat de Valors.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: (i) entendre el procés seguit en l'elaboració; (ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; (iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la comissió d'auditoria.
4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la comissió d'auditoria i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts per la disposició addicional setena del text refós de la Llei del Mercat de Valors, relativa a la descripció del SCIIF en l'Informe de Gestió.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

[PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.](#)

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro

17 de febrer de 2023

_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 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:</p> <p>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.</p> <p>b. Els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interessos que s'hi 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>a. Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.</p> <p>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, sense 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 | | Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada. | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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

Comentaris

Compliment parcial

Des del 3 de maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20% per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, i també en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb allò que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una vegada o diverses i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar des d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50% del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions (amb prima o sense i amb vot o sense). El contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015.

L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure,

totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordi emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros.

En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per a l'emissió de valors convertibles que permetin o que tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris per a la seva comptabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social així ho justifiqui. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta en la Nota 22.3 de la Memòria dels Comptes Anuals. D'acord amb allò que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordi el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20% no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que facin les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses puguin ser considerades instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig de 2021; en aquest cas, és aplicable el límit general del 50% per als augments de capital.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P. (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i exclouent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 6 | RECOMANACIÓ 7 | RECOMANACIÓ 8 | RECOMANACIÓ 9 |
|------------|--|---|--|---|
| Descripció | <p>Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, bé sigui de manera 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:</p> <p>a. Informe sobre la independència de l'auditor.</p> <p>b. Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.</p> <p>c. Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.</p> | <p>Que la societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 10 | RECOMANACIÓ 11 | RECOMANACIÓ 12 |
|-------------------|---|--|--|
| Descripció | <p>Que quan algun accionista legítimat 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:</p> <p>a. Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Compleix | Compliment parcial | Sí | Sí |
| Comentaris | <p>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).</p> <p>Aquesta pràctica, tot i que no reculli 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 en 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.</p> | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 13 | RECOMANACIÓ 14 | RECOMANACIÓ 15 | RECOMANACIÓ 16 | RECOMANACIÓ 17 |
|------------|--|---|---|---|--|
| Descripció | <p>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.</p> | <p>Que el Consell d'Administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del Consell d'Administració i que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 del consell d'administració 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. <p>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.</p> <p>La Comissió de Nomenament comprovarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.</p> | <p>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 societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.</p> <p>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%.</p> | <p>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.</p> <p>Aquest criteri es podrà atenuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials 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. | <p>Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.</p> <p>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.</p> |
| Compleix | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 18 | RECOMANACIÓ 19 | RECOMANACIÓ 20 | RECOMANACIÓ 21 | RECOMANACIÓ 22 |
|------------|---|---|--|---|--|
| Descripció | <p>Que les societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:</p> <p>a. Perfil professional i biogràfic.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Data del seu primer nomenament com a conseller a la societat, així com de les reeleccions posteriors.</p> <p>e. Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.</p> | <p>Que en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, amb la verificació prèvia 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.</p> | <p>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.</p> | <p>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 allò que estableix la legislació aplicable.</p> <p>També es podrà proposar la separació de consellers independents 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.</p> | <p>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, 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 de les seves vicissituds processals.</p> <p>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 al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el 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, sense perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 23 | RECOMANACIÓ 24 | RECOMANACIÓ 25 | RECOMANACIÓ 26 |
|------------|---|---|--|--|
| Descripció | <p>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 al Consell d'Administració.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>I que, sense 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 al més aviat possible el cessament, incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies que hagi aportat el conseller.</p> | <p>Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.</p> <p>I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.</p> | <p>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.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 27 | RECOMANACIÓ 28 | RECOMANACIÓ 29 | RECOMANACIÓ 30 |
|------------|--|--|--|---|
| Descripció | Que les no-assistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin a 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'exigeixin als consellers per exercir les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin. |
| Complex | 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 que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran 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, s'intentarà 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 produeixen 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. A més a més, això està en línia amb allò 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 atèner-se al tenor del debat.</p> | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 31 | RECOMANACIÓ 32 | RECOMANACIÓ 33 | RECOMANACIÓ 34 | RECOMANACIÓ 35 |
|------------|--|---|---|--|--|
| Descripció | <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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 i també, 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.</p> | <p>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 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.</p> | <p>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 que conté aquest Codi de Bon Govern que siguin aplicables a la societat.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 36 | RECOMANACIÓ 37 | RECOMANACIÓ 38 | RECOMANACIÓ 39 | RECOMANACIÓ 40 |
|------------|---|--|--|--|---|
| Descripció | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració. b. El funcionament i la composició de les seves comissions. c. La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració. d. L'acompliment del president del Consell d'Administració i del primer executiu de la societat. e. L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Descripció

Comentaris Compleix

| RECOMANACIÓ 41 | RECOMANACIÓ 42 | RECOMANACIÓ 43 | RECOMANACIÓ 44 |
|---|---|---|---|
| <p>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.</p> | <p>Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:</p> <p>1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:</p> <p>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 la correcta aplicació dels criteris comptables.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica.</p> <p>2. En relació amb l'auditor extern:</p> <p>a. En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.</p> <p>b. Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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 proposada.</p> |
| Sí | Sí | Sí | Sí |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Descripció

Complex

Comentaris

| RECOMANACIÓ 45 | RECOMANACIÓ 46 | RECOMANACIÓ 47 | RECOMANACIÓ 48 | RECOMANACIÓ 49 | RECOMANACIÓ 50 |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. El grau de risc que la societat consideri acceptable.</p> <p>d. Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.</p> <p>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.</p> | <p>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:</p> <p>a. 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.</p> <p>b. Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.</p> <p>c. 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.</p> | <p>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.</p> | <p>Que les societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.</p> | <p>Que la Comissió de Nomenaments consulti el president del Consell d'Administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.</p> <p>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.</p> | <p>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:</p> <p>a. Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.</p> <p>b. Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.</p> <p>c. 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.</p> <p>d. Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.</p> <p>e. Comprovar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.</p> |
| Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 51 | RECOMANACIÓ 52 | RECOMANACIÓ 53 | RECOMANACIÓ 54 | RECOMANACIÓ 55 |
|------------|--|---|--|---|---|
| Descripció | <p>Que la Comissió de Retribucions consulti el president i el primer executiu de la societat, sobretot quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.</p> | <p>Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control constin en el reglament del Consell d'Administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries d'acord amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 tasques 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. | <p>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.</p> | <p>Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 i també 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. | <p>Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 i 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. |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 56 | RECOMANACIÓ 57 | RECOMANACIÓ 58 | RECOMANACIÓ 59 | RECOMANACIÓ 60 |
|------------|---|---|---|---|---|
| Descripció | <p>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.</p> | <p>Que se circumscriuïn als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, i també 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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>I, en particular, que els components variables de les remuneracions:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.</p> |
| Complex | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | RECOMANACIÓ 61 | RECOMANACIÓ 62 | RECOMANACIÓ 63 |
|------------|--|--|---|
| Descripció | <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| Compleix | Sí | Sí | Sí |
| Comentaris | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Descripció

Complex

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 dels contractes del President i 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 de cadascun d'aquests.

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 i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

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 assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no se'n produeixi el cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions d'acord amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.

Amb la terminació del contracte del Conseller Delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte.

La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.



Aquest Informe Anual de Govern Corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat el **16 de febrer de 2023**.

> TAULA DE CONCILIACIÓ DE CONTINGUT AMB EL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE CNMV

A. Estructura de Propietat (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|--|
| A.1 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Social" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Autorització per augmentar capital" |
| A.2 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Accionistes significatius" |
| A.3 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| A.4 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Pactes parasocials" |
| A.5 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| A.6 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| A.7 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Pactes parasocials" |
| A.8 | Sí | No aplicable |
| A.9 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Autocartera" |
| A.10 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Autocartera" |
| A.11 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Flotant regulatori" |
| A.12 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes" |
| A.13 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes" |
| A.14 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Social" |

B. Junta general (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|--|
| B.1 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |
| B.2 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |
| B.3 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes" |
| B.4 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |
| B.5 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |
| B.6 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes" |
| B.7 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | | |
|-----|----|--|
| B.8 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes" |
|-----|----|--|

3. Estructura d'Administració de la Societat

C.1 Consell d'Administració (1/2)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|--|
| C.1.1 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.2 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.3 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.4 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració" |
| C.1.5 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració" |
| C.1.6 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració" |
| C.1.7 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració" |
| C.1.8 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.9 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.1.10 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.11 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.12 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" |
| C.1.13 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Remuneració" |
| C.1.14 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Alta Direcció" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Remuneració" |
| C.1.15 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.16 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.17 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.18 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.19 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | | |
|--------|----|---|
| C.1.20 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.21 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.22 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.23 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.24 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.25 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.1.26 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.27 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell -comissió d'Auditoria i Control - - Actuacions durant l'exercici - Supervisió de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Procediments i activitats de control de la informació financera" |
| C.1.28 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell -comissió d'Auditoria i Control - - Actuacions durant l'exercici - Supervisió de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Procediments i activitats de control de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Supervisió del funcionament del sistema de control intern" |
| C.1.29 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - 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 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.1.32 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.1.33 | Si | No aplicable |
| C.1.34 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.1.35 | Si | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.36 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |
| C.1.37 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| | | |
|--------|----|---|
| C.1.38 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" |
| C.1.39 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Remuneració - Càrrec executiu" |

C.2 Comissions del Consell d'Administració (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|--|
| C.2.1 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.2.2 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| C.2.3 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |

D. Operacions Vinculades i Operacions Intragrup (1/2)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|---|
| D.1 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| D.2 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| D.3 | Sí | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| 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 "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |
| D.7 | No | Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell" |

E. Sistema de Control i Gestió de Riscos (1/1)

| 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 dels CAC. |
| E.2 | No | Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i Organització a la Nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document; i l'apartat Govern corporatiu - Comportament ètic i responsable - Transparència fiscal a l'IGC. |
| 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 en la Nota 3 dels CAC i els apartats Govern corporatiu - Comportament ètic i responsable - Ètica i integritat, Transparència fiscal i Gestió del Risc a l'IGC. |
| 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 dels CAC. |
| E.5 | No | Vegeu apartat Gestió del Risc de l'IGC; els apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3; i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents a la Nota 23 dels CAC. |
| 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 dels CAC i l'apartat Govern corporatiu - Comportament ètic i responsable a l'IGC |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

F. Sistema de Control Intern de la Informació Financera (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|--|
| F.1 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Entorn de control de la informació financera" |
| F.2 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Avaluació de riscos de la informació financera" |
| F.3 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Procediments i activitats de control de la informació financera" |
| F.4 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Informació i comunicació" |
| F.5 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera" |
| F.6 | No | No aplicable |
| F.7 | No | Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Informe de l'auditor extern" |

G. Grau de Seguiment de Govern Corporatiu (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|---|
| G. | Sí | Annex IGC "Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu" |

H. Altres Informacions d'Interès (1/1)

| Secció model CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|-------------------|------------------------------|------------|
| H. | No | |

CAC - Comptes Anuals Consolidats del Grup de l'exercici 2022
IGC - Informe de Gestió Consolidat del Grup de l'exercici 2022

_Informe anual de govern corporatiu de les societats anònimes cotitzades

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR



Data fi de l'exercici de referència:

→ 31/12/2022



Denominació social:

→ CAIXABANK, S.A.



CIF:

→ A-08663619



Domicili social:

→ C/ Pintor Sorolla núm., 2-4 (València)

> A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social i els drets de vot atribuïts, inclosos, si escau, els corresponents a les accions amb vot per lleialtat, en la data del tancament de l'exercici:

Indiqui si els estatuts de la societat contenen la previsió de:

SÍ NO

| Data d'última modificació | Capital social (€) | Nombre d'accions | Nombre de drets de vot |
|---------------------------|--------------------|------------------|------------------------|
| 26/03/2021 | 8.060.647.033,00 | 8.060.647.033 | 8.060.647.033 |

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

SÍ NO

A.2. Detall dels titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, incloent-hi els consellers que hi tinguin una participació significativa:

| 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 | |
| BLACKROCK, INC. | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,21 | 3,21 |
| FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" | 0,00 | 30,01 | 0,00 | 0,00 | 30,01 |
| FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA | 0,00 | 16,11 | 0,00 | 0,00 | 16,11 |

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 |
|--|---|--|---|-------------------------|
| FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" | CRITERIA CAIXA, S.A.U. | 30,01 | 0,00 | 30,01 |
| FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA | BFA Tenedora de Accions, S.A. | 16,11 | 0,00 | 16,11 |
| BLACKROCK, INC. | ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC | 3,00 | 0,21 | 3,21 |

A.3. Detall, independentment del percentatge, la participació al tancament de l'exercici dels membres del consell d'administració que siguin titulars de drets de vot atribuïts a accions de la societat o a través d'instruments financers, excloent-ne els consellers que s'hagin identificat a l'apartat A.2 anterior:

| 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 |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. John S. Reed | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Joaquín Ayuso García | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Francisco Javier Campo García | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. Eva Castillo Sanz | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. María Teresa Santero Quintillá | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sr. José Serna Masía | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| % total de drets de vot titularitat de membres del consell d'administració | | | | | | 0,02 | |

Detall de la participació indirecta:

| Nom o denominació social del conseller | 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 | Del % total de drets de vot atribuïts a les accions, indiqui, si escau, el % dels vots addicionals atribuïts que corresponen a les accions amb vot per lleialtat |
|--|--|--|---|-------------------------|--|
| Sr. José Serna Masiá | Sra. María Soledad García Conde Angoso | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Detalli el percentatge total de drets de vot representats en el consell:

| | |
|---|-------|
| % total de drets de vot representats al consell d'administració | 46,14 |
|---|-------|

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

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 |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 565.809.696 | 389.509 | 7,02 |

(*) A través de:

| Nom o denominació social del titular directe de la participació | Nombre d'accions directes |
|---|---------------------------|
| BANCO BPI, S.A. | 337.191 |
| CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER | 3.565 |
| VIDACAIXA, S.A. D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES | 8.221 |
| MICROBANK | 13.381 |
| CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A. | 27.151 |
| Total | 389.509 |

A.11. Capital flotant estimat:

| | |
|-------------------------|-------|
| % | |
| Capital flotant estimat | 43,61 |

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

SÍ NO

> 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 dades dels dos exercicis anteriors:

| Data Junta General | Dades d'assistència | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|-------|
| | % de presència física | % en representació | % vot a distància | | Total |
| | | | Vot electrònic | Altres | |
| 22/05/2020 | 40,94 | 24,92 | 0,11 | 0,30 | 66,27 |
| Dels quals, 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 |
| Dels quals, capital flotant | 2,36 | 15,90 | 1,17 | 0,27 | 19,70 |
| 14/05/2021 | 46,18 | 26,94 | 1,24 | 1,07 | 75,43 |
| Dels quals, capital flotant | 0,01 | 23,96 | 1,24 | 1,07 | 26,28 |
| 08/04/2022 | 46,87 | 28,62 | 0,25 | 0,40 | 76,14 |
| Dels quals, capital flotant | 0,70 | 22,51 | 0,25 | 0,40 | 23,86 |

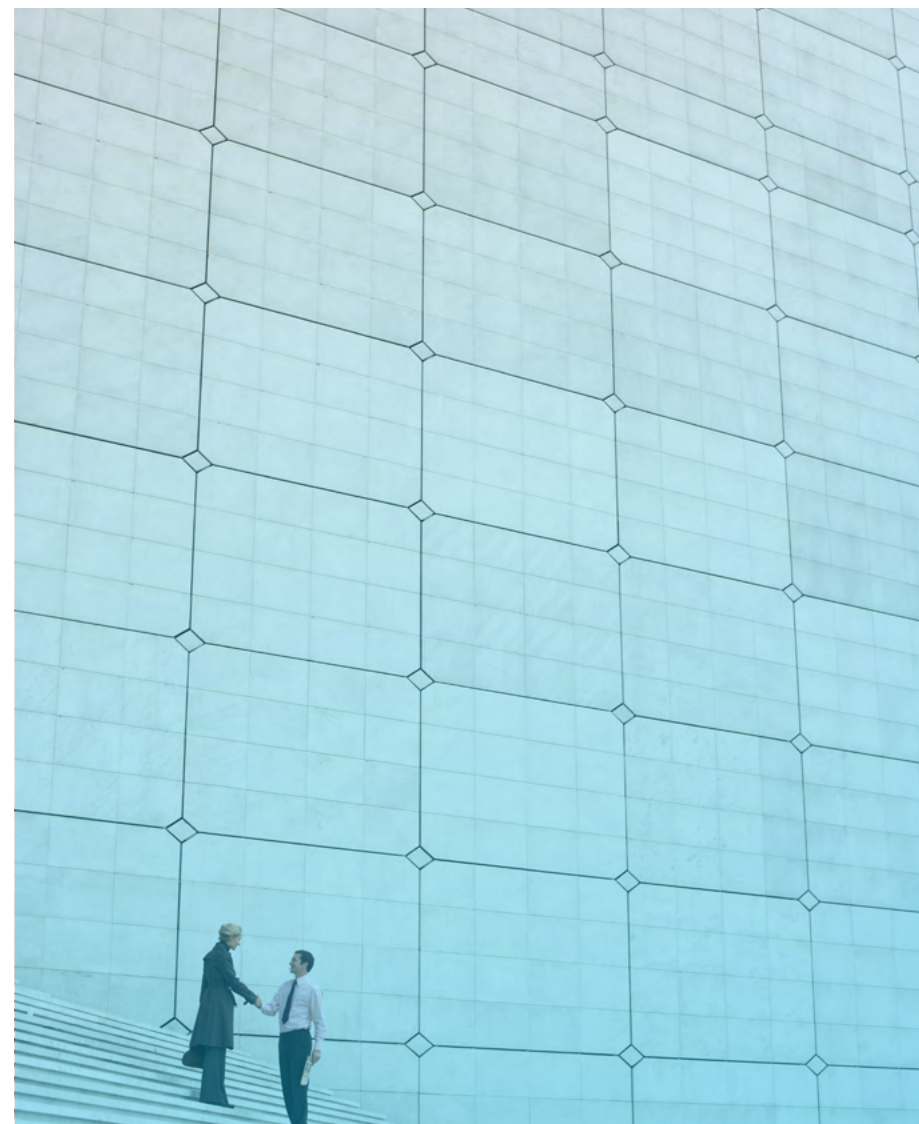
B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

SÍ NO

B.6. Indiqui si existeix alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General o per votar a distància:

SÍ NO

| | |
|--|-------|
| 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 Completi 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 |
|---|--------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Sra. Eva Castillo Sanz | | Independent | CONSELLER | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Joaquín Ayuso García | | Independent | CONSELLER | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. José Serna Masía | | Dominical | CONSELLER | 30/06/2016 | 14/05/2021 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | | Executiu | PRESIDENT | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | | Independent | CONSELLER | 30/06/2016 | 14/05/2021 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | | Independent | CONSELLER | 05/04/2019 | 05/04/2019 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | | Independent | CONSELLER | 21/09/2017 | 08/04/2022 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sra. María Teresa Santero Quintillá | | Dominical | CONSELLER | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | | Independent | CONSELLER | 25/02/2016 | 22/05/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | | Dominical | VICEPRESIDENT | 01/01/2018 | 08/04/2022 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Francisco Javier Campo García | | Independent | CONSELLER | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | | Independent | CONSELLER | 24/04/2014 | 05/04/2019 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | | Executiu | CONSELLER DELEGAT | 30/06/2014 | 05/04/2019 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. John S. Reed | | Independent | CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT | 03/11/2011 | 05/04/2019 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich | | Un altre extern | CONSELLER | 03/12/2020 | 03/12/2020 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| Nombre total de consellers | | | | | | 15 |

Indiqui els cessaments que, per dimissió o per acord de la junta general, hi hagi hagut 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 ha sigut abans de la fi del mandat |
|--|--|----------------------------|---------------|--|--|
| Sense dades | | | | | |

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 |
|--|--|---|
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | President executiu | José Ignacio Goirigolzarri, nascut a Bilbao el 1954. És president executiu de CaixaBank des de l'any 2021. És Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomata en Finances i Planificació Estratègica per la Universitat de Leeds (Regne Unit). Actualment, també és vicepresident de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundación Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President ¹ del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundación Garum. Així mateix, és president de la Fundació CaixaBank Dualiza. Abans d'assumir la presidència de CaixaBank, i des del 9 de maig de 2012, va ser president executiu del Consell d'Administració de Bankia, president de la seva comissió de Tecnologia i Innovació i president del Consell d'Administració de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Va iniciar la seva carrera professional al Banc de Bilbao el 1977, en què va ser director general del BBV i membre del Comitè de Direcció de l'entitat, amb responsabilitats a banca comercial a Espanya i a les operacions a Amèrica Llatina. Va ser responsable de Banca Detallista de BBVA i conseller delegat de l'entitat fins a l'any 2009. Durant aquest període, també va ser conseller de BBVA-BANCOMER (Mèxic), Citic Bank (Xina) i de CIFH (Hong Kong). A més, va ser vicepresident de Telefónica i Repsol i president espanyol de la Fundació Espanya-USA. ¹ Amb data 24 de gener de 2023 ha deixat el càrrec de president i hi continua com a Membre. |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | Conseller delegat | Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és conseller delegat de CaixaBank des de juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration with distinction per INSEAD. Actualment també és conseller del 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 president de VidaCaixa, vicepresident primer de Repsol i conseller del Grupo Financiero Inbursa, l'ErsteBank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, PortAventura i Saba. |

| | |
|---|-------|
| Nombre total de consellers executius | 2 |
| Nombre total de consellers executius % sobre el total del consell | 13,33 |

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 |
|--|---|---|
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" | Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és vicepresident de CaixaBank des d'abril de 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 de 1997 fins a novembre de 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, S.L. i conseller suplent del Grupo Financiero Inbursa a Mèxic. |
| Sra. María Teresa Santero Quintillá | FROB I BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U. | Teresa Santero, nascuda a Camporrells (Osca) el 1959. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És llicenciada en Administració d'Empreses per la Universitat de Saragossa i Doctora en Economia per la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Des de 2012 és professora a la Universitat Institut d'Empresa (UIE) a Madrid. Amb anterioritat, va ocupar llocs de responsabilitat tant a l'Administració central (secretària general d'Indústria al Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme de 2008 a 2011) com a l'Administració autonòmica, al Govern de la Comunitat Autònoma d'Aragó (directora general de Política Econòmica del Departament d'Economia i Hisenda de 2003 a 2007 i secretària general del Departament de Serveis Socials de 2007 a 2008). Prèviament, va treballar durant deu anys com a economista al departament d'Economia de l'OCDE a París. Ha estat professora visitant a la Facultat d'Economia de la Universitat Complutense de Madrid i professora associada i ajudant de recerca a la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Ha pertangut a diversos consells d'administració, vocal independent del Consell General d'Institut de Crèdit Oficial, ICO (2018-2020), consellera de la Societat Estatal de Participacions Industrials, SEPI (2008-2011) i de Navantia (2010-2011), vocal de la Comissió Executiva i del Consell del Consorci de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011) i consellera de l'Institut Tecnològic d'Aragó (2004-2007). També ha estat membre del Patronat de diverses Fundacions, la Fundació Zaragoza Logistics Center (ZLC) (2005-2007), la Fundació per al Desenvolupament de les Tecnologies de l'Hidrogen (2005-2007), i la Fundació Observatori de Prospectiva Tecnològica Industrial (2008-2011). |
| Sr. José Serna Masía | FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" | José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol de 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 el van escollir secretari de la 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. De 1991 a 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, radicada a Barcelona. També va ser 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 de 2002 a 2013. |
| Nombre total de consellers dominicals | | 3 |
| % sobre el total del Consell | | 20,00 |

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

| Nom o denominació social del conseller | Perfil |
|--|--|
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Donostia el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juny de 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra. Actualment és consellera d'Ysios Capital i consellera independent de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. i Mediaset. És presidenta de la Fundació COTEC, i com a tal és membre del patronat de les fundacions Pelayo, España Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor de l'Associació Espanyola Contra el Càncer, Fundació Dones per Àfrica, UNICEF, Comitè Espanyol, també és membre del Consell assessor a Integrated Service Solutions, S.L. i S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre d'altres. En el passat, va ser vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua. Membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Genetrix, S.L. (presidenta executiva), Sygnis AG (presidenta del Consell de Supervisió), Satlantix Microsats (presidenta), Science & Innovation Link Office, S.L.(consellera), i consellera independent a Naturgy Energy Group, S.A. (anteriorment Gas Natural, S.A.), Corporació Financera Alba, Pelayo Mútua d'Assegurances. Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des d'abril 2008 a desembre de 2011, i presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE). |
| Sr. 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. De setembre de 2003 a 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 de 2016. És membre de Junta del Boston Athenaeum i fideicomissari del NBER. És membre de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana. |
| Sr. Joaquín Ayuso García | Joaquín Ayuso, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer de Camins, Canals i Ports per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és president d'Adriano Care Socimi, S.A., membre del Consell Assessor de l'Institut Benjamin Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares i del Consell Assessor de Kearney. Així mateix, és president de la junta directiva de la Real Societat Hípica Espanyola Club de Camp. Amb anterioritat, va formar part del Consell d'Administració de Bankia, on va ocupar els càrrecs de conseller independent coordinador, vocal del Comitè d'Auditoria i Compliment, de la Comissió de Retribucions, president i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, així com president i vocal de la Comissió Consultiva de Riscos de Bankia. Ha desenvolupat la seva carrera professional a la societat Ferroviaria, S.A., on va ser conseller delegat i vicepresident del Consell d'Administració. Ha estat conseller de National Express Group, PLC i d'Hispania Activos Inmobiliarios i president d'Autopista del Sol Concesionaria Española. Li van atorgar la Medalla d'Honor del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports l'any 2006. |
| Sr. Francisco Javier Campo García | Francisco Javier Campo, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és membre del Consell d'Administració de Meliá Hotels International, S.A., president de la seva Comissió d'Auditoria i Compliment i vocal de la seva Comissió de Nomenaments, Retribucions i Responsabilitat Social Corporativa. És vicepresident de l'Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC), membre del Consell Assessor (senior advisor) d'AT Kearney, senior advisor del Grup d'Alimentació Palacios i senior advisor d'IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). És conseller de l'Associació per al Progrés de la Direcció (APD) i patró de la Fundació CaixaBank Dualiza, de la Fundació F. Campo i de la Fundació Iler. Abans havia format part del Consell d'Administració de Bankia, va ser president del Comitè d'Auditoria i Compliment i de la Comissió Consultiva de Riscos i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, de la Comissió de Tecnologia i Innovació i de la Comissió Delegada de Riscos. Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen, ha estat president mundial del Grup Dia i membre del Comitè Executiu Mundial del Grup Carrefour, i president dels grups Zena i Cortefiel. L'any 2007 li van concedir l'Ordre Nacional del Mèrit de la República Francesa. |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

| Nom o denominació social del conseller | Perfil |
|--|---|
| Sra. Eva Castillo Sanz | Eva Castillo, nascuda a Madrid el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Llicenciada en Dret i Empresarials per la Universitat Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid. En l'actualitat, és consellera independent d'International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la Comissió d'Auditoria i Compliment i de la Comissió de Retribucions. També és membre del Patronat de la Fundació Comillas-ICAI i del Patronat de la Fundació Entreculturas, Fe y Alegría i membre del Consell per a l'Economia de la Santa Seu i membre de l'AIE Advantere School of Management. Abans havia format part del Consell d'Administració de Bankia, S.A., i n'havia estat consellera independent coordinadora, presidenta de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable i de la Comissió de Retribucions, així com vocal de la Comissió de Tecnologia i Innovació, de la Comissió Delegada de Riscos i de la Comissió Consultiva de Riscos. Ha estat consellera independent de Zardoya OTIS, S.A., presidenta de la Comissió d'Auditoria i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions. Així mateix, ha estat consellera de Telefónica, S.A. i presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, A.G., a més de membre del Patronat de la Fundació Telefónica. Prèviament va ser consellera independent de Visa Europe Limited i consellera d'Old Mutual, PLC. Ha estat presidenta i CEO de Telefónica Europe. Va ser presidenta i CEO de Merrill Lynch Capital Markets España, presidenta i CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA i membre del Comitè Executiu d'EMEA de Merrill Lynch International. |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 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 immillorables resultats 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 esdevé presidenta del Consell d'Administració de Stanpa i, al seu torn, també 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 de 2017, la revista Emprendedores guardona Verónica Fisas com a "executiva de l'any". |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | María 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: Airbus Group, S.E. (des de 2015), Vodafone Group (des de 2017) i A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (des de 2021). També és membre del Consell Assessor de les societats següents: SAP Ibérica (des del 2013), Spencer Stuart (des del 2017), Kearney (des del 2022) i ISS España. Ha estat membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011 fins al 2022). 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), i entre el 2013 i el 2021 va ser membre del Consell d'Administració de Solvay, S.A. 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 i Construcción del gener de 2009 fins al gener de 2011. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol de 2001 i el gener de 2009, i va ampliar-la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol de 2005 al gener de 2009. Entre juny de 2000 i juny de 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. De 1998 a 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, el Patronat de l'MD Anderson International España, la Fundació Vodafone, la Fundació Airbus i la Fundació Curarte. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Al 2005 va ingressar al 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). |

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

| Nom o denominació social del conseller | Perfil |
|--|--|
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià i té el màster en Administració d'Empreses de l'Institut Empresa de 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. Prèviament, des del maig de 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 d'arribar a Almirall va treballar durant 22 anys, 17 dels quals fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, 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 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 Consell d'Administració de la companyia farmacèutica francesa Pierre Fabre, S.A. i membre de la seva Comissió d'Estratègia, així com de la seva Comissió d'Auditoria. També és membre del Consell d'Administració de la societat de capital risc Sabadell Asabys Health Innovation Investments 2B, S.C.R., S.A. |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | Koro Usarraga Unsain, 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 de NH Hotel Group des de 2015, fins a octubre de 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i, el 1993, la van nomenar 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 2019 fins a l'actualitat, és accionista i Administradora de la societat 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L. |
| Nombre total de consellers independents | 9 |
| % sobre el total del Consell | 60,00 |

Indiqui si algun conseller qualificat d'independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol 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 qualsevol societat del seu grup, bé sigui en nom propi 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.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS

S'identificarà els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:

| Nom o denominació social del conseller | Motius | Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle | Perfil |
|--|---|---|---|
| Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich | Fernando Maria Costa Duarte Ulrich es va qualificar de conseller un altre extern, no dominical ni independent, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2 de l'article 529 duodecimes de la Llei de Societats de Capital i a l'article 19.5 del Reglament del consell. Actualment, i des de 2017, és president no executiu al Banco BPI, S.A. | BANCO BPI, S.A. | Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nascut a Lisboa el 1952. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. Va cursar estudis d'Econòmiques i Empresarials a l'Institut Superior d'Economia i Gestió de la Universitat de Lisboa. Actualment, i des de 2017, és president no executiu del Banco BPI, S.A., filial del Grup CaixaBank. Abans havia ocupat, al Banco BPI i el seu grup, diversos càrrecs de responsabilitat, i va ser conseller delegat de l'entitat de 2004 a 2017. Així mateix, ha estat president no executiu del BFA (Angola) (2005-2017); membre del Consell d'Administració d'APB (Associació portuguesa de bancs) (2004-2019); President del Consell General i de Supervisió de la Universitat d'Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conseller no executiu de SEMAPA, (2006-2008); Conseller no executiu de Portugal Telecom (1998-2005); Conseller no executiu d'Allianz Portugal (1999-2004); Conseller no executiu de PT Multimedia (2002-2004); membre del consell consultiu de CIP, confederació industrial portuguesa (2002-2004); Conseller no executiu d'IMPRESA i de SIC, conglomerat de mitjans de comunicació portuguesos 2000-2003; Vicepresident del Consell d'Administració de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresident del Banco de Fomento & Exterior, S.A. i del Banco Borges & Irmão (1996-1998); membre del Consell Consultiu per a la Reforma del Tresor (1990/1992); membre del Consell Nacional de la Comissió del Mercat de Valors de Portugal (1992-1995); Conseller executiu del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresident del Banc Portuguès d'Investimento (1989-2007); Conseller executiu del Banco Portuguès de Investimento (1985-1989); Director adjunt de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Cap de gabinet del Ministre d'Economia del Govern portuguès (1981-1983); membre del Secretariat per a la Cooperació Econòmica del Ministeri d'Afers Exteriors del Govern de Portugal (1979-1980) i membre de la delegació portuguesa davant l'OCDE (1975-1979). Responsable de la secció de mercats financers del diari Expresso (1973-74). |

| | |
|---|------|
| Nombre total d'altres consellers externs | 1 |
| % sobre el total del Consell | 6,67 |

Indiqui les variacions que, si escau, hi hagi hagut 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 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2020 | Exercici 2019 | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2020 | Exercici 2019 |
| Executives | | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Dominicals | 1 | 1 | 2 | 2 | 33,33 | 33,33 | 28,57 | 25,00 |
| Independents | 5 | 5 | 4 | 4 | 55,55 | 55,55 | 66,67 | 57,14 |
| Altres d'externes | | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 6 | 6 | 6 | 6 | 40,00 | 40,00 | 42,86 | 37,50 |

C.1.11 Detalli els càrrecs de conseller, administrador o director, o representant, que desenvolupin els càrrecs o representants de consellers membres del consell d'administració de la societat en altres entitats, siguin societats cotitzades o no:

| Identificació del conseller o representant | Denominació social de l'entitat, cotitzada o no | Càrrec |
|--|---|---------------|
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | COMPANHIA DE SEGUROS ALLIANZ PORTUGAL, S.A. | CONSELLER |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | FUNDACIÓ ESADE | CONSELLER |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | SEGURCAIXA ADESLAS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS | VICEPRESIDENT |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | CÍRCULO DE EMPRESARIOS | CONSELLER |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | EUROFI | CONSELLER |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA-CHINA | CONSELLER |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE | CONSELLER |



| Identificació del conseller o representant | Denominació social de l'entitat, cotitzada o no | Càrrec |
|--|--|------------------------|
| Sr. Francisco Javier Campo García | ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE CODIFICACIÓ COMERCIAL (AECOC) | VICEPRESIDENT |
| Sr. Francisco Javier Campo García | ASSOCIACIÓ PER AL PROGRÉS DE LA DIRECCIÓ (APD) | CONSELLER |
| Sr. Francisco Javier Campo García | FUNDACIÓ CAIXABANK DUALIZA | CONSELLER |
| Sr. Francisco Javier Campo García | FUNDACIÓ F. CAMPO | CONSELLER |
| Sr. Francisco Javier Campo García | FUNDACIÓN ITER | CONSELLER |
| Sr. Francisco Javier Campo García | MELIÁ HOTELS INTERNATIONALS, S.A. | CONSELLER |
| Sra. Eva Castillo Sanz | AIE ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT | CONSELLER |
| Sra. Eva Castillo Sanz | CONSELL PER A L'ECONOMIA DE LA SANTA SEU | CONSELLER |
| Sra. Eva Castillo Sanz | FUNDACIÓ ENTRECULTURAS FÉ Y ALEGRÍA | CONSELLER |
| Sra. Eva Castillo Sanz | FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMILLAS-ICAI | CONSELLER |
| Sra. Eva Castillo Sanz | INTERNATIONAL CONSOLIDATED AIRLINES GROUP S.A. (IAG) | CONSELLER |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | ASSOCIACIÓ NACIONAL DE PERFUMERIA I COSMÈTICA (STANPA) | PRESIDENT |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | FUNDACIÓ RICARDO FISAS NATURA BISSÉ | CONSELLER |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | FUNDACIÓ STANPA | CONSELLER |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NATURA BISSÉ INT. DALLAS (USA) | PRESIDENT |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NATURA BISSÉ INT. LTD (UK) | CONSELLER |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NATURA BISSÉ INT., S.A. de C.V. (MÈXIC) | PRESIDENT |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NATURA BISSÉ INTERNATIONAL, S.A. | CONSELLER DELEGAT |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NB SELECTIVE DISTRIBUTION, S.L. | ADMINISTRADOR SOLIDARI |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | NATURA BISSÉ INTERNATIONAL TRADING (SHANGAI), CO., LTD | ADMINISTRADOR SOLIDARI |
| Sr. John S. Reed | AMERICAN CASH EXCHANGE, INC. (ACE) | PRESIDENT |

| Identificació del conseller o representant | Denominació social de l'entitat, cotitzada o no | Càrrec |
|--|--|------------------------|
| Sr. John S. Reed | BOSTON ATHENEUM | CONSELLER |
| Sr. John S. Reed | NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH | CONSELLER |
| Sr. John S. Reed | ACADÈMIA AMERICANA D'ARTS I CIÈNCIES | CONSELLER |
| Sr. John S. Reed | SOCIETAT FILOSÒFICA AMERICANA | CONSELLER |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | PIERRE FABRE, S.A. | CONSELLER |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | SABADELL - ASABYS HEALTH INNOVATION INVESTMENTS 2B, S.C.R, S.A. | CONSELLER |
| Sr. José Serna Masía | ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE SÈNIORS DE GOLF. | VICEPRESIDENT |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | 2005 KP INVERSIONES, S.L. | ADMINISTRADOR SOLIDARI |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | VEHICLE TESTING EQUIPMENT, S.L. (FILIAL 100% DE 2005 KP INVERSIONES, S.L.) | ADMINISTRADOR SOLIDARI |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | VOCENTO, S.A. | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | AIE ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | ASSOCIACIÓ MADRID FUTURO | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | ASSOCIACIÓ VALENCIANA D'EMPRESARIS | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CAMBRA DE COMERÇ D'ESPANYA | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CÍRCULO DE EMPRESARIOS | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CERCLE D'EMPRESARIS BASCOS | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CONFEDERACIÓ ESPANYOLA DE CAIXES D'ESTALVIS (CECA) | VICEPRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CONFEDERACIÓ ESPANYOLA DE DIRECTIUS I EXECUTIUS (CEDE) | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CONFEDERACIÓ ESPANYOLA D'ORGANITZACIONS EMPRESARIALS (CEOE) | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | CONSELL EMPRESARIAL ESPANYOL PER AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | DEUSTO BUSINESS SCHOOL | PRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FOMENT DEL TREBALL NACIONAL | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ ASPEN INSTITUTE | CONSELLER |

| Identificació del conseller o representant | Denominació social de l'entitat, cotitzada o no | Càrrec |
|--|--|--------------------|
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ CAIXABANK DUALIZA | PRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ CONSELL ESPANYA -EUA | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ COTEC PER A LA INNOVACIÓ | VICEPRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ D'AJUDA CONTRA LA DROGOADDICCIÓ (FAD) | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ D'ESTUDIS D'ECONOMIA APLICADA (FEDEA) | PRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ INSTITUT HERMES | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ LAB MEDITERRANI | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓN PRO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | FUNDACIÓ REAL INSTITUTO ELCANO | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | GARUM FUNDATIO FUNDAZIOA | PRESIDENT |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE | CONSELLER |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | INSTITUT BENJAMIN FRANKLIN - UAH | PRESIDENT |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | COMPañÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA HOLDINGS, S.A. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | FUNDACIÓ COTEC PER A LA INNOVACIÓ | PRESIDENT |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | FUNDACIÓ ESPANYA CONSTITUCIONAL | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | FUNDACIÓ PELAYO | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | FUNDACIÓ SEPI, FSP | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | JAIZKIBEL 2007, S.L. (SOCIETAT PATRIMONIAL) | ADMINISTRADOR ÚNIC |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | YSIOS ASSET MANAGEMENT, S.L. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV I, S.L. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV II, S.L. | CONSELLER |

| Identificació del conseller o representant | Denominació social de l'entitat, cotitzada o no | Càrrec |
|--|---|-----------|
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV III, S.L. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | YSIOS CAPITAL PARTNERS SGEIC, S.A. | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | ASSOCIACIÓ ESPANYOLA CONTRA EL CÀNCER (AECC) | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | FUNDACIÓ DONES PER ÀFRICA | CONSELLER |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | UNICEF, COMITÈ ESPANYOL | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | AIRBUS GROUP, SE | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | AIRBUS FOUNDATION | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | FUNDACIÓ CURARTE | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | FUNDACIÓ MD ANDERSON INTERNATIONAL ESPAÑA | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | IESE | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | A.P. MOLLER-MAERKS A/S A.P. | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | VODAFONE FOUNDATION | CONSELLER |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | VODAFONE GROUP PLC | CONSELLER |
| Sr. Joaquín Ayuso García | ADRIANO CARE SOCIMI, S.A. | PRESIDENT |
| Sr. Joaquín Ayuso García | CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A. | CONSELLER |
| Sr. Joaquín Ayuso García | INSTITUT BENJAMIN FRANKLIN - UHA | CONSELLER |
| Sr. Joaquín Ayuso García | REAL SOCIEDAD HÍPICA ESPAÑOLA CLUB DE CAMPO | PRESIDENT |

Per a la informació relativa a si els càrrecs són retribuïts o no, vegeu l'apartat C.1.11 del document en format lliure.

Els càrrecs esmentats, en alguns casos, no s'ajusten a la seva nomenclatura real per les limitacions del formulari electrònic. Per als títols exactes, vegeu el document en format lliure.

Indiqui, si escau, les altres activitats retribuïdes dels consellers o representants dels consellers, sigui quina en sigui la naturalesa, diferent de les indicades al quadre anterior.

| Identificació del conseller o representant | Altres activitats retribuïdes |
|--|---|
| Sr. Joaquín Ayuso García | Membre del Consell Assessor d'AT KEARNEY, S.A. |
| Sr. Francisco Javier Campo García | Membre del Consell Assessor d'AT KEARNEY, S.A. Soci i membre del Consell Assessor del GRUP EMPRESARIAL PALACIOS ALIMENTACIÓN, S.A. Soci i membre del Consell Assessor d'IPA CAPITAL, S.L.(Pastas Gallo). |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | Membre del Consell Assessor d'INTEGRATED SERVICE SOLUTIONS, S.L. Membre del Consell Assessor de MCKINSEY & COMPANY. Membre del Consell Assessor de S2 GRUPO DE INNOVACIÓN EN PROCESOS ORGANIZATIVOS, S.L.U. Membre del Consell Assessor de la UNIVERSITAT EUROPEA DE MADRID, S.A. |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | Membre del Consell Assessor de KEARNEY, S.A. Membre del Consell Assessor d'ISS ESPANYA. Membre del Consell Assessor de SAP IBÉRICA. Membre del Consell Assessor de SPENCER STUART. |
| Sra. María Teresa Santero Quintillá | Professora de l'INSTITUT D'EMPRESA DE MADRID. |

Totes les activitats d'aquest apartat són retribuïdes.

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 identifiqueu, si escau, on es regula:

SÍ NO

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del Consell d'Administració:

| | |
|---|-------|
| Remuneració meritada durant l'exercici a favor del consell d'administració (milers d'euros) | 9.160 |
| Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics consolidats (milers d'euros) | 3.838 |
| Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics no consolidats (milers d'euros) | 3.213 |
| Import dels fons que han acumulat els consellers antics per sistemes d'estalvi a llarg termini (milers d'euros) | 0 |

C.1.14 Identifiqueu els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqueu la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

| Nom o denominació social | Càrrec/s |
|---------------------------------------|--|
| Sr. Luis Javier Blas Agüeros | DIRECTOR DE MITJANS |
| Sr. Ignacio Badiola Gómez | DIRECTOR DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING |
| Sr. Manuel Galarza Pont | DIRECTOR DE COMPLIMENT I CONTROL |
| Sr. Jorge Mondéjar López | DIRECTOR GENERAL DE RISCOS |
| Sr. Javier Pano Riera | DIRECTOR FINANCER |
| Sra. María Luisa Martínez Gistau | DIRECTORA DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS |
| Sr. Eugenio Solla Tomé | DIRECTOR DE SOSTENIBILITAT |
| Sr. Francisco Javier Valle T-Figueras | DIRECTOR D'ASSEGURANCES |
| Senyor Óscar Calderón de Oya | SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL |
| Sra. María Luisa Retamosa Fernández | DIRECTORA D'AUDITORIA INTERNA |
| Sr. Juan Antonio Alcaráz García | DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI |
| Sr. Matthias Bulach | DIRECTOR DE COMPTABILITAT, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL |
| Sr. David López Puig | DIRECTOR DE RECURSOS HUMANS |

| | |
|--|--------|
| Nombre de dones a l'alta direcció | 2 |
| Percentatge sobre el total de membres de l'alta direcció | 15,38 |
| Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros) | 13.204 |

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït 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

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat 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 | 14 |
| 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 | 2 |
|--------------------|---|

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 | 13 |
| Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL | 5 |
| Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT | 11 |
| Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS | 9 |
| Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS | 13 |
| Nombre de reunions de COMISSIÓ EXECUTIVA | 22 |

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat 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 | 14 |
| % d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici | 97,62 |
| Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o amb representacions efectuades amb instruccions específiques, de tots els consellers | 9 |
| % de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici | 97,62 |

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 El secretari del Consell té la condició de conseller?

SÍ NO

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

| Nom o denominació social del secretari | Representant |
|--|--------------|
| Senyor Óscar Calderón de Oya | |

C.1.31 Indiqui si la societat ha canviat d'auditor extern durant l'exercici. Si escau, identifiqueu l'auditor entrant i sortint:

SÍ NO

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

SÍ NO

C.1.32 Indiqui si la signatura d'auditoria duu a terme altres feines per a la societat o el seu grup que no siguin les d'auditoria i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris que rep per aquestes feines i el percentatge que l'import anterior suposa sobre els honoraris que factura per treballs 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) | 900 | 288 | 1.188 |
| Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %) | 34,00 | 8,00 | 19,00 |

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta excepcions. Si escau, indiqui les raons que hagi donat als accionistes a la Junta General el president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i abast d'aquestes excepcions.

SÍ NO

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria 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 l'actual firma d'auditoria sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

| | Individuals | Consolidats |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Nombre d'anys ininterromputs | 5 | 5 |

| | Individuals | Consolidats |
|--|-------------|-------------|
| Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %) | 22,00 | 22,00 |

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si existeix un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps:

SÍ NO

Detall del procediment

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.



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 d'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 | 37 |
| Tipus de beneficiari | Descripció de l'acord |
| President, Conseller Delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 27 comandaments intermedis | President i 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. En l'actualitat, hi ha tres membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat. Així mateix, el President, 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'interrompia si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 32 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 2 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 | X | |
| | Sí | No |
| S'informa la Junta General sobre les clàusules? | | X |

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 o denominació social | Càrrec/s | Categoria |
| Sr. José Serna Masiá | VOCAL | Dominical |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | PRESIDENT | Independent |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | VOCAL | Independent |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | VOCAL | Independent |
| Sra. María Teresa Santero Quintillá | VOCAL | Dominical |
| Sr. Francisco Javier Campo García | VOCAL | Independent |
| % de consellers executius | | 0,00 |
| % de consellers dominicals | | 33,33 |
| % de consellers independents | | 66,67 |
| % de consellers altres externs | | 0,00 |

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 | José Serna Masiá / Koro Usarraga Usain / Cristina Garmendia Mendizábal / Eduardo Javier Sanchiz Irazu / María Teresa Santero Quintillá / Francisco Javier Campo García |
| Data de nomenament del president en el càrrec | 05/04/2019 |

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

| Nom o denominació social | Càrrec/s | Categoria |
|--|-----------|-------------|
| Sra. Eva Castillo Sanz | VOCAL | Independent |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | PRESIDENT | Executiu |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | VOCAL | Independent |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | VOCAL | Independent |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | VOCAL | Executiu |
| % de consellers executius | | |
| | | 40,00 |
| % de consellers dominicals | | |
| | | 0,00 |
| % de consellers independents | | |
| | | 60,00 |
| % de consellers altres externs | | |
| | | 0,00 |

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

| Nom o denominació social | Càrrec | Categoria |
|--|-----------|-----------------|
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | VOCAL | Independent |
| Sr. Francisco Javier Campo García | VOCAL | Independent |
| Sr. John S. Reed | PRESIDENT | Independent |
| Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich | VOCAL | Un altre extern |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | VOCAL | Independent |
| % de consellers executius | | |
| | | 0,00 |
| % de consellers dominicals | | |
| | | 0,00 |
| % de consellers independents | | |
| | | 80,00 |
| % de consellers altres externs | | |
| | | 20,00 |

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

| Nom o denominació social | Càrrec | Categoria |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| Sr. Joaquín Ayuso García | VOCAL | Independent |
| Sr. José Serna Masiá | VOCAL | Dominical |
| Sra. Cristina Garmendia Mendizábal | VOCAL | Independent |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | PRESIDENT | Independent |
| % de consellers executius | | 0,00 |
| % de consellers dominicals | | 25,00 |
| % de consellers independents | | 75,00 |
| % de consellers altres externs | | 0,00 |

COMISSIÓ DE RISCOS

| Nom o denominació social | Càrrec | Categoria |
|--|-----------|-----------------|
| Sr. Joaquín Ayuso García | VOCAL | Independent |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | VOCAL | Independent |
| Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu | PRESIDENT | Independent |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | VOCAL | Independent |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | VOCAL | Dominical |
| Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich | VOCAL | Un altre extern |
| % de consellers executius | | 0,00 |
| % de consellers dominicals | | 16,67 |
| % de consellers independents | | 66,67 |
| % de consellers altres externs | | 16,67 |

COMISSIÓ EXECUTIVA

| Nom o denominació social | Càrrec | Categoria |
|--|-----------|-------------|
| Sra. Eva Castillo Sanz | VOCAL | Independent |
| Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | PRESIDENT | Executiu |
| Sra. Koro Usarraga Unsain | VOCAL | Independent |
| Sra. María Verónica Fisas Vergés | VOCAL | Independent |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | VOCAL | Dominical |
| Sra. María Amparo Moraleda Martínez | VOCAL | Independent |
| Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché | VOCAL | Executiu |

| | |
|--------------------------------|-------|
| % de consellers executius | 28,57 |
| % de consellers dominicals | 14,29 |
| % de consellers independents | 57,14 |
| % de consellers altres externs | 0,00 |

C.2.2 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

| | Nombre de conselleres | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| | Exercici 2022 | | Exercici 2021 | | Exercici 2020 | | Exercici 2019 | |
| | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % |
| COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL | 3 | 50,00 | 3 | 50,00 | 2 | 50,00 | 1 | 33,33 |
| COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL | 3 | 60,00 | 3 | 60,00 | 2 | 50,00 | 2 | 40,00 |
| COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT | 1 | 20,00 | 0 | 0,00 | 1 | 33,33 | 1 | 33,33 |
| COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS | 2 | 50,00 | 2 | 50,00 | 2 | 66,67 | 2 | 66,67 |
| COMISSIÓ DE RISCOS | 2 | 33,33 | 2 | 33,33 | 3 | 60,00 | 2 | 66,67 |
| COMISSIÓ EXECUTIVA | 4 | 57,14 | 4 | 57,14 | 3 | 50,00 | 2 | 33,33 |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detalls de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria efectuades entre la societat o les seves entitats dependents i els accionistes titulars d'un 10% o més dels drets de vot o representats al Consell d'Administració de la societat, amb indicació de l'òrgan competent per aprovar-les i si algun accionista o conseller afectat s'ha abstingut. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

| Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents | % Participació | Nom o denominació social de la societat o entitat dependent | Import (milers d'euros) | Òrgan que l'ha aprovat | Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hagi abstingut | La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents |
|---|----------------|---|-------------------------|-------------------------|---|---|
| INMO CRITERIA PATRIMONIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.) | 30,01 | CaixaBank, S.A. | 238.500 | Consell d'Administració | Sr. Tomás Muniesa i Sr. José Serna | NO |

Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents

Naturalesa de la relació

Tipus de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la

| | | |
|---|------------|---------------------------|
| INMO CRITERIA PATRIMONIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.) | Societària | Venda d'actiu no financer |
|---|------------|---------------------------|

D.3. Detalls de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb els administradors o directius de la societat, incloent-hi les operacions efectuades amb entitats que l'administrador o el directiu controli o controli conjuntament, i indicant quin òrgan competent l'ha aprovat i si s'ha abstingut algun accionista o conseller afectat. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

| Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt | Nom o denominació social de la societat o entitat dependent | Import (milers d'euros) | Òrgan que l'ha aprovat | Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hagi abstingut | La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents |
|---|---|-------------------------|------------------------|---|---|
| Sense dades | | | | | |

Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt

Naturalesa de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la

Sense dades

D.4. Informi de manera individualitzada de les operacions intragrup significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat amb la seva societat dominant o amb altres entitats pertanyents al grup de la dominant, incloent-hi les mateixes entitats dependents de la societat cotitzada, llevat que cap altra part vinculada de la societat cotitzada tingui interessos en aquestes entitats dependents o estiguin participades íntegrament, directament o indirectament, per la cotitzada.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada 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 i altra informació necessària per a avaluar-la | Import (milers d'euros) |
|--|--|-------------------------|
| Sense dades | | |

D.5. Detalli de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb altres parts vinculades que ho siguin de conformitat amb les Normes Internacionals de Comptabilitat que adopta la UE, que no s'hagin informat als epígrafs anteriors.

| Denominació social de la part vinculada | Breu descripció de l'operació i altra informació necessària per a avaluar-la | Import (milers d'euros) |
|---|--|-------------------------|
| Sense dades | | |



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> 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 que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada.

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 Compleix 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, sense 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 econòmicofinancera, 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 Compleix 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.
6. 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

Des del 3 de maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20% per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, i també en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb el que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una vegada o diverses i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar des d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50% del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions (amb prima o sense i amb vot o sense). El contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015. L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió

del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordi emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros. En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per a l'emissió de valors convertibles que permetin o que tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris per a la seva computabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social així ho justifiqui. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta a la Nota 22.3 de la Memòria dels Comptes Anuals. D'acord amb allò que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordi el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20% no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que facin les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses puguin ser considerades instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig de 2021; en aquest cas, és aplicable el límit general del 50% per als augments de capital.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P. (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i exclouent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data.

6. Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, bé sigui de manera 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:

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- 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.

Compleix Compleix 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.

Compleix Compleix 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.

Compleix Compleix 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.

10. I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Compleix 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:

- 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. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

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 indiquen 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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.

Complex 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.

Complex Complex parcialment Expliqui

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.

Complex 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.
- 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'altas 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 en l'informe anual de govern corporatiu.

Complex Complex parcialment Expliqui

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 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%.

Complex Complex 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 accionarials 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 a 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, amb la verificació prèvia 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.

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

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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 allò que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents 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 al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el 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, sense 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 al 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.

25. I que, sense 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.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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.

- Compleix** **Compleix parcialment** **Expliqui**

27. 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.

- Compleix** **Compleix 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 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.

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 que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran 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, s'intentarà 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 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.

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. A més a més, això està en línia amb allò 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. 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.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

28. 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.

- Compleix Compleix 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 Compleix parcialment Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per exercir les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

- Compleix Compleix parcialment Expliqui

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.

32. 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 Compleix parcialment Expliqui

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 Compleix 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 i també, 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 Compleix 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 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 Compleix 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 que conté aquest Codi de Bon Govern que siguin aplicables a la societat.

- Compleix Expliqui

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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:
- a. La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.
 - b. El funcionament i la composició de les seves comissions.
 - c. La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.
 - d. L'acompliment del president del Consell d'Administració i del primer executiu de la societat.
 - e. 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 Compleix parcialment Expliqui

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 Compleix 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 Compleix 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 Compleix 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 Compleix 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 Compleix 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:
 - b. 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 la correcta aplicació dels criteris comptables.
 - c. 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.
 - d. 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.
 - e. 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:

- c. En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- d. Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.

- e. 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.
- f. 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.
- g. 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

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 proposada.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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:
- a. 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.
 - 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 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 Compleix parcialment No aplicable

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti el 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 Compleix 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:

- 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, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

- d. Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.
- e. Comprovar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el president i el primer executiu de la societat, sobretot quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix Compleix 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:

- 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 tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que retin competes, 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.

Compleix Compleix 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 Compleix 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 Compleix parcialment Expliqui

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 i 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.

Compleix Compleix 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 circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, i també 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 Compleix parcialment Expliqui



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

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.

59. 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 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 eventuals 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

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 dels contractes del President i 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 de cadascun d'aquests.

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 i a favor del president per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

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 assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no se'n produeixi el cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions d'acord amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.


Amb la terminació del contracte del conseller delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al conseller delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte. La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels consellers executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

Sí No

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.



Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC)

_01. Introducció



Aquest Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers correspon a l'exercici 2022

(d'ara endavant, **Informe o IARC**) l'elabora el Consell d'Administració a proposta de la Comissió de Retribucions de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, **CaixaBank, la Societat o l'Entitat**) d'acord amb el que preveu l'article 541 de la Llei de societats de capital (d'ara endavant, **LSC**), seguint el contingut i les instruccions que estableix la Circular 3/2021 de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (d'ara endavant, la **CNMV**)¹.

En aquest sentit, l'Entitat ha optat per l'elaboració de l'Informe en format lliure, igual que en anys anteriors, incloent-hi el contingut exigint per la normativa, l'apèndix estadístic recollit a la Circular 3/2021 i altra informació rellevant per entendre el sistema retributiu dels Consellers de CaixaBank. Aquest Informe té com a finalitat oferir transparència en els esquemes retributius dels Consellers i facilitar que els accionistes compenguin les pràctiques de remuneració vigents a l'Entitat.

- > Per a l'exercici 2022, la Política de Remuneració de Consellers aplicable a l'Entitat (d'ara endavant, la **Política de Remuneració o la Política**) l'ha aprovat la Junta General d'Accionistes el 8 d'abril de 2022, i substitueix íntegrament la Política de Remuneració el Consell d'Administració vigent per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos.

Aquesta Política de Remuneració es pot consultar al web de CaixaBank, a través de l'enllaç següent:

<https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/govern-corporatiu/remuneracio-consellers.html>

Sense perjudici de l'anterior, de cara a l'exercici 2023 està previst sotmetre a l'aprovació de la propera Junta General d'Accionistes una modificació de la Política de Remuneració de Consellers que va aprovar la Junta General de CaixaBank del 8 d'abril de 2022.



¹ Circular 3/2021, de 28 de setembre, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, per la qual es modifica la Circular 4/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de remuneracions dels consellers de societats anònimes cotitzades i dels membres del consell d'administració i de la comissió de control de les caixes d'estalvis que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors; i la Circular 5/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de govern corporatiu de les societats anònimes cotitzades, de les caixes d'estalvis i d'altres entitats que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors.

Els motius principals que justifiquen la necessitat d'aprovar una modificació de la Política són els següents:

01

→ L'increment de la transparència i control de la Junta General d'Accionistes en els canvis dels components de remuneració dels consellers executius.

02

→ L'alineació de la Política a les Directrius sobre Polítiques de remuneració adequades d'acord amb la Directiva 2013/36, aplicables a partir de l'1 de gener de 2022, que han modificat algunes disposicions relatives als pagaments per terminació anticipada, partint del que disposa la Directriu 172.b. de la Guia de l'EBA.

03

→ L'actualització de la remuneració per pertinença al Consell i de les comissions dels Consellers en la seva condició com a tals, amb un increment de l'import màxim anual del 5%.

04

→ L'actualització de la remuneració fixa i el variable objectiu del President i el Conseller Delegat, així com les aportacions al sistema de previsió del Conseller Delegat. L'increment és del 5%.

D'aquesta manera, l'apartat 5 d'aquest IARC descriu les característiques de la Política que, en la data d'elaboració d'aquest Informe, està previst elevar a la Junta General d'Accionistes de l'any 2023.

Tal com estableix l'article 541 de la Llei de Societats de Capital, aquest Informe, que ha aprovat de manera unànime el Consell d'Administració a la reunió del 16 de febrer de 2023, se sotmetrà a votació consultiva dels accionistes a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2023, com a punt separat de l'ordre del dia.



_Retribucions



Les seccions següents formen part de l'**Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers**, que ha d'elaborar el Consell d'Administració i sotmetre a votació de la Junta General d'Accionistes amb caràcter consultiu.



_02. Principis i responsabilitats de gestió de la Política de Remuneracions

CaixaBank estableix la seva Política de Remuneració partint de principis generals de remuneració que aposten per un posicionament de mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini. Així mateix, anualment s'analitzen les pràctiques de mercat, per mitjà d'enques-

tes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades de primer nivell, que agafen com a mostres de referència les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i les d'empreses de l'IBEX 35 comparables.

| Principis generals de la Política | | Consellers Executius | Consellers no Executius |
|--|--|----------------------|-------------------------|
| Creació de valor | La remuneració variable té en compte no només la consecució dels reptes, sinó també la forma en què aquests s'assoleixen, garantint una gestió prudent del risc. | ■ | |
| Vinculació entre els reptes i el compromís | Els reptes dels professionals es defineixen prenent com a base el compromís al qual arriben i estableixen amb els seus responsables. | ■ | |
| Desenvolupament professional | La política de remuneració basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent en 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. | ■ | |
| Posicionament competitiu de la compensació total | Dins d'aquestes condicions de compensació total, la Política de Remuneració aposta per un posicionament competitiu en la suma de remuneració fixa i beneficis socials, basant principalment la seva capacitat d'atracció i retenció del talent en tots dos components de remuneració. | ■ | |
| Previsió empresarial | L'element principal de l'oferta de beneficis el constitueix el programa de previsió empresarial ofert als seus professionals, que destaca en comparació amb els de la resta de les entitats financeres del mercat espanyol, amb la qual cosa constitueix un element clau en l'oferta de remuneració. | ■ | |
| Mix retributiu | Els components fixos i de beneficis socials constitueixen la part preponderant del conjunt de condicions remuneratòries, en què, en general, el concepte remuneratori variable tendeix a ser conservador pel seu paper potencial com a generador de risc. | ■ | |
| Vinculació amb la Política General de Remuneració | Per a la fixació de la Política de Remuneració, i en particular per a l'establiment de les condicions retributives dels Consellers, CaixaBank ha tingut en compte la política de remuneracions dels empleats de l'Entitat. | ■ | ■ |
| Sostenibilitat | La Política és coherent amb la gestió dels riscos de sostenibilitat, atès que incorpora en el component de la remuneració variable mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte les responsabilitats i les funcions assignades. | ■ | |
| No discriminació | La Política vetllarà per la no discriminació i promourà una gestió retributiva igualitària entre gèneres. | ■ | ■ |
| Promoció professional | El sistema de promoció es basa en la valoració de les competències, el rendiment, el compromís i els mèrits professionals dels professionals de manera sostinguda en el temps. | ■ | ■ |
| Bones pràctiques en la remuneració dels Consellers | La remuneració dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank, establerta dins el marc general definit en aquesta política de remuneració, l'aproven els òrgans de govern competents de CaixaBank. | ■ | ■ |

En l'exercici 2022, la Política de Remuneració sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General de 8 d'abril de 2022 va rebre un percentatge de vots a favor del 75,86% sobre el quòrum de votació. Aquest resultat es veu condicionat, principalment, per l'abstenció d'un sol accionista, titular d'un 16,1% del capital, en aquest punt de l'ordre del dia, així com als acords 11 i 12, relatius a remuneracions. D'altra banda, la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici anterior va obtenir el 97,26% de vots a favor sobre el quòrum de votació.

Excloent a aquest sol accionista de la votació, la nova Política de Remuneració hauria obtingut una aprovació amb un 96,23% de vots a favor. Així mateix, la resta de propostes referents a remuneracions (acords 11 i 12) s'haurien aprovat amb percentatges superiors al 98%. A més, totes aquestes propostes van rebre el suport dels principals assessors de vot d'inversors institucionals.



_2.1 Retribució dels Consellers

D'acord amb el Reglament del Consell d'Administració, les decisions relatives a la remuneració dels Consellers, dins del marc estatutari i de la Política de Remuneracions, són indelegables i corresponen al ple del Consell d'Administració (d'ara endavant, "Consell").

_Consellers en la seva condició com a tals

El sistema previst als Estatuts Socials estableix que la remuneració del càrrec de Conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General, que es mantindrà vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició de tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no tenen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb aquesta per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per cessament en el càrrec de Conseller.

_Retribució dels consellers per les seves funcions executives

En relació amb els membres del Consell amb funcions executives (d'ara endavant, "Consellers Executius"), 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 vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- > Previsió social i altres beneficis socials.

CaixaBank, S.A. està subjecta a la Llei 10/2014² (d'ara endavant, "LOSS"), en particular pel que fa a la política de remuneració dels professionals, les activitats dels quals incideixen de manera material en el perfil de risc de la Societat (d'ara endavant, "Col·lectiu Identificat"). En aquest sentit, 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 vinculat al compliment d'objectius anuals o a llarg termini és reduït, ja que no supera el 100% de la remuneració fixa, llevat que la Junta General aprovi un nivell superior amb un límit del 200%.

Per a la remuneració dels Consellers Executius no es té en compte la remuneració de caràcter variable i garantit. No obstant això, la Societat pot considerar excepcionalment la seva conveniència en el cas de nous nomenaments o contractacions, sempre que la Societat tingui una base de capital sana i sòlida i la seva aplicació es limiti al primer any de vigència del contracte. Amb caràcter general, la remuneració variable garantida no hauria de ser superior a l'import d'una anualitat dels components fixos de la remuneració.

² Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, que modifica el Reial Decret Llei 7/2021, de 27 d'abril, de transposició de determinades directives de la Unió Europea, entre les quals hi ha la CRD V



_2.2 Comissió de Retribucions

_Composició

A 31 de desembre de 2022, la Comissió de Retribucions estava integrada per tres (3) Consellers Independents i un (1) Conseller Dominical, a més d'un secretari i un vicesecretari no membres. Tots els membres de la Comissió tenen una àmplia experiència, aptituds i coneixements, d'acord amb les comeses d'aquesta.

| Nom i cognoms | Càrrec | Caràcter | Data del primer nomenament |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------|----------------------------|
| María Amparo Moraleda Martínez | Presidenta | Independent | 25-09-2014 |
| Joaquín Ayuso García | Vocal | Independent | 30-03-2021 |
| Cristina Garmendia Mendizábal | Vocal | Independent | 22-05-2020 |
| José Serna Masiá | Vocal | Dominical | 30-03-2021 |
| Senyor Óscar Calderón de Oya | Secretari no membre | -- | 01-01-2017 |
| Óscar Figueres Fortuna | Vicesecretari primer no membre | -- | 23-10-2017 |

_Funcions

Per part seva, la Comissió de Retribucions assessora el Consell i eleva propostes per a la seva consideració i, si escau, aprovació d'acord amb les competències que té atribuïdes en virtut de l'article 15 del Reglament del Consell, com ara:

- > Preparar les decisions relatives a les remuneracions, **en coordinació amb la Comissió de Riscos**, incloent-hi les que tinguin repercussions per al risc i la gestió de riscos de la Societat que hagi d'adoptar el Consell d'Administració. En particular, informará i proposarà al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, així com la retribució individual dels Consellers Executius i Alts Directius i les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic i sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat i 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 subscrits 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'interès amb els clients de la Societat.

- > 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 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 hagi de proposar a la Junta General.
- > Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- > Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

D'acord amb el que s'ha dit, la preparació, informe i proposta de les decisions relatives a la remuneració dels membres del Consell correspon a la Comissió de Retribucions, amb el suport de la Secretaria General en el cas dels Consellers no Executius i, a més, de la Direcció de Recursos Humans en el cas dels Consellers Executius.

Les propostes de la Comissió de Retribucions són elevades al Consell d'Administració de CaixaBank per a la seva consideració i, si escau, per a la seva aprovació. En cas que les decisions corresponguin a la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, d'acord amb les seves competències, el Consell d'Administració de CaixaBank n'aprova la inclusió en l'ordre del dia i les propostes dels corresponents acords, acompanyades dels informes preceptius.

Qualsevol prestació de serveis d'import significatiu (diferent de la pròpia de l'exercici del càrrec) o la realització d'operacions amb CaixaBank per part dels membres del Consell o de les seves parts vinculades està subjecta al règim de comunicació, excepció, dispensa individualitzada i publicitat prevista en la normativa aplicable a CaixaBank com a entitat de crèdit cotitzat.

Pel que fa a altres conceptes retributius, com la concessió de bestretes, crèdits i garanties i altres remuneracions, actualment a CaixaBank no es té en compte l'atorgament de facilitats financeres com a forma de retribució dels Consellers.

Assessors externs

La Comissió de Retribucions ha comptat amb l'assessorament d'Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") en l'elaboració de la Política, que se sotmetrà a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes de 2023, i també amb Willis Towers Watson en relació amb les anàlisis i comparatives de mercat en matèria de remuneració i compensació de mercat de Consellers Executius i Alta Direcció.



Activitats de la Comissió durant l'any 2022

Durant l'exercici 2022, la Comissió de Retribucions de CaixaBank s'ha reunit 9 vegades i ha dut a terme, entre d'altres, les activitats següents en matèria retributiva:



| Mes | Activitats |
|----------|--|
| Gener | La Comissió de Retribucions de CaixaBank va determinar, per a la seva proposta al Consell, el resultat dels reptes individuals i corporatius de l'esquema de Bonus de l'exercici anterior dels Consellers Executius, membres del Comitè de Direcció i Funcions Independents de Control, i també la proposta de bonus 2021 i condicions econòmiques del 2022. També la proposta de mètriques corporatives, anuals i plurianuals, aplicables al nou esquema de retribució variable per a l'exercici 2022. |
| Febrer | La Comissió de Retribucions de CaixaBank va elaborar la proposta motivada i la nova Política de Remuneració del Consell d'Administració de CaixaBank per als anys 2022-2024; va elaborar les propostes d'acord per al lliurament d'accions a favor dels Consellers Executius com a part del programa de retribució variable de la Societat, l'autorització de la ràtio màxima de la remuneració variable superior al 100% per a determinades posicions del Col·lectiu Identificat i l'Informe Anual de Remuneracions dels membres del Consell d'Administració. Es va modificar la proposta de Bonus per a alguns membres de l'Alta Direcció i els reptes Corporatius de l'any 2022. També es va presentar, perquè l'aprovés el Consell, l'ajust del primer cicle del PIAC 2019-2021 i la consecució de l'Incentiu Provisional del tercer cicle del mateix pla. |
| Març | Es va proposar, perquè l'aprovés el Consell, una modificació de la Política de Remuneracions del Col·lectiu Identificat del Grup CaixaBank per introduir, en l'apartat de l'Indicador d'Ajust a Risc, les novetats aprovades pel Consell d'Administració i adaptar la redacció de l'apartat d'ajornament i pagament corresponent als pagaments per terminació anticipada en línia amb allò que estableix la Política de Remuneració de Consellers de CaixaBank. |
| Maig | Quantificació dels reptes individuals d'alguns membres del Comitè de Direcció per incloure-hi els objectius de negoci. |
| Juny | La Comissió de Retribucions va revisar la Sol·licitud d'exclusions del Col·lectiu Identificat 2022 i el resultat de l'Auditoria de Composició del Col·lectiu Identificat. A petició de la mateixa Comissió, es va presentar un informe amb l'Estructura de la Retribució Variable de CaixaBank, el model de Governance i un resum del model de bonus de Banca Retail i del model d'Incentius. |
| Juliol | Es van presentar, a la Comissió de Retribucions, les Conclusions i el grau d'avançament de les Auditories de Remuneracions del Grup CaixaBank – Pla 2022. |
| Octubre | Es va informar de l'estat d'implantació del nou model de retribució variable amb mètriques plurianuals per al Col·lectiu Identificat i Primers Directius del Grup i es va presentar el resultat de l'Auditoria de la revisió de l'aplicació de l'Acord d'Expedient de Regulació d'Ocupació 2021. |
| Desembre | La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar la proposta de Col·lectiu Identificat del Grup CaixaBank 2023 i el calendari de la gestió retributiva de l'exercici 2022-2023. Es va presentar i aprovar el nou grup de comparació per a l'anàlisi de la competitivitat externa de l'Alta Direcció. |

_03. Política de Remuneracions 2022

_3.1 Retribució dels Consellers en la seva condició com a tals

La remuneració del conjunt de Consellers, en la seva condició com a tals, consisteix en una quantitat fixa anual amb una xifra màxima que ha de determinar la Junta General i que s'ha de mantenir vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació.

La xifra fixada per la Junta General es destina a retribuir el Consell i les seves comissions i es distribueix entre els seus membres, de la forma que el Consell consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, tenint en compte les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i la seva pertinença a les diferents comissions, així com la periodicitat i la forma, a través de dietes, retribucions estatutàries o altres. A la Junta General de 2021 es va fixar la

quantitat anual màxima de la remuneració conjunta de Consellers en 2.925.000 euros, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives.

En conseqüència, els imports aprovats per pertinença al Consell i a les seves Comissions durant els exercicis 2022 i 2021 són els que s'indiquen tot seguit:



> REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

| (En milions d'euros) | Total 2022 | Total 2021 |
|---|------------|------------|
| Remuneració base per membre del Consell | 90 | 90 |
| Remuneració addicional al Conseller Coordinador | 38 | 38 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva | 50 | 50 |
| Remuneració addicional al president de la Comissió Executiva | 10 | 10 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos | 50 | 50 |
| Remuneració addicional al president de la Comissió de Riscos | 10 | 10 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control | 50 | 50 |
| Remuneració addicional al president de la Comissió d'Auditoria i Control | 10 | 10 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat | 30 | 30 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat | 6 | 6 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions | 30 | 30 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió de Retribucions | 6 | 6 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital ¹ | 30 | 30 |

¹ El President i el Conseller Delegat no reben remuneració addicional per la seva pertinença a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que s'integra dins la seva remuneració global com a membres del Consell.

| (milers d'euros) | Total 2022 | Total 2021* |
|---|------------|-------------|
| Remuneració distribuïda als consellers en la seva condició com a tals | 2.736 | 2.854 |

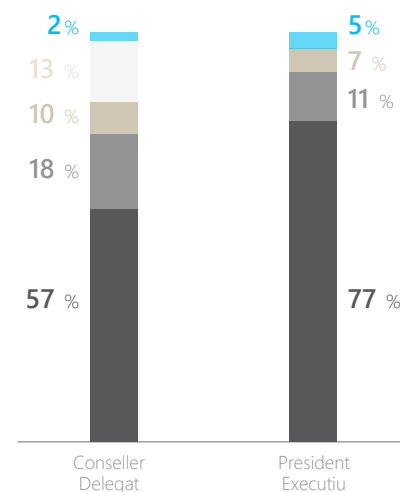
* La remuneració distribuïda el 2021 té en compte la part de la retribució addicional del president no executiu meritada fins a la data del cessament en les seves funcions.

Tots els Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius, per cobrir les responsabilitats en què puguin incórrer en l'exercici de les

seves funcions. La política de remuneració no preveu l'establiment de sistemes d'estalvi a llarg termini per als Consellers no Executius.

_3.2 Retribució dels consellers amb funcions executives

Com a resum, tot seguit es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució meritada dels Consellers Executius de CaixaBank el 2022:



- Retribució fixa anual total
- Retribució variable a curt termini
- Retribució variable a llarg termini
- Previsió social
- Retribucions en espècie

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

Components fixos de la remuneració

La remuneració fixa dels Consellers Executius 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. Les enquestes salarials i els estudis específics *ad hoc* en què participa CaixaBank els duen a terme empreses especialitzades de primer nivell. La mostra que s'utilitza per al 2023 és un grup d'entitats financeres europees comparables amb CaixaBank i el conjunt de les empreses de l'IBEX 35.

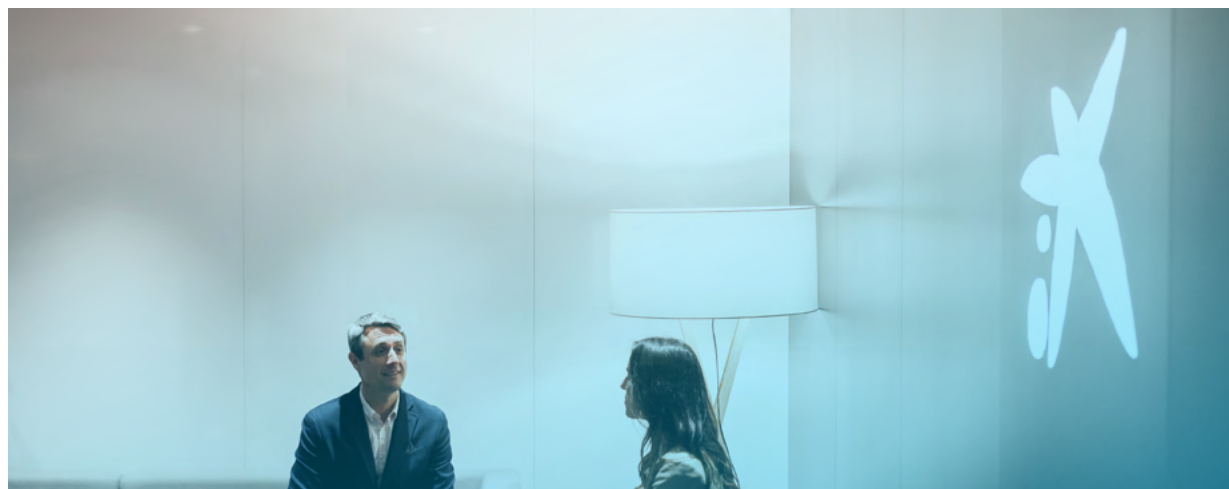
Peer Group de referència per a la retribució dels Consellers Executius

| | | | | | |
|------------------|--------------------|---------------|-----------|----------------------|-------------|
| Santander | BBVA | Banc Sabadell | Bankinter | ABN Amro | Commerzbank |
| Société Générale | Deutsche Bank | Erste Group | KBC Groep | Lloyds Banking Group | ING Groep |
| NatWest | Standard Chartered | Swedbank | UniCredit | | |

A més, CaixaBank té en compte una mostra multisectorial obtinguda a través de la informació pública disponible sobre els consellers executius d'un nombre representatiu d'empreses que, per dades de dimensió (capitalització borsària, actius, facturació i nombre d'empleats), són comparables a CaixaBank.

Com a regla general, la remuneració fixa dels Consellers Executius engloba la remuneració que puguin percebre per l'acompliment de càrrecs d'administració en societats del Grup o en altres entitats en interès d'aquesta, de manera que aquesta remuneració es descompta de l'import líquid que reben en concepte de remuneració fixa.

Així mateix, com a component fix de la remuneració, els Consellers Executius poden tenir pactats en els seus contractes respectius aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi, que s'exposen a l'apartat corresponent, sens perjudici del compliment de la normativa aplicable en matèria de beneficis discrecionals de pensions.



Tot seguit es presenten les remuneracions meritedes pels Consellers Executius vinculades a components fixos:

Remuneració vinculada a components fixos de consellers executius

| | Càrrec | Sou | Remuneració per pertinença al Consell (milers d'euros) | Remuneració per pertinença a Comissions del Consell | Remuneració per càrrecs en societats del Grup | Remuneració per pertinença a consells fora del Grup | Remuneració Fixa anual Total |
|---|--------------------|--------------|--|---|---|---|------------------------------|
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 2.061 | 90 | 50 | 60 | | 2.261 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 1.485 | 90 | 60 | | 15 | 1.650 |
| Total per concepte 2022 | | 3.546 | 180 | 110 | 60 | 15 | 3.911 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 1.917 | 90 | 50 | 204 | | 2.261 |
| José Ignacio Goirigolzarri ¹ | President Executiu | 1.122 | 69 | 45 | | 11 | 1.247 |
| Total per concepte 2021 | | 3.039 | 159 | 95 | 204 | 11 | 3.508 |

¹ Les quanties meritedes del President Executiu s'han calculat per la part proporcional al temps que va ocupar el càrrec durant l'exercici 2021 (del 30 de març del 2021 al 31 de desembre del 2021). La Remuneració Fixa Anual Total pactada per a l'exercici complet 2021 era de 1.650.000 euros. S'ha mantingut la remuneració fixa anual total del President Executiu entre els anys 2022 i 2021.



La Remuneració Fixa anual Total del Conseller Delegat es va mantenir per a l'any 2022 respecte del 2021.

Així mateix, els Consellers Executius poden ser remunerats en espècie en forma de cobertura d'assistència sanitària per a ells i els seus familiars propers, ús d'automòbil o habitatge, o avantatges similars usuals en el sector, adequats al seu estatus professional i seguint els estàndards que s'estableixin per al segment professional a què pertanyen. Tot seguit es presenten les remuneracions en espècie meritedes pels Consellers Executius:

Remuneració en espècie dels Consellers Executius

| (milers d'euros) | Càrrec | Assistència mèdica pròpia i familiars ² | Ús d'automòbil i habitatge | Altres | Total |
|--------------------------------|--------------------|--|----------------------------|----------|----------|
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 5 | | | 5 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 2 | | | 2 |
| Total per concepte 2022 | | 7 | | | 7 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 5 | | 2 | 7 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 2 | | | 2 |
| Total per concepte 2021 | | 7 | | 2 | 9 |

² Assegurança d'assistència mèdica per al Conseller Executiu, el seu cònjuge i els fills menors de 25 anys.

Components variables de la retribució

Esquema de Remuneració variable amb mètriques Plurianuals

Des del gener del 2022, la remuneració variable dels Consellers Executius, de manera similar al model aplicable a la resta de membres del Col·lectiu Identificat del Grup, consisteix en un esquema de remuneració variable ajustat al risc i basat en el mesurament del rendiment que es concedeix anualment partint d'unes mètriques anuals amb un ajust a llarg termini a través de l'establiment de mètriques de caràcter plurianual.

Aquest Esquema es determina sobre la base d'una remuneració variable objectiu establerta per a cadascun dels Consellers Executius pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Retribucions, que representa l'import de remuneració variable que es percebrà en cas d'un compliment del 100% dels objectius establerts. En el cas de sobrecompliment, es pot arribar a un percentatge màxim de consecució del 120%.

Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris corporatius quantitatius (financers) i corporatius qualitatius (no financers), que han d'estar especificats i clarament documentats. Així mateix, també s'utilitzen factors plurianuals basats en criteris corporatius i que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals. Aquest esquema està basat únicament en el compliment de reptes corporatius que ponderen un 100% i s'eliminen els reptes individuals d'anys anteriors.

D'acord amb aquest sistema, els Consellers Executius de l'Entitat rebran el 40% de la remuneració variable corresponent a l'exercici en curs, a parts iguals en efectiu i en accions de CaixaBank, mentre que el 60% restant es diferirà (un 30% en efectiu i un 70% en accions) durant un període de cinc anys. En aquest sentit, el pagament corresponent als dos primers anys d'ajornament està subjecte a factors anuals, mentre que el pagament dels tres anys següents estarà subjecte al compliment dels factors plurianuals que s'hagin aprovat.

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

La percepció de la remuneració variable amb mètriques plurianuals per part dels Consellers Executius està subjecta al manteniment de la seva relació de servei a 31 de desembre de l'any en què s'hagi de meritar aquesta remuneració variable.

La remuneració per al 2022 dels Consellers Executius no va patir cap variació respecte del 2021. Així, doncs, l'import objectiu del nou esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals, d'acord amb la nova Política de Remuneració de Consellers, és la suma dels imports objectiu del 2021 del bonus anual i de l'incentiu a llarg termini (PIAC).

Com a conseqüència de tot l'anterior, s'ha reformulat el percentatge que la retribució variable pot representar sobre la fixa amb caràcter general i es pot arribar al 100% del component fix de la remuneració de cadascun dels Consellers Executius.

| (milers d'euros) | Càrrec | Remuneració variable objectiu (milers d'euros) |
|----------------------------|--------------------|--|
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 909 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 320 |

Per a l'exercici 2022, el Conseller Delegat ha tingut assignada una remuneració variable objectiu equivalent al 40,2% de la seva Remuneració Fixa Anual Total, en cas de compliment del 100% dels objectius preestablerts a l'inici de l'any pel Consell, que pot arribar fins a un màxim del 48,2% de la Remuneració Fixa Anual Total.

D'altra banda, el President Executiu ha tingut assignada una remuneració variable objectiu equivalent al 19,4% de la seva Remuneració Fixa Anual Total, en cas de compliment del 100% dels objectius preestablerts a l'inici de l'any per la Comissió de Retribucions, que pot arribar fins a un màxim del 23,3% de la Remuneració Fixa Anual Total.



Reptes corporatius de la remuneració variable dels Consellers Executius el 2022

Mètriques de mesurament de factors anuals

Els reptes corporatius, amb una ponderació del 100%, són fixats anualment pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució en el rang de [80%-120%], la determinació dels quals es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

| criteris | mètrica | ponderació | grau de compliment | grau de consecució | objectiu | resultat | reconeixement del repte (%) | |
|----------------|-------------|---|--------------------|---|--|--|-----------------------------|------|
| Financers | ROTE | 20% | > 7,7 = 120% | 120% | 6,7 | 9,8 | 120% | |
| | | | Entre 7,7 i 5,7 | Entre 120 i 80% | | | | |
| | | | < 5,7 = 0% | 0 | | | | |
| | REC | 20% | < 53,4 = 120% | 120% | 54,7 | 50,2 | 120% | |
| | | | Entre 53,4 i 56,1 | Entre 120 i 80% | | | | |
| | | | > 56,1 = 0% | 0 | | | | |
| | NPA | 10% | <-1.054 = 120% | 120% | -527 | -3.850 | 120% | |
| | | | Entre -1.054 i 0 | Entre 120 i 80% | | | | |
| | | | >=0 = 0% | 0 | | | | |
| | Corporatius | RAF | 20% | <= 3 ambres | 120% | Cinc ambres | 0 ambres | 120% |
| | | | | 3,5 ambres | 115% | | | |
| | | | | 4 ambres | 110% | | | |
| 4,5 ambres | | | | 105% | | | | |
| 5 ambres | | | | 100% | | | | |
| 5,5 ambres | | | | 95% | | | | |
| 6 ambres | | | | 90% | | | | |
| 6,5 ambres | | | | 85% | | | | |
| 7 ambres | | | | 80% | | | | |
| >= 7,5 ambres | | | | 0 | | | | |
| Sostenibilitat | 10% | > 22.962 = 120% | 1,2 | 19.135 | 23.583 | 120% | | |
| | | Entre 22.962 i 15.308 | Entre 120 i 80% | | | | | |
| | | < 15.308 = 0% | 0 | | | | | |
| Qualitat | 10% | Cada repte individualment en escales entre el 0 per sota del 80% i fins a un màxim del 120% | | Màxim del 120% i mínim del 80% per sota 0 | NPS Oficina 52.2 IEX 88.2 NPS Digital 41.8 | NPS Oficina 64.0 IEX 89.1 NPS Digital 55.5 | 120% | |
| | | Mitjana ponderada (NPS Oficina i IEX segments) 70% i 30% NPS Digital | | | | | | |

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

| Críteris | Mètrica | Ponderació | Grau de compliment | Grau de consecució | Objectiu | Resultat | Reconeixement del repte (%) | |
|-------------------|--------------|------------|-------------------------------------|------------------------|----------------|----------|-----------------------------|---------------|
| | | | > 96,25 i factor corrector 0 = 100% | Entre 120% i 0 | | | | |
| Corporatiu | No financers | Compliance | 10% | Entre 96,25 i 95 = 90% | Entre 108% i 0 | 96,25 | 99,2 | 116% |
| | | | | Entre 95 i 94 = 80% | Entre 96% i 0 | | | |
| | | | | < 94 - 0% | 0 | | | |
| Consecució | | | | | | | | 119,6% |



Tot seguit es defineixen en detall les mètriques establertes i els objectius que es persegueixen amb cadascuna:

_ROTE (20%)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint els actius intangibles o fons de comerç. El grau de compliment del ROTE el 2022 ha estat calculat d'acord amb el detall següent: 2.884 (resultat net de cupó AT1) / 29.532 (fons propis i ajustos de valoració mitjans deduïts els intangibles).

L'objectiu del repte era 6,7, i s'ha aconseguit un resultat de 9,8, cosa que suposa un grau de reconeixement l'any 2022 del 120%.

_Ràtio d'eficiència core (REC) (20%)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (definitos com la suma de marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

El grau de compliment de la Ràtio d'eficiència Core el 2022 s'ha calculat d'acord amb el detall següent: 6.020 (despeses recurrents) / 11.997 (ingressos core).

L'objectiu del repte era 54,7, i s'ha aconseguit un resultat de 50,2, cosa que suposa un grau de compliment del repte l'any 2022 del 120%.

_NPAs (10%)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definitos com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada).

El grau de compliment de la mètrica durant el 2022 s'ha calculat d'acord amb el detall següent: l'objectiu del repte era una variació de -527 i s'ha assolit un resultat de -3.850, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del màxim del 120%.

_Risk Appetite Framework (RAF): (20%)

Definició: Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat a la mètrica RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de



penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

L'objectiu del repte era 5 ambres, i s'ha aconseguit un resultat de 0 ambres amb totes les mètriques igual o millor que el que s'havia pressupostat, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del 120%.

Sostenibilitat (10%)

Definició: Mobilització de finances sostenibles, mesura la nova producció de finances sostenibles. La consecució es determina linealment entre el resultat aconseguit, de 23.583, i el repte fixat d'acord amb el pla de sostenibilitat per al 2023, de 19.135, la qual cosa suposa una consecució del 120%.

Qualitat 10%

Definició: Mètrica que combina l'índex de Net Promoter Score (clients que ens recomanen) amb un índex d'experiència de client.

L'objectiu del repte era:

- > NPS Oficina: 52,2
- > IEX: 88,2
- > NPS Digital: 41,8

S'ha assolit un resultat de:

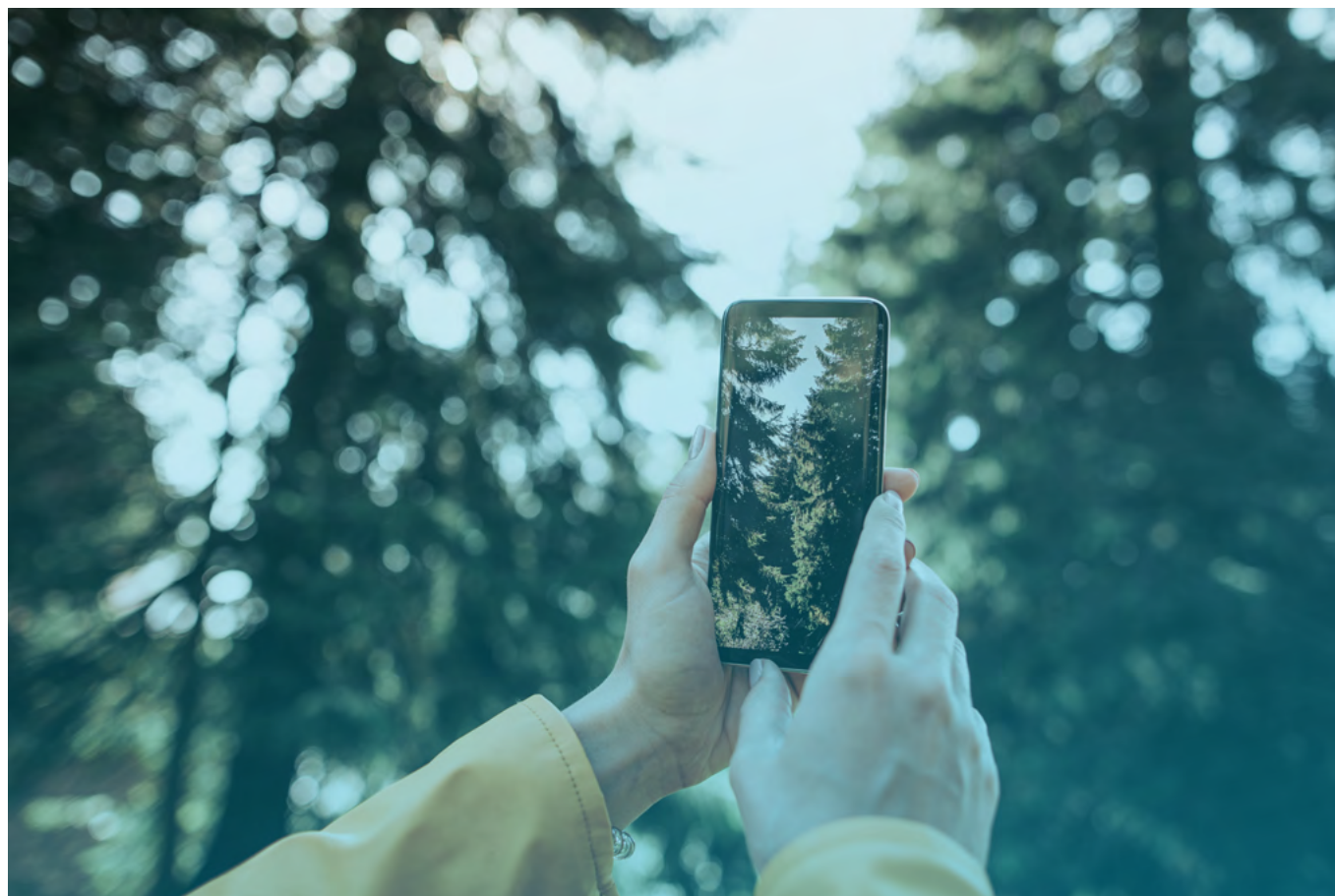
- > NPS Oficina: 64
- > IEX: 89,1
- > NPS Digital: 55,5

Per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del màxim del 120%.

Compliance 10%

Definició: Índex agregat de mètriques que mesuren processos de Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i la comercialització correcta de productes i serveis.

L'objectiu del repte era 96,25 i s'ha assolit un resultat de 99,2, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del 116%.



Partint dels resultats anteriors, el Consell d'Administració, prèvia proposta de la Comissió de Retribucions, ha aprovat el reconeixement d'un 119,6% de la part de la remuneració variable en forma de bonus objectiu vinculat als reptes corporatius (100%).

> MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS PLURIANUALS

| criteris | mètrica | ponderació | valor objectiu | grau de compliment | grau de penalització |
|-----------------|---------|--|---|--------------------|----------------------|
| Corporatius | CET1 | 25% | Mesura RAF de tolerància al risc en verd | Vermell = 0% | 100% |
| | | | | Ambre = 50% | 50% |
| | | | | Verd = 100% | -% |
| | TSR | 25% | Valor de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return | > = índex = 100% | -% |
| | | | | < índex = 0% | 100% |
| | | | | > Mitjana = 100% | -% |
| ROTE Plurianual | 25% | Mitjana dels imports reptats anualment durant el període de mesurament | Entre 80% i 100% | Entre 0 i 100% | |
| | | | < 80% = 0% | 100% | |
| | | | > = 63.785 = 100% | -% | |
| Sostenibilitat | 25% | 63.785 | Entre 63.785 i 47.838 = entre 75 i 100% | Entre 0 i 100% | |
| | | | < 47.838 = 0% | 100% | |

El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors plurianuals es va fixar exclusivament en funció de criteris corporatius i determina l'ajust dels pagaments a partir del tercer any d'ajornament (és a dir, el 36% de la retribució variable restant).

Tot seguit es descriuen les mètriques associades als factors plurianuals:

_CET1 (25%)

Definició: Es va establir com a mètrica vinculada al color (nivell de tolerància) de l'indicador al RAF de CET1 al tancament del període plurianual.

_TSR (25%)

Definició: Comparativa amb la mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return.

_ROTE plurianual (25%)

Definició: Es va establir com la mitjana de consecució del ROTE reptat per a cadascun dels anys del període de mesurament plurianual.

_Sostenibilitat (25%)

Definició: Es va establir en arribar a una xifra acumulada de

mobilització de finances sostenibles durant el període 2022-2024 definida al pla director de sostenibilitat.

Les mètriques esmentades anteriorment tenen associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

A més, a la remuneració variable li seran aplicables la resta de condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius previstes a la Política de Remuneració.

_Determinació de la remuneració variable amb mètriques plurianuals



La determinació final de la consecució de la remuneració variable en forma de bonus meritat l'ha d'aprovar el Consell a proposta de la Comissió de Retribucions.

Després de l'avaluació del conjunt total dels objectius anteriors, el Consell d'Administració ha considerat el següent:

> % DEL COMPLIMENT DE REPTES A L'EFECTE DE LA CONCESSIÓ DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE EN FORMA DE BONUS

_Conseller delegat

| Remuneració variable amb mètriques plurianuals objectiu 2022 (milers d'euros) | % compliment reptes corporatius | Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (milers d'euros) |
|---|---------------------------------|--|
| 909 | 119,6% | 1087 |

La remuneració variable en forma de bonus meritat pel Conseller Delegat durant l'exercici 2022 puja a un import d'1.086.924,80 euros, que es correspon amb un 48,1% de la seva Remuneració Fixa Anual Total.

| Remuneració variable 2022 | % acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat | Nombre d'accions brutes equivalent | Remuneració equivalent (milers d'euros) |
|--------------------------------|--|--------------------------|--|------------------------------------|---|
| Part inicial | 40% | Accions | 20% | 55.654 | 217 |
| | | Efectiu | 20% | | 217 |
| Remuneració diferida | 24% | Accions | 17% | 46.751 | 183 |
| | | Efectiu | 7% | | 79 |
| Subjecta a Factors Plurianuals | 36% | Accions | 25% | 70.122 | 274 |
| | | Efectiu | 11% | | 117 |

_President executiu

| Remuneració variable amb mètriques plurianuals objectiu 2022 (milers d'euros) | % compliment reptes corporatius | Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (milers d'euros) |
|---|---------------------------------|--|
| 320 | 119,6% | 383 |

La remuneració variable en forma de bonus meritat pel President Executiu durant l'exercici 2022 puja a un import de 382.720 euros, que es correspon amb un 23,2% de la seva Remuneració Fixa Anual Total.

| Remuneració variable 2022 | % acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat | Nombre d'accions brutes equivalent | Remuneració equivalent (milers d'euros) |
|--------------------------------|--|--------------------------|--|------------------------------------|---|
| Part inicial | 40% | Accions | 20% | 19.596 | 77 |
| | | Efectiu | 20% | | 77 |
| Remuneració diferida | 24% | Accions | 17% | 16.464 | 64 |
| | | Efectiu | 7% | | 28 |
| Subjecta a Factors Plurianuals | 36% | Accions | 25% | 24.690 | 96 |
| | | Efectiu | 11% | | 41 |

_Ajornament i pagament en instruments retribució variable

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

Remuneració meritada durant l'exercici 2022 vinculada a components variables del Conseller Delegat

(milers d'euros)

| Concepte de remuneració variable format bonus | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat | Nombre d'accions brutes equivalent | % acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici | Remuneració equivalent | Remuneració diferida latent |
|--|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| Abonament de la remuneració variable <i>upfront</i> de 2022 | Accions | 20% | 55.654 | 40% | 217 | 653 |
| | Efectiu | 20% | | | 217 | |
| Abonament de la remuneració variable diferida de 2021 | Accions | 6% | 18.141 | 52% | 50 | 396 |
| | Efectiu | 6% | | | 50 | |
| Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2019 | Accions | 6% | 16.256 | 76% | 46 | 183 |
| | Efectiu | 6% | | | 46 | |
| Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2018 | Accions | 6% | 15.613 | 88% | 47 | 94 |
| | Efectiu | 6% | | | 47 | |
| Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2017 | Accions | 6% | 7.824 | 100% | 31 | |
| | Efectiu | 6% | | | 31 | |

¹ El 2020, el Conseller Delegat va renunciar voluntàriament a la retribució variable anual en forma de bonus corresponent a aquest exercici com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19.

Els rendiments de la remuneració variable diferida en format bonus per al conseller delegat abonada en l'any pugen a 100 euros.

José Ignacio Goirigolzarri – President Executiu

La remuneració meritada durant l'exercici 2022 vinculada a components variables del President:

(milers d'euros)

| Concepte de remuneració variable format bonus | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat | Nombre d'accions brutes equivalent | % acumulat liquidat sobre Remuneració variable format bonus de cada exercici | Remuneració equivalent | Remuneració diferida latent |
|--|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| Abonament de la remuneració variable <i>upfront</i> del 2022 | Accions | 20% | 19.596 | 40% | 77 | 229 |
| | Efectiu | 20% | | | 77 | |
| Abonament de la remuneració variable <i>diferida</i> de 2021 | Accions | 6% | 5.120 | 52% | 14 | 112 |
| | Efectiu | 6% | | | 14 | |

A més, el President Executiu té pendents d'abonament determinats imports diferits a conseqüència de la seva prestació de serveis a Bankia.

(milers d'euros)

| Concepte de remuneració variable | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat | Nombre d'accions brutes equivalent | % acumulat liquidat sobre Remuneració variable format bonus de cada exercici | Remuneració equivalent | Remuneració diferida latent |
|----------------------------------|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| RVA 2019 | Accions | 25% | 20.420 | 50% | 53 | 106 |
| | Efectiu | 25% | | | 53 | |
| RVA 2018 | Accions | 13% | 6.740 | 75% | 28 | 57 |
| | Efectiu | 13% | | | 28 | |
| RVA 2017 | Accions | 13% | 5.350 | 100% | 31 | 0 |
| | Efectiu | 13% | | | 31 | |
| RVP 2017 | Accions | 50% | 4.280 | 100% | 25 | 0 |
| | Efectiu | 50% | | | 25 | |

Components variables a llarg termini dels sistemes retributius d'anys anteriors

Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021

El 5 d'abril del 2019, la Junta General va aprovar la implantació d'un Pla d'Incentius Anuals Condicionats (d'ara endavant, **PIAC**) vinculats al Pla Estratègic 2019-2021, que permet percebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i determinats requisits.

El PIAC consisteix en l'assignació, els anys 2019, 2020 i 2021, d'unitats a cada beneficiari (d'ara endavant, **Unitats**), que serveixen de base per fixar les accions de CaixaBank que es lliuraran a cada beneficiari. L'assignació de les Unitats no comporta l'atribució de drets econòmics i polítics vinculats a la condició d'accionista, la qual s'adquirirà, si escau, amb l'entrega d'accions de la Societat. Els drets que confereix la seva assignació són intransmissibles, excepte en els supòsits especials que es prevegin, si escau, en el Reglament del PIAC.

Pel que fa al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril de 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Tot seguit es descriu la informació detallada del PIAC vigent durant l'exercici 2021.

Beneficiaris

Seràn beneficiaris del PIAC els Consellers Executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta de l'equip directiu i empleats clau del Grup convidats expressament a participar-hi pel Consell. Malgrat que el nombre màxim de beneficiaris autoritzats inicialment per la Junta General del 2019 pujava a 90 persones, a la Junta General d'Accionistes del 14 de maig del 2021 s'aprova un increment del nombre de Beneficiaris estimat, que passen a 130 persones. Aquest increment es produeix a conseqüència de la Fusió, amb l'objectiu d'actualitzar el col·lectiu de Beneficiaris a la nova estructura organitzativa de CaixaBank.

Durada, períodes de mesurament d'objectius i dates de liquidació del PIAC

El PIAC consta de tres cicles, de tres anys de durada cadascun, amb tres assignacions d'Unitats. Cadascuna de les assignacions tenia lloc els anys 2019 (període 2019-2021), 2020 (període 2020-2022) i 2021 (període 2021-2023).

Cada cicle té dos períodes de mesurament d'objectius:

- > El primer període de mesurament (d'ara endavant, **Primer Període de Mesurament**) es correspondrà amb el primer any de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir determinats objectius lligats a les mètriques que es descriuen més endavant. En funció del grau de compliment dels objectius del Primer Període de Mesurament, i partint de les Unitats assignades a l'inici de cada cicle, es concedirà als beneficiaris durant el segon any de cada cicle (d'ara endavant, **Data de Concessió**) un incentiu provisional (d'ara endavant, **Incentiu Provisional**) equivalent a un nombre d'accions (d'ara endavant, **Concessió de l'Incentiu Provisional**). Aquesta no implica el lliurament en aquest moment d'accions.
- > El segon període de mesurament (d'ara endavant, **Segon Període de Mesurament**) es correspondrà amb els 3 anys de durada de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir igualment els objectius lligats a les mètriques descrites. El nombre final d'accions que es lliurarà (d'ara endavant, **Incentiu Final**) es determinarà després de la finalització de cadascun dels cicles i estarà subjecte al fet que es compleixin els objectius del Segon Període de Mesurament de cadascun dels cicles (d'ara endavant, **Determinació de l'Incentiu Final**), i en cap cas podrà superar les accions de l'Incentiu Provisional.

Per als Consellers Executius i membres del Comitè de Direcció, les accions corresponents a l'Incentiu Final de cada cicle es lliuren per terços en el tercer, quart i cinquè aniversari de la Data de Concessió (d'ara endavant, **Dates de Liquidació**). Per a la resta de beneficiaris que no formen part del Col·lectiu Identificat el 2021, les accions es lliuren en la seva totalitat en una única Data de Liquidació, en el tercer aniversari de la

Data de Concessió. Per als beneficiaris que formen part del Col·lectiu Identificat 2021, les accions es lliuraran per meitats el tercer i quart aniversaris de la Data de Concessió.

La data formal d'inici del PIAC va ser el 5 d'abril del 2019 (d'ara endavant, **Data d'Inici**), excepte per a aquells beneficiaris incorporats amb posterioritat. El PIAC finalitzarà en l'última Data de Liquidació de les accions corresponents al Tercer Cicle, és a dir, el 2027 per als Consellers Executius i els membres del Comitè de Direcció, i el 2025 per a la resta de beneficiaris (d'ara endavant, **Data de Finalització**).

Valor de les accions que s'agafarà com a referència

El valor de les accions que servirà de referència per a l'assignació de les Unitats es correspondrà amb el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de CaixaBank de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici de cicle (és a dir, 01/2019, 01/2020 i 01/2021).

El valor de les accions corresponents a l'Incentiu Final que, si escau, es lliurin, es correspondrà amb el preu de cotització de tancament de l'acció de CaixaBank en cada Data de Liquidació de cadascun dels cicles.

Nombre d'Unitats que s'assignaran

Les Unitats que s'assignaran a cada beneficiari en cada cicle les determina el Consell, amb la fórmula següent:

$$NU = IT / PMA$$

- > **NU** = Nombre d'unitats que s'assignaran a cada beneficiari, arrodonit per defecte al sencer superior més pròxim.
- > **IT** = Import "target" de referència del beneficiari en funció de la seva posició.
- > **PMA** = Preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici dels cicles.

Nombre d'accions corresponents a la concessió de l'Incentiu Provisional i Final

Les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional es determinen amb la fórmula següent:

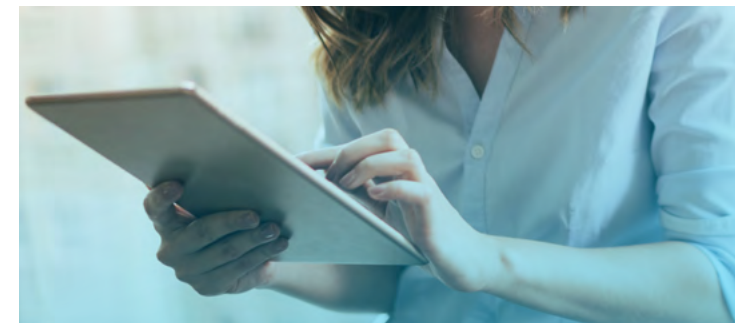
$$NAC = NU \times GCI$$

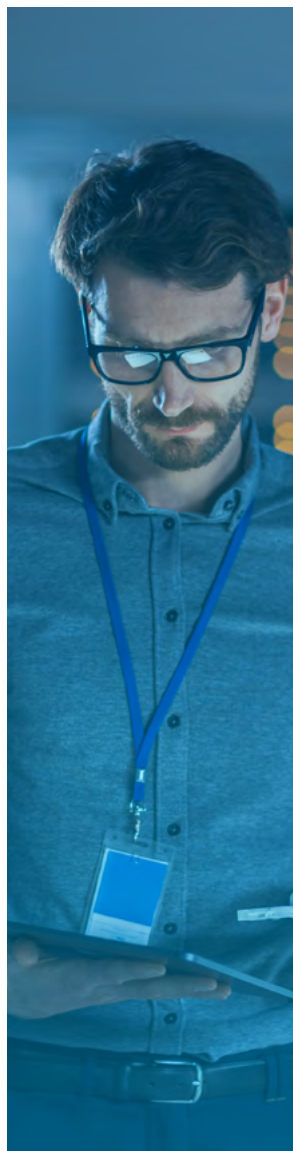
- > **NAC** = Nombre d'accions de la Concessió de l'Incentiu Provisional, arrodonides per defecte al sencer superior.
- > **NU** = Nombre d'Unitats assignades al beneficiari a l'inici de cada cicle.
- > **GCI** = Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional, en funció del grau de compliment d'objectius lligats a les mètriques del PIAC durant el primer any de cada cicle (vegeu l'apartat "mètriques").

Les accions corresponents a l'Incentiu Final es determinen amb la fórmula següent:

$$NA = NAC \times Aj. \text{ Ex post}$$

- > **NA** = Nombre d'accions corresponent a l'Incentiu Final que es lliurarà, arrodonit a l'enter superior més pròxim.
- > **Aj. Ex-post** = Ajust ex-post sobre l'Incentiu Provisional de cada cicle, en funció del compliment de l'objectiu de cada cicle.





_Nombre màxim d'accions a lliurar

Per al primer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que es lliuraran als Beneficiaris del Pla els anys 2023, 2024 i 2025, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents al primer cicle del Pla per sobre del pressupostat, puja a un total d'1.242.768 accions, de les quals 73.104 accions corresponen, com a màxim, al Conseller Delegat.

D'acord amb el que s'ha esmentat, per al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril del 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Per al tercer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que, si escau, podran rebre els Beneficiaris del Pla els anys 2025, 2026 i 2027, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents per sobre del pressupostat, puja a un total de 4.094.956 accions, de les quals 176.309 accions correspondran, com a màxim, al Conseller Delegat i 105.786 accions correspondran, com a màxim, al President.

_Mètriques

a. Determinació del Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional (GCI) dependrà del grau de compliment dels objectius durant el Primer Període de Mesurament de cada cicle, lligats a les mètriques següents:

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional es determina en funció de la fórmula següent:

| Concepte objectivable | Ponderació en grau de consecució de l'incentiu (GCI) | Grau de consecució mínim | Grau de consecució màxim |
|----------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| REC (ràtio d'eficiència core) | 40% | 80% | 120% |
| ROTE (Return on Tangible Equity) | 40% | 80% | 120% |
| IEX (índex d'Experiència Client) | 20% | 80% | 120% |

_REC (Ràtio de Eficiència Core)

Escala d'èxit

| REC | Coefficient |
|---------|-------------|
| ≤ 55,5% | 1,2 |
| 56,6% | 1 |
| 57,8% | 0,8 |
| > 57,8% | 0 |

_ROTE (Return on Tangible Equity)

Escala d'èxit

| ROTE | Coefficient |
|--------|-------------|
| ≥ 7,1% | 1,2 |
| 6,20% | 1 |
| 5,30% | 0,8 |
| < 5,3% | 0 |

_IEX (Índex de Experiència Client)

Escala d'èxit

| IEX | Coefficient |
|--------|-------------|
| ≥ 84,5 | 1,2 |
| 84,3 | 1 |
| 84,1 | 0,8 |
| < 84,1 | 0 |

$$GCI = CREC \times 40\% + CROTE \times 40\% + CIEIX \times 20\%$$

- > **GCI** = Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional expressat com un percentatge arrodonit al primer decimal.
- > **CREC** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu REC.
- > **CROTE** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu ROTE.
- > **CIEIX** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IEX.

Serà condició per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en cada cicle, que la mètrica ROTE superi, al final del Primer Període de Mesurament de cada cicle, un valor mínim, establert pel Consell.

_Coeficient multiplicador

Únicament per determinar les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del tercer cicle, s'inclourà un multiplicador, que podrà arribar fins a 1,6, s'aplicarà sobre el GCI i dependrà de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank per comparació amb els 17 bancs comparables durant el primer cicle. No obstant això, en cas que, al final del primer cicle, CaixaBank ocupi una posició per sota de la mitjana en el rànquing, no serà aplicable cap coeficient multiplicador addicional sobre el GCI.

L'escala d'èxit d'aquest coeficient multiplicador és la següent:

| Posició en el grup de comparació | Coefficient multiplicador |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1ª a 3ª | 1,6 |
| 4ª a 6ª | 1,4 |
| 7ª a 10ª | 1,2 |
| 11ª a 18ª | 1 |

b. Càlcul de l'Incentiu Final

L'Ajust ex-post es calcularà en funció dels objectius que s'assoleixin en relació amb les mètriques següents al final de cada cicle. La seva aplicació podrà fer que les accions finals que es lliuraran siguin menors, però mai superiors, a les accions corresponents a l'Incentiu Provisional en cada Data de Concessió.

| Concepte objectivable | Ponderació | Grau de consecució mínim | Grau de consecució màxim |
|--|------------|--------------------------|--------------------------|
| RAF | 60% | -% | 100% |
| TSR (Total Share Return) | 30% | -% | 100% |
| IGR (Índex Global de Reputació del Grup CaixaBank) | 10% | -% | 100% |

> PARÀMETRES VINCULATS A L'AJUSTEX-POST PER DETERMINAR L'INCENTIU FINAL DEL PIAC

El seu càlcul està establert d'acord amb la fórmula següent:

$$\text{Aj. Ex post} = \text{CTSR} \times 30\% + \text{CRAF} \times 60\% + \text{CIGR} \times 10\%$$

- > Aj. Ex-post = Ajust Ex-post que s'aplicarà a l'Incentiu Provisional concedit, expressat com un percentatge [màxim 100%].
- > CTSR = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu TSR.
- > CRAF = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu RAF.
- > CIGR = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IGR.

_CTSR

L'evolució del TSR en cada cicle es mesurarà per comparació de CaixaBank amb 17 bancs de referència. S'establirà un coeficient entre 0 i 1 en funció de la posició que CaixaBank ocupi en el rànquing. El coeficient serà 0 quan CaixaBank es posiïni per sota de la mitjana.

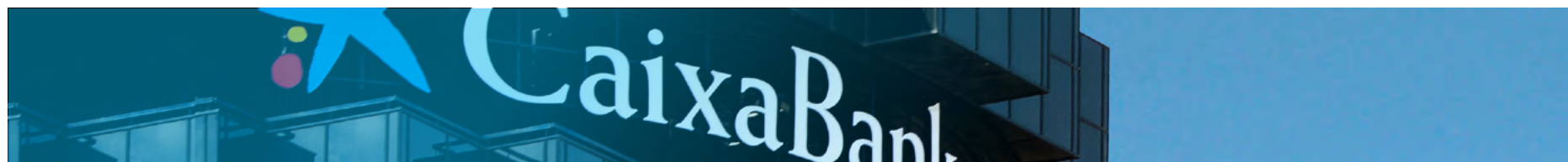
Per evitar moviments atípics en la seva determinació, es tindran en compte com a valors de referència en la data d'inici i finalització del Segon Període de Mesurament de cada cicle, el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció durant 31 dies naturals. Aquests 31 dies recolliran, a més del 31 de desembre, els 15 anteriors i els 15 posteriors a la data en qüestió. La mètrica TSR la calcularà, al tancament de cada cicle, un expert independent.

_CRAF

Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat al RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc, compost per mètriques quantitatives que mesuren els diferents riscos catalogant-los en zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell). El Consell determina l'escala de consecució que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació inicial i final del RAF.

_CIGR

La consecució de l'IGR es calcularà partint de la seva variació en cadascun dels cicles. Per al primer cicle, es mesurarà l'evolució entre el valor calculat al tancament del 31/12/2018 i del 31/12/2021; per al segon cicle, es calcularà segons l'evolució entre el 31/12/2019 i el 31/12/2022; i per a la



tercer cicle es mesurarà per l'evolució entre el 31/12/2020 i el 31/12/2023. Si la variació fos negativa, el grau de consecució seria 0%. En cas contrari seria del 100%.

L'indicador IGR inclou indicadors relacionats amb el risc reputacional, que mesura, entre d'altres, aspectes socials, mediambientals i de canvi climàtic, de manera que qualsevol impacte negatiu relacionat amb algun d'aquests temes suposaria un ajustament en el nombre total d'accions de l'Incentiu Final.

Requisits per a l'obtenció de les accions

A més del compliment dels objectius a què es vincula el PIAC en els termes i condicions desenvolupats en el seu Reglament, tot seguit es descriuen els requisits per a la recepció de les accions de cada cicle:

- > El beneficiari ha de romandre en el Grup fins a la Data de Liquidació corresponent a cada cicle, excepte en circumstàncies especials com ara, entre d'altres, la defunció, la incapacitat permanent o la jubilació. En cas de baixa voluntària o acomiadament procedent, el beneficiari perdrà el dret a percebre les accions.
- > Les accions es lliuraran només si resulta sostenible d'acord amb la situació de CaixaBank i si es justifica pels seus resultats. Si al tancament del Pla Estratègic 2019-2021 CaixaBank presenta resultats negatius, no reparteix dividends o no supera les proves de resistència exigides per l'Autoritat Bancària Europea (d'ara endavant, "EBA"), les accions que correspondria lliurar no es lliurarien i els beneficiaris perdrien qualsevol dret a rebre-les.

Primer cicle PIAC – Càlcul de l'incentiu final

Conseller delegat

PARÀMETRES VINCULATS AL CàLCUL DE L'INCENTIU FINAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

D'acord amb la informació publicada a l'Informe Anual de Remuneració de Consellers de CaixaBank de l'any 2019, l'Incentiu Provisional determinat en el Primer Cicle per al Conseller Delegat és el següent:

| Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros) | PMA (II) (euros) | Unitats assignades (III = I / II) (u.) | Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%) | Accions concedides provisionalment (V=III*IV) (u.) |
|--|------------------|--|---|--|
| 200 | 3,283 | 60.920 | 85% | 51.782 |

L'Incentiu Provisional determinat un cop finalitzat el Primer Període de Mesurament del Primer Cicle del PIAC (2019) va quedar subjecte a un Segon Període de Mesurament, basat en un ajust ex post en funció del compliment d'objectius plurianuals durant un període de tres anys (2019-2021). Un cop finalitzat el Segon Període de Mesurament, es calcularà l'Incentiu Final.

Els objectius plurianuals tenen associades unes escales de consecució prèviament establertes, de manera que, si no s'assoleix el compliment efectiu dels llindars fixats per a cadascun d'ells, l'Incentiu Provisional es podria veure reduït, fins i tot fins en la seva totalitat, però mai incrementat.

El càlcul de l'Incentiu Final del Primer Cicle per al Conseller Delegat està relacionat amb els paràmetres següents:

| Concepte objectivable | Ponderació | Objectiu per a no reducció | Coefficient Assolit | Reducció (%) |
|---------------------------------|------------|----------------------------|---------------------|--------------|
| RAF (Risk Appetite Framework) | 60% | 7 ambres | 5 ambres | 0 |
| TSR (Total Shareholder Return) | 30% | 10 ^a | 14 ^a | 100 |
| IGR (Índex Global de Reputació) | 10% | 711 | 740 | 0 |

RAF:

El RAF de CaixaBank va assolir 5 ambres, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0%.

TSR:

Pel que fa a l'indicador TSR, s'ha comprovat l'evolució d'aquest mateix indicador durant el període de tres anys comprès entre l'inici i la finalització del Segon Període de Mesurament amb un grup de comparació de 17 bancs de referència.

CaixaBank ha assolit la 14^a posició.

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

| Posició en el grup de comparació | Coefficient multiplicador |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1 a 9 | 1 |
| 10 a 18 | 0 |

_JGR

L'IGR de CaixaBank va assolir un valor de 740, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0%.

> INCENTIU FINAL DEL PRIMER CICLE DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

| Accions concedides provisionalment (u.) | % Reducció sobre l' Incentiu Provisional | Accions concedides finalment (u.) |
|---|--|-----------------------------------|
| 51.782 | 30% | 36.248 |

La remuneració meritada en l'exercici 2022 vinculada a components variables del Conseller Delegat:

| Concepte de remuneració variable a llarg termini | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit | Nombre d'accions brutes | % acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici | Grau de consecució de l'incentiu provisional (%) |
|--|--------------------------|---|-------------------------|---|--|
| Abonament del 1r cicle Piac 2019-2021 | Accions | 34% | 12.324 | 66% | 23.924 |

_Tercer cicle PIAC – Determinació de l'incentiu provisional

> PARÀMETRES VINCULATS AL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE – PIAC

Tal com s'ha explicat anteriorment, en l'exercici 2021 va començar el tercer i últim cicle del PIAC vinculat al Pla Estratègic 2019-2021.

El grau de consecució de l'Incentiu Provisional s'ha determinat en funció del grau de compliment dels objectius que s'indiquen tot seguit, lligats a les mètriques següents durant l'exercici 2021:

| Concepte objectivable | Ponderació | Objectiu | Resultat | Grau del compliment de l'objectiu (%) | Grau de consecució de l'incentiu provisional (%) |
|----------------------------------|------------|----------|----------|---------------------------------------|--|
| REC (Ràtio d'Eficiència Core) | 40% | 56,6 | 56 | 110,5 | 44,2 |
| ROTE (Return on Tangible Equity) | 40% | 6,2 | 7,6 | 120 | 48 |
| IEX (índex d'Experiència Client) | 20% | 84,3 | 86,3 | 120 | 24 |
| | | | | | 116,2% |



Per determinar el grau de consecució de l'Incentiu Provisional de la remuneració variable corresponent a l'exercici 2021, la Comissió de Retribucions ha tingut en compte el grau de consecució dels objectius i les escales d'èxit associades a cada objectiu, amb els seus pendents corresponents (relació entre el grau de compliment de l'objectiu i el grau de consecució de l'incentiu provisional):

| Posició en el grup de comparació | Coefficient multiplicador |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1ª a 3ª | 1,6 |
| 4ª a 6ª | 1,4 |
| 7ª a 10ª | 1,2 |
| 11ª a 18ª | 1 |

_REC

El REC de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 110,5% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 44,2%.

En aquest sentit, s'ha comprovat que CaixaBank ha finalitzat en la posició 14ª, per la qual cosa s'aplicarà un Coeficient multiplicador d'1.

> % DE DETERMINACIÓ DEL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

_ROTE

El ROTE de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 48%.

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

| Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros) | PMA (II) (euros) | Unitats assignades (III = I/II) (u.) | Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%) | Coefficient Multiplicador aplicat (V) | Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (u.) |
|--|------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 200 | 2,178 | 91.828 | 116,2% | 1 | 106.705 |

_IEX

L'IEX de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 24%.

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust ex-post, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i, per tant, encara no s'ha calculat l'Incentiu Final ni s'ha fet el lliurament d'accions.

_Coefficients multiplicador

Per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del Tercer Cicle, s'hi incloïa un multiplicador, que podria arribar fins a 1,6 i que s'aplicava sobre el GCI, en funció de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank en comparació amb els 17 bancs comparables durant el període 2019-2021.

_José Ignacio Goirigolzarri – President Executiu

| Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros) | PMA (II) (euros) | Unitats assignades (III = I/II) (u.) | Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%) | Coefficient Multiplicador aplicat (V) | Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (u.) |
|--|------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 120 | 2,178 | 55.097 | 116,2% | 1 | 64.023 |

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust ex-post, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i, per tant, encara no s'ha calculat l'incentiu final ni s'ha fet el lliurament d'accions.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

_(i) Incentiu a Llarg Termini vinculat al Pla Estratègic 2015-2018

D'altra banda, la Junta General del 23 d'abril del 2015 va aprovar la implantació d'un Incentiu a Llarg Termini (d'ara endavant, ILP) a quatre anys (2015-2018) vinculat al compliment del Pla Estratègic llavors vigent i que permetia percebre, un cop transcorreguts els quatre anys, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es complissin una sèrie d'objectius estratègics i requisits previstos per al col·lectiu de beneficiaris, que incloïa, entre altres, els Consellers Executius que ho eren en aquell moment.

Durant l'exercici 2022 s'ha abonat el tercer ajornament en accions al col·lectiu de beneficiaris d'aquest pla.

A continuació, es detallen les remuneracions consolidades durant l'exercici que estan diferides d'exercicis anteriors dels plans a llarg termini i que s'abonaran el maig de 2023:

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

| Concepte de remuneració variable a llarg termini | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit | Nombre d'accions brutes | % acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici | Remuneració diferida latent en accions brutes |
|--|--------------------------|---|-------------------------|---|---|
| Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018) | Accions | 12% | 13.553 | 88% | 13.553 |

_Tomás Muniesa – Vicepresident No Executiu

En relació amb les funcions directives anteriors del Vicepresident no Executiu del Consell, aquest té reconeguts fins a la data de 22/11/2018, data en què va passar a ocupar el càrrec actual, uns ajornaments pendents d'entrega corresponents a la remuneració variable a llarg termini, que es detallen a continuació:

| Concepte de remuneració variable a llarg termini | Instrument de liquidació | % sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit | Nombre d'accions brutes | % acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici | Remuneració diferida latent en accions brutes |
|--|--------------------------|---|-------------------------|---|---|
| Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018) | Accions | 12% | 8.247 | 88% | 8.247 |





Requeriments comuns aplicables a la remuneració variable

Política de retenció

Els instruments lliurats se subjecten a un període de retenció de tres anys, durant el qual el Conseller no en pot disposar. La titularitat dels instruments i del metàl·lic l'entrega dels quals s'hagi diferit és de CaixaBank.

Això no obstant, un cop hagi transcorregut un any des del lliurament dels instruments, el Conseller podrà disposar dels instruments si manté, després de la disposició o exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu dels instruments per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual total mitjançant la titularitat d'accions, opcions, drets d'entrega d'accions o altres instruments financers que reflecteixin el valor de mercat de CaixaBank.

Així mateix, un cop hagi transcorregut el primer any de tinença, podrà disposar dels instruments en la mesura necessària per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la Comissió de Retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Durant el període de retenció, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al Conseller, com a titular d'aquests.

Supòsits de reducció de la remuneració variable

Els Consellers Executius veuran reduït, totalment o parcialment, el dret a percebre els imports de remuneració variable, incloent-hi els pendents de pagament, bé sigui en efectiu o mitjançant el lliurament d'instruments, en supòsits d'acompliment financer insuficient per part de CaixaBank en el seu conjunt o d'una àrea concreta d'aquesta o de les exposicions generades. A aquest efecte, CaixaBank haurà de comparar l'avaluació de l'acompliment efectuada amb el comportament a posteriori de les variables que han contribuït a aconseguir els objectius. Els supòsits que donen lloc a una reducció de la remuneració variable són els següents:

- > Les errades significatives en la gestió del risc comeses per CaixaBank o per una unitat de negoci o de control del risc, incloent-hi l'existència d'excepcions en l'informe d'auditoria externa o circumstàncies que minorin els paràmetres financers que hagin de servir de base per al càlcul de la remuneració variable.
- > L'increment experimentat per CaixaBank o per una de les seves unitats de negoci de les seves necessitats de capital, no previstes en el moment de generació de les exposicions.
- > Les sancions regulatòries o condemnes judicials per fets que puguin ser imputables a la unitat o al professional responsable d'aquells i al Conseller Executiu.
- > L'incompliment de normatives o codis de conducta interns del Grup, incloent-hi:
 - a. Incompliments normatius que els siguin imputables, amb qualificació d'infracció greu o molt greu.
 - b. Incompliment de normatives internes, amb qualificació de greu o molt greu.
 - c. Incompliment de les exigències d'idoneïtat i correcció que li siguin exigibles.
 - d. Incompliments normatius que els siguin imputables i que, tant si comporten pèrdues com si no en comporten, puguin posar en risc la solvència d'una línia de negoci i, en general, la participació o la responsabilitat en conductes que hagin generat pèrdues importants.
- > Les conductes irregulars, bé siguin individuals o col·lectives, tenint especialment en compte els efectes negatius derivats de la comercialització de productes inadequats i les responsabilitats dels Consellers Executius en la presa d'aquestes decisions.
- > Acomiadament disciplinari procedent o per una causa justa a instàncies de la Societat (en aquest supòsit la reducció serà total). S'entendrà per causa justa qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el conseller executiu ha d'exercir els seus càrrecs en el Grup, així com qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del seu contracte o

de qualssevol altres relacions orgàniques o de serveis que es puguin establir amb el Grup.

- > Quan el seu pagament o la seva consolidació no sigui sostenible d'acord amb la situació financera de CaixaBank en el seu conjunt o no es justifiqui sobre la base dels resultats de CaixaBank, de la unitat de negoci i del Conseller.
- > Qualsevol altra addicional que pugui estar expressament prevista en els contractes o en la normativa aplicable.
- > La remuneració variable serà objecte de reducció si, durant l'avaluació del rendiment, està vigent una exigència o recomanació de l'autoritat competent de restringir la política de distribució de dividends, o en ús de les facultats atribuïdes.

Supòsits de recuperació de la remuneració variable

- > En els casos en què les causes que donen lloc a les situacions anteriorment descrites s'hagin produït en un moment anterior al pagament ja efectuat de la remuneració variable, de manera que si s'hagués considerat aquesta situació, aquest pagament no s'hauria efectuat en tot o en part, el conseller executiu haurà de reintegrar la part indegudament percebuda, juntament amb els rendiments que, si s'escau, li hagin estat abonats.
- > Es consideraran especialment greus els supòsits en què els consellers executius hagin contribuït significativament a l'obtenció de resultats financers deficients o negatius, així com els casos de frau o una altra conducta dolosa o de negligència greu que provoqui pèrdues significatives.

La Comissió de Retribucions és responsable de proposar al Consell l'aplicació de la reducció o la pèrdua del dret a percebre dels imports diferits, o de la seva recuperació total o parcial, en funció de les característiques i circumstàncies de cada cas. Els supòsits de reducció de la remuneració variable seran aplicables durant tot el període d'ajornament de la remuneració variable. Per part seva, els supòsits de recuperació de la retribució variable seran aplicables durant el termini

d'un any a comptar del seu pagament, llevat que hi hagi hagut dol o negligència greu, cas en què s'estarà subjecte a la normativa aplicable en matèria de prescripció.

Extinció o suspensió de la relació professional

L'extinció o suspensió de la relació professional, així com els supòsits de baixa per invalidesa, prejubilació, jubilació o jubilació parcial, no donaran lloc a la interrupció del cicle de pagament de la remuneració variable; això, sens perjudici del que està en matèria de reducció i recuperació de la remuneració variable. En el supòsit de defunció, la Direcció de Recursos Humans, conjuntament amb la funció de Gestió de Riscos, ha de determinar i, si escau, proposar el procés de liquidació dels cicles de pagament pendents aplicant criteris compatibles amb els principis generals de la LOSS, la seva normativa en desenvolupament i la Política de Remuneració.

Situacions especials

En situacions especials no previstes, és a dir, operacions corporatives que afectin la titularitat dels instruments lliurats o diferits) s'han d'aplicar solucions específiques d'acord amb la LOSS i els principis de la Política de Remuneració, de manera que no dilueixin ni alterin de manera artificial el valor de les contraprestacions a què responen aquestes situacions.



Incompatibilitat amb estratègies de cobertura personal o mecanismes d'elusió

El Conseller Executiu es compromet a no utilitzar estratègies personals de cobertura o assegurances relacionades amb la remuneració que menyscabin els efectes d'alineació amb la gestió sana dels riscos que fomenten els seus sistemes de remuneració. Per part seva, CaixaBank no abonarà remuneració variable mitjançant instruments o mètodes que tinguin per objectiu o efectivament resultin en incompliment dels requisits de remuneració aplicables als Consellers Executius.



Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

Els Consellers Executius poden tenir reconegut un sistema de previsió social complementari al règim comú dels empleats. Quan el seu contracte sigui de naturalesa mercantil, poden veure reconeguts sistemes de previsió específics amb efecte equivalent al de previsió social complementària.

Les compromisos assumits amb els Consellers Executius poden ser d'aportació definida per a les contingències de jubilació, invalidesa i mort i, addicionalment, es poden reconèixer cobertures de prestació definida per a les contingències d'invalidesa i mort. Aquests compromisos s'instrumenten a través d'un contracte d'assegurança.

L'actualització de l'import de les aportacions per aquests compromisos es basarà en els mateixos principis que els aplicats en la seva fixació, com a component fix, per bé que els increments durant el període de vigència de la Política de Remuneració no haurien d'excedir un total acumulat equivalent a un 10 per cent anual, independentment de la seva distribució durant els diversos períodes anuals.

Caràcter no discrecional

Excepte per les aportacions obligatòries en base variable, el règim prestacional o d'aportacions per al sistema de previsió social no té naturalesa de benefici discrecional; s'ha d'aplicar de manera objectiva en funció de l'accés a la condició de Conseller Executiu o en circumstàncies similars que determinen una redefinició de les condicions de retribució, en forma d'una quantitat alçada o per referència a la retribució fixa, segons s'estableixi.

La fixació de la quantia de les aportacions o el grau de cobertura de les prestacions (i) han d'estar prefixats a l'inici de l'exercici i tenir un reflex adequat en els contractes, (ii) no es poden derivar de paràmetres variables, (iii) no poden ser conseqüència d'aportacions extraordinàries (en forma de gratificacions, premis o aportacions extraordinàries efectuades en

els anys propers a la jubilació o cessament), ni (iv) han d'estar relacionats amb canvis substancials en les condicions de jubilació (inclosos els derivats de fusió o combinació de negocis).

Eliminació de duplicitats

L'import de les aportacions a sistemes de previsió social s'ha de veure minorat per l'import de qualssevol aportacions efectuades a instruments o pòlisses equivalents que es puguin establir a conseqüència de càrrecs ocupats en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank; de la mateixa manera s'ha de procedir en relació amb les prestacions, que s'han d'ajustar per evitar duplicitats en les cobertures.

Règim de consolidació de drets

En cas que el tinguin, els Consellers Executius mantindran els seus drets econòmics sobre el sistema de previsió social dels Consellers Executius reconeix la consolidació de drets econòmics en cas que es produeixi el cessament o l'extinció de la relació professional abans de l'esdeveniment de les contingències cobertes, llevat que aquest cessament o extinció es produeixi per causa justa, segons el cas, o per unes altres causes específiques que els contractes recullin. No estan previstos abonaments en la data efectiva del cessament o extinció de la relació professional.

Aportacions obligatòries en base variable

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 i procediments que els establerts per a la concessió de la remuneració basada en factors anuals en l'esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals i és objecte d'aportació a una Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió.

L'aportació tindrà la consideració de remuneració variable diferida i, en conseqüència, la Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió continuarà les clàusules per quedar subjecta



explícitament als supòsits de reducció anteriorment descrits per a la remuneració variable amb mètriques plurianuals. Així mateix, formarà part de la suma total de retribucions variables als efectes de límits.

Si el Conseller Executiu abandona la Societat a causa de jubilació o per qualsevol altra causa, els beneficis discrecionals de pensió estaran sotmesos a un període de retenció de cinc anys, a comptar de la data en què el professional deixi de prestar serveis. Durant el període de retenció, la Societat aplicarà els mateixos requisits de clàusules de reducció i de recuperació de la remuneració ja satisfeta exposats anteriorment.

A continuació es detallen les remuneracions meritedes de l'exercici 2022 corresponents a la remuneració mitjançant sistemes d'estalvi a llarg termini per als Consellers Executius:

> REMUNERACIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DELS CONSELLERS EXECUTIUS

Sistema d'estalvi a llarg termini (aportació definida)

| | Càrrec | Component fix (85%) | Component variable (15%) | Cobertura defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa | Total |
|--------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|---|-------|
| Gonzalo Gortázar | Conseller delegat | 425 | 88 | 73 | 586 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President executiu | | | 101 | 101 |
| Total per concepte 2022 | | 425 | 88 | 174 | 687 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller delegat | 425 | 80 | 66 | 571 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President executiu | | | 71 | 71 |
| Total per concepte 2021 | | 425 | 80 | 137 | 642 |

A continuació es presenten les aportacions en base variable efectuades al sistema de previsió social del Conseller Delegat durant l'exercici tancat:

| Aportació al sistema de previsió social total de l'exercici 2022 (milers d'euros) | Aportació en base variable (15%) | Resultat reptes individuals 2021 | Aportacions al sistema de previsió social en base variable de l'exercici 2022 (milers d'euros) |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--|
| 500 | 75 | 118% | 88 |

_Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank són els següents:

> REMUNERACIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP I EN ALTRES SOCIETATS EN INTERÈS DE CAIXABANK

| (milers d'euros) | Càrrec | Societat participada | Total |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|------------|
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | Conseller | CECA | 15 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller | Banco BPI, S.A. | 60 |
| Tomás Muniesa | Vicepresident | VidaCaixa | 435 |
| Tomás Muniesa | Vicepresident | SegurCaixa Adeslas | 13 |
| Total per concepte 2022 | | | 523 |

_Remuneracions als membres del Consell al marge de la condició de Conseller

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és President no Executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració percebuda per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 euros.



_04. Termes i condicions dels contractes generals i el corresponent al Conseller Delegat i al President Executiu

_4.1 Condicions generals dels contractes

Naturalesa dels contractes: Estarà determinada pel nivell de les funcions de direcció desenvolupades més enllà de la mera condició de conseller, de conformitat, entre altres, amb la doctrina del Tribunal Suprem en relació amb la denominada "teoria del vincle".

Durada: Amb caràcter general els contractes tindran durada indefinida.

Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats: Els contractes contindran una descripció clara de les funcions i responsabilitats que s'han d'assumir, així com la ubicació funcional i de dependència en l'estructura organitzativa i de govern de CaixaBank. Així mateix, establiran l'obligació de dedicació en exclusiva al Grup, sense perjudici d'altres activitats autoritzades en interès del Grup o d'altres d'ocasionals de docència o participació en conferències, administració del patrimoni personal o responsabilitats en empreses pròpies o familiars, sempre que no dificultin el compliment dels deures de diligència i lleialtat del seu càrrec d'administrador de CaixaBank ni suposin un conflicte amb la Societat.

S'aplicarà als Consellers Executius el règim d'incompatibilitats establert legalment.

En els contractes es podran pactar, a més, altres obligacions de permanència en el millor interès de CaixaBank.

Compliment de deures i obligació de confidencialitat: Els contractes contindran obligacions estrictes de compliment dels deures propis dels administradors i de confidencialitat en relació amb la informació a què els Consellers tinguin accés durant l'acompliment dels seus càrrecs.

Cobertura de responsabilitats civils i indemnització: Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup.

Així mateix, els contractes poden establir el compromís de CaixaBank de mantenir indemnes els Consellers Executius de les despeses, danys i perjudicis que els hagi causat qualsevol reclamació de tercers com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, sense que hi hagi hagut culpa o negligència dels mateixos Consellers Executius.



01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

Pactes de no-competència postcontractual: Els contractes establiran pactes de no-concurrència postcontractual en l'àmbit de les activitats financeres, la durada dels quals no hauria de ser inferior a un any des de l'extinció del contracte. Excepte per raons justificades, la contraprestació al pacte de no competència s'estableix com la suma dels components fixos de la remuneració que s'hagi percebut durant el període de durada d'aquest. L'import de la compensació es dividirà en quotes periòdiques futures, pagadores durant el període de durada del pacte de no-competència.

L'incompliment del pacte de no-competència postcontractual generarà el dret de CaixaBank a obtenir dels consellers executius una indemnització per un import proporcionat a la contraprestació satisfeta.

Clàusules de resolució anticipada: Els contractes establiran els supòsits en què els Consellers Executius poden procedir a la resolució del contracte amb dret a indemnització, que podran tenir en compte situacions d'incompliment per part de CaixaBank, de cessament sense causa justificada o canvi de control de la Societat.

De la mateixa manera, els contractes hauran de reconèixer la facultat de CaixaBank de resoldre el contracte en els casos d'incompliment dels Consellers Executius, sense compensació a favor d'aquests.

En qualsevol supòsit de resolució dels contractes, es reconeixerà el dret de CaixaBank a exigir la renúncia dels Consellers Executius a qualsevol càrrec o funció desenvolupat en societats en interès de CaixaBank.

Els contractes establiran un termini de preavis d'almenys tres mesos, així com compensacions adequades en cas d'incompliment, proporcionades a la remuneració fixa que s'ha de meritjar durant els terminis incomplets.

La quantia de les indemnitzacions per resolució dels contractes s'establirà en tot moment de manera que no superi els límits legalment establerts en matèria de ràtio màxima de remuneració variable, tenint en compte els criteris establerts per EBA. Els pagaments per resolució anticipada s'han de basar en els resultats obtinguts en el transcurs del temps i no recompensar mals resultats o conductes indegudes.

L'abonament de l'import dels pagaments per rescissió anticipada que s'hagi de considerar com a remuneració variable serà objecte d'ajornament i pagament en la forma prevista per a la remuneració variable i quedarà subjecte als mateixos supòsits de reducció i recuperació descrits.

Pagaments per abandonament de contractes anteriors:

En els casos en què es pactin paquets de remuneració relatiu a compensació per abandonament de contractes anteriors, aquests s'hauran d'adaptar als interessos de l'Entitat a llarg termini mitjançant l'aplicació dels límits i requisits establerts per la LOSS i les Directrius EBA, i disposicions de cycle de pagament anàlogues a les previstes en la Política de Remuneració per a la remuneració variable.

Altres condicions contractuales: Els contractes podran contenir clàusules contractuales habituals compatibles amb la LOSS, la LSC, la resta de normativa aplicable i la Política de Remuneració.



4.2 Condicions particulars dels contractes del Conseller Delegat i del President Executiu

| Nomenament | Condicions particulars del contracte del Conseller Delegat | Condicions particulars del contracte del President Executiu |
|---|--|---|
| Naturalesa dels contractes | Contracte de naturalesa mercantil | |
| Durada | Contracte de durada indefinida | |
| Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats | El contracte conté la descripció clara de les seves funcions i responsabilitats i l'obligació de dedicar-se en exclusiva a CaixaBank. No conté pactes de permanència i s'inclouen disposicions per a la seva integració amb la Política de Remuneració. | |
| Compliment de deures i obligació de confidencialitat | El contracte conté clàusules de compliment de deures, confidencialitat i cobertura de responsabilitats. | |
| Cobertura de responsabilitats civils i indemnització | Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup. | |
| Pactes de no-competència postcontractual | <p>El contracte conté un pacte de no competència postcontractual d'una durada d'un any des del seu acabament, que afecta qualsevol activitat directa o indirecta en el sector financer. La contraprestació pel pacte de no-competència es fixa en una anualitat dels components fixos de la seva retribució i es veurà reduït per qualsevol quantitat percebuda per les Societats del Grup o en què representi CaixaBank en concepte de compensació per obligacions de no-competència postcontractual. Aquesta compensació se satisfarà en dotze mensualitats iguals, la primera pagadora al final del mes natural en què s'extingeixi el contracte de serveis. L'incompliment del pacte de no competència postcontractual donarà lloc a l'abonament a CaixaBank per part del Conseller Executiu d'un import equivalent a una anualitat dels components fixos de la seva retribució.</p> <p>Els Consellers Executius tindran dret, sens perjudici de la compensació pel pacte de no competència, a percebre una indemnització d'una anualitat dels components fixos de la remuneració en cas de cessament i extinció del contracte de serveis per qualsevol de les causes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) extinció unilateral per part del Conseller Executiu per incompliment greu de la Societat de les obligacions incloses al contracte de serveis; (ii) extinció unilateral per la Societat sense causa justa; (iii) cessament o no renovació del seu lloc com a membre del Consell i de les seves funcions de Conseller Executiu sense justa causa; o (iv) adquisició del control de la Societat per part d'una entitat diferent de la Fundació Bancària "la Caixa" o cessió o transmissió de tota o d'una part rellevant de la seva activitat o dels seus actius i passius a un tercer, o integració en altres grups empresarials que adquireixin el control de la Societat. <p>L'import de la indemnització prevista s'haurà de fer efectiu en els termes previstos en cada moment en la normativa vigent i en la política de remuneracions i es veurà reduït addicionalment per qualsevol quantitat percebuda de les societats descrites en el paràgraf anterior en qualsevol concepte d'indemnització.</p> <p>El dret a percebre la indemnització està condicionat a la renúncia simultània, per part del Conseller Executiu, a tots els càrrecs d'administrador o representant en altres societats del Grup en què hi hagi un interès per part de la Societat, o en qualsevol altra entitat aliena en representació de CaixaBank.</p> <p>Per part seva, la Societat podrà cessar el Conseller Executiu del seu càrrec i rescindir el Contracte de Serveis per justa causa en els supòsits següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el Conseller Executiu ha de desenvolupar els seus càrrecs al Grup; (ii) la falta d'idoneïtat sobrevinguda per a l'exercici del càrrec per causa imputable al Conseller Executiu; o (iii) qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del contracte de serveis o de qualsevol altra relació orgànica o de serveis que es pugui establir entre el Conseller Executiu i les entitats respectives en què representi CaixaBank. <p>En cas que l'extinció del contracte de serveis es produeixi per justa causa o per renúncia voluntària del Conseller Executiu per causes diferents de les indicades, aquest no tindrà dret a percebre la indemnització descrita anteriorment.</p> <p>En cas de renúncia voluntària, s'haurà d'efectuar amb un preavís d'almenys tres mesos. En cas d'incompliment, el Conseller Executiu estarà obligat a satisfer a l'entitat l'import dels components fixos de la remuneració corresponent al temps que quedi per complir el termini corresponent.</p> | |
| Clàusules de resolució anticipada | | |
| Altres condicions contractuals | S'inclouen en el contracte disposicions per a la seva integració amb la Política de Remuneració. | |

_05. Política de Remuneracions dels Consellers per a l'exercici 2023

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 8 d'abril de 2022 va aprovar la Política de Remuneració per als exercicis 2022 a 2024, tots dos inclosos.

Està previst sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes de 2023 una modificació de la Política de Remuneració de Consellers vigent.

Motius que justifiquen la modificació de la Política de Remuneració

La proposta de modificació de la Política de Remuneració la justifiquen, entre d'altres, els motius següents:

- La voluntat de millorar la transparència i el control de la Junta General d'Accionistes en els canvis dels principals components de la remuneració dels consellers executius i eliminar mecanismes d'actualització previstos a la política.
- La modificació de disposicions relatives a les indemnitzacions per acomiadament derivades de la revisió de les Directrius sobre polítiques de remuneració adequades (Directriu 172.b de la Guia de l'EBA) d'acord amb la Directiva 2013/36, aplicables a partir de l'1 de gener de 2022.
- El Conseller Delegat no ha tingut increments retributius des de 2019, quan se li va incrementar l'aportació a esquemes de previsió no consolidats, però se li van mantenir la Retribució Fixa i *Target*.

La remuneració del President es va fixar en el moment de la fusió amb Bankia, i no s'ha modificat des de llavors.

Els Consellers Executius han acreditat la capacitat de liderar amb èxit la integració amb Bankia resultant en un banc amb una nova dimensió en comparació de seus peers europeus i espanyols.

Veient la comparativa retributiva amb el mercat europeu i el mercat local, i considerant l'efecte de la inflació, se'n revisa la retribució amb criteris de mercat.

Encara que la mateixa política permet l'actualització de la remuneració fixa i variable *target*, i també de les aportacions a esquemes de previsió, en exercici de la màxima transparència, es fa la proposta de modificació dels motius indicats.

- La remuneració per la pertinença al Consell i a les seves comissions no s'ha actualitzat des de 2015.

Principals modificacions introduïdes a la Política de Remuneració.

Les principals modificacions que està previst que s'introdueixin a la Política de Remuneració que s'elevi a la Junta General d'Accionistes es poden resumir en les següents:



- Eliminació dels mecanismes d'actualització dels principals components de la remuneració dels consellers executius previstos actualment a la política.
- Modificació per incloure l'ús de determinades fórmules genèriques predefinides en algunes situacions en què es concedeixin indemnitzacions a Consellers, partint del que disposa la Directriu 172.b de la Guia de l'EBA.
- Actualització de la remuneració per pertinença al Consell i les seves comissions dels consellers en la seva condició de consellers. S'incrementa l'import màxim anual en un 5%.
- Actualització de la remuneració fixa i *target* del President i el Conseller Delegat, d'acord amb la informació de mercat. S'incrementa en un 5%.
- Actualització de l'aportació a esquemes de previsió del Conseller Delegat. S'incrementa en un 5%.

_5.1 Retribució dels Consellers en la seva condició de consellers

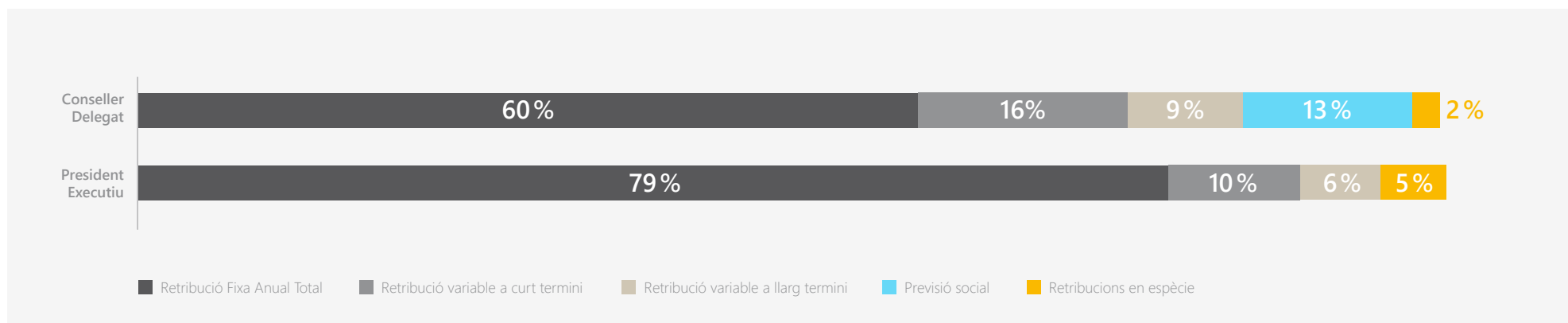
La xifra màxima de Remuneració del conjunt de Consellers, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives (2.925.000 €), es va fixar en la Junta General del 2021 i la seva distribució pot donar lloc a retribucions diferents per a cadascun dels Consellers. Està previst elevar la modificació de la xifra màxima de remuneració del conjunt dels consellers a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2023. Tot seguit es detallen els imports per a l'exercici en curs:

> REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

| (milers d'euros) | Total 2023 |
|--|------------|
| Remuneració base per membre del Consell | 94,5 |
| Remuneració addicional al Conseller Coordinador | 38 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva | 52,5 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió Executiva | 27,5 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos | 52,5 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió de Riscos | 27,5 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control | 52,5 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió d'Auditoria i Control | 27,5 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments | 31,5 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió de Nomenaments | 15,75 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions | 31,5 |
| Remuneració addicional al President de la Comissió de Retribucions | 15,75 |
| Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital | 31,5 |
| (milers d'euros) | Total 2023 |
| Remuneració per distribuir el 2023 en el marc de la retribució màxima aprovada el 2023 | 3.071,25 |

_5.2 Retribució dels Consellers amb funcions executives

Com a resum, a continuació es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució prevista per als Consellers Executius de CaixaBank el 2023:



_Components fixos de la remuneració

L'import dels components fixos per a Consellers Executius previst per a l'exercici 2023 és el que s'indica a continuació:

> REMUNERACIÓ VINCULADA A COMPONENTS FIXOS DE CONSELLERS EXECUTIUS

| (milers d'euros) | Càrrec | Sous | Remuneració per pertinença al Consell | Remuneració per pertinença a Comissions del Consell | Remuneració per càrrecs en societats del grup | Remuneració per pertinença a consells fora del grup | Remuneració Fixa Total prevista el 2023 |
|------------------|-----------------------------------|----------------|---------------------------------------|---|---|---|---|
| | Gonzalo Gortázar | 2.167,3 | 94,5 | 52,5 | 60 | 0 | 2.374,3 |
| | José Ignacio Goirigolzarri | 1.543 | 94,5 | 80 | 0 | 15 | 1.732,5 |
| | Total consellers executius | 3.710,3 | 189 | 132,5 | 60 | 15 | 4.106,8 |

Per la seva banda, l'import previst per a l'exercici corresponent a les remuneracions en espècie per a Consellers Executius és el que figura a continuació:

> REMUNERACIÓ EN ESPÈCIE DE CONSELLERS EXECUTIUS

| (milers d'euros) | Càrrec | Assistència mèdica pròpia i familiars* | Ús d'automòbil i habitatge | Altres | Total previst 2023 |
|----------------------------|--------------------|--|----------------------------|--------|--------------------|
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 5 | | | 5 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 2 | | | 2 |
| Total consellers executius | | 7 | | | 7 |

_Components variables de la remuneració

_Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals

Els imports *objectiu* per a aquest concepte determinats el 2023 són els següents:

| (milers d'euros) | Càrrec | Remuneració variable objectiu (milers d'euros) |
|----------------------------|--------------------|--|
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 954 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | 336 |

Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris corporatius quantitatius (financers) i corporatius qualitius (no financers), que han d'estar especificats i clarament documentats.

Així mateix, també s'utilitzen factors plurianuals que només comptaran amb criteris corporatius i que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals.



> MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS ANUALS

| criteris | mètrica | ponderació | grau de compliment | grau de consecució |
|-------------------------|--------------------------|------------|---|--|
| Corporatius Financers | ROTE | 20% | > 12,4 = 120% | 1,2 |
| | | | Entre 12,4 i 9,3 | Entre 120 i 80% |
| | | | < 9,3 = 0% | 0 |
| Corporatius Financers | REC | 20% | < 41,0 = 120% | 1,2 |
| | | | Entre 41,0 i 44,4 | Entre 120 i 80% |
| | | | > 44,4 = 0% | 0 |
| Corporatius No financer | NPAs | 10% | < 1.942 = 120% | 1,2 |
| | | | Entre 1.942 i 2.914 | Entre 120 i 80% |
| | | | > 2.914 = 0% | 0 |
| Corporatius No financer | RAF(*) | 20% | 0 ambres | 1,2 |
| | | | 0,5 ambres | 1,15 |
| | | | 1 ambre | 1,1 |
| | | | 1,5 ambres | 1,05 |
| | | | 2 ambres | 1 |
| | | | 2,5 ambres | 0,95 |
| | | | 3 ambres | 0,9 |
| | | | 3,5 ambres | 0,85 |
| | | | 4 ambres | 0,8 |
| | | | >= 4,5 ambres | 0 |
| Corporatius No financer | Qualitat | 10% | Cada repte individualment en escales entre el 0 per sota del 80% i fins a un màxim del 120% | Màxim del 120% i mínim del 80% per sota de 0 |
| | | | Mitjana ponderada (NPS oficina, i IEX corporativa) 70% i 30% NPS digital | |
| | | | > 97,5 | Entre 120% i 0 |
| Corporatius No financer | COMPLIMENT NORMATIU (**) | 10% | Entre 97,5 i 96 = 90% | Entre 108% i 0 |
| | | | Entre 94,5 i 96 = 80% | Entre 96% i 0 |
| | | | < 94,5 = 0% | 0 |
| Corporatius No financer | Sostenibilitat | 10% | > 23.673 | 1,2 |
| | | | Entre 23.673 i 15.782 | Entre 120 i 80% |
| | | | < 15.782 | 0 |

* La consecució es pot ajustar a la baixa fins a arribar a ser del 100% en cas que alguna mètrica inclosa en el RAF quedi en situació de recovery.

** El 10% del Bonus estarà afectat per un factor corrector en funció de la resolució o reavaluació dels GAP de criticitat Alta i Mitjana de CaixaBank.



El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors anuals es fixa exclusivament en funció de criteris corporatius i engloba el pagament *upfront* de la retribució variable, així com els dos primers pagaments diferits

(és a dir, un 64 % de la retribució variable).

Els criteris corporatius els fixa per a cada exercici el Consell d'Administració de CaixaBank, a proposta de la Comissió de Retribucions, i la seva ponderació es distribueix entre conceptes objectivables en funció dels objectius principals de l'Entitat.

Els criteris corporatius financers s'han alineat amb les mètriques de gestió més rellevants de l'Entitat, adequant-ne la ponderació per als Consellers Executius segons les seves funcions. Aquests es relacionen amb les mètriques següents:

_ROTE (20%)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint els actius intangibles o fons de comerç.

_REC (20%)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

Per a 2023, el repte és un objectiu fixat amb la visió preliminar de l'impacte de la normativa IFRS17, i, per tant, està pendent de reprocessament definitiu del 2022. En cas que els impactes finals fessin diferir materialment els supòsits en què es basa el repte, s'actualitzaria degudament.

_NPAs (10%)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definitos com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada).

Per part seva, els criteris corporatius no financers estan relacionats amb les mètriques següents:

_RAF (20%)

Definició: L'objectiu lligat a la mètrica RAF s'estableix a partir d'un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incomplici-

ment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

_Qualitat (10%)

Definició: mètrica que combina l'índex del Net Promoter Score (índex que s'elabora partint de la informació obtinguda de clients per saber si recomanarien CaixaBank) amb un índex d'experiència client.

_Compliance (10%)

Definició: Índex agregat de mètriques que mesuren processos de Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i la comercialització correcta de productes i serveis.

_Sostenibilitat (10%)

Definició: Mobilització de finances sostenibles, d'acord amb l'objectiu del pla de sostenibilitat 2022-2024 revisat.

Per tal de determinar la concessió de remuneració variable pels factors anuals (financers i no financers) descrits anteriorment, un cop tancat l'exercici 2023 es comparará el resultat de cada mètrica amb el seu valor objectiu i, en funció del grau de compliment, es calcularà la remuneració variable que es percebrà aplicant les escales corresponents de grau de consecució, segons la ponderació associada a cada indicador, sobre la base del valor objectiu.

La quantitat resultant constituirà la remuneració variable vinculada a factors anuals de cada Conseller Executiu, que estarà subjecta a les condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament que s'assenyala a continuació.

> MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS PLURIANUALS

| Críteris | Mètrica | Ponderació | Valor objectiu | Grau de compliment | Grau de penalització |
|-----------------------|-----------------|------------|--|--|---------------------------------|
| Corporatius Financers | CET1 | 25% | Mesura RAF de tolerància al risc en verd | Vermell = 0 % Ambre = 50 % Verd = 100 % | 100 % 50 % — % |
| | TSR | 25% | Valor de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return | > = índex = 100 % < índex = 0 % | — % 100 % |
| | ROTE Plurianual | 25% | Mitjana dels imports reptats anualment durant el període de mesurament | > Mitjana = 100 % Entre 80 % i 100 % < 80 % = 0 % | — % Entre 0 i 100 % 100 % |
| | Sostenibilitat | 25% | 66.961 | > = 66.961 = 100 % Entre 66.961 i 50.221 = entre 75 i 100 % < 50.221 = 0 % | — % Entre 0 i 100 % 100 % |



El nivell de consecució per a les mètriques de mesurament de factors plurianuals es fixa exclusivament en funció de **críteris corporatius** i determina l'ajust dels pagaments a partir del tercer any d'ajornament

(és a dir, el 36% de la retribució variable restant).

Tot seguit es descriuen les mètriques associades als factors plurianuals:

_CET1 (25%)

Definició: S'estableix com a mètrica vinculada al color (grau de tolerància) de l'indicador en el RAF de CET1 a tancament del període plurianual.

_TSR (25%)

Definició: Comparativa amb la mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return.

_ROTE Plurianual (25%)

Definició: S'estableix com la mitjana de consecució del ROTE reptat per a cadascun dels anys del període de mesurament plurianual.

_Sostenibilitat (25%)

Definició: S'estableix en arribar a una xifra acumulada de mobilització de finances sostenibles durant el període 2023-2025.

Les mètriques esmentades anteriorment tindran associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

A més, a la remuneració variable li seran aplicables la resta de condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius previstes a la Política de Remuneració.

- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos

> CONDICIONS DEL SISTEMA DE CONCESSIÓ, CONSOLIDACIÓ I PAGAMENT DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE

De conformitat amb el sistema de concessió, consolidació i pagament aplicable a la remuneració variable de l'Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals dels Consellers Executius de l'Entitat, el 40% de la remuneració variable corresponent a l'exercici en curs s'abonarà, si es donen les condicions per fer-ho, a parts iguals en efectiu i en accions de CaixaBank, mentre que el 60% restant es diferirà, 30% en efectiu i 70% en accions, durant un període de cinc anys.

En aquest sentit, el pagament corresponent als dos primers anys d'ajornament està subjecte a factors anuals, mentre que el pagament dels tres anys següents estarà subjecte al compliment dels factors plurianuals que s'hagin aprovat.

Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

En el cas del Conseller Delegat, es preveu fer una aportació definida total cada any de 446.250 € per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

L'import objectiu anual corresponent a la Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensions, d'acord amb el que preveu l'apartat 5.8.e), seria de 78.750 € en el cas del Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché.

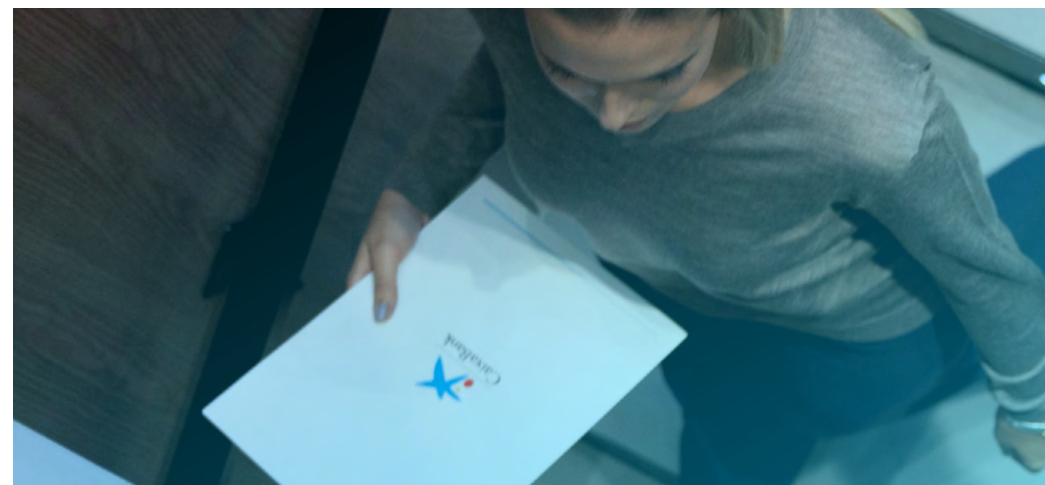
A més de l'aportació definida que s'ha descrit més amunt, s'establirà una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 84.077 €.

Es reconeix a favor del Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 113.812 € per a cada any de vigència d'aquesta Política de Remuneració.

> REMUNERACIÓ AMB SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DE CONSELLERS EXECUTIUS

| Sistema d'estalvi a llarg termini (aportació definida) | | | | | |
|--|--------------------|---------------------|---------------------------------------|--|--------------------|
| (milers d'euros) | Càrrec | Component fix (85%) | Component variable (15%) ¹ | Cobertura de defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa | Total previst 2023 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller Delegat | 446 | 94 | 84 | 624 |
| José Ignacio Goirigolzarri | President Executiu | | | 114 | 114 |
| Total consellers executius | | 446 | 94 | 198 | 738 |

¹ S'indiquen les aportacions al sistema de previsió social en base variable prevista en l'exercici en curs. S'ha considerat la consecució dels reptes anuals del 119,6% del resultat de 2022 per al Conseller Delegat.



- 01 La nostra identitat
- 02 Estratègia corporativa i materialitat
- 03 Govern corporatiu
- 04 Gestió del risc
- 05 Model de creació de valor
- 06 Clients
- 07 Persones i cultura
- 08 Accionistes i inversors
- 09 Societat
- 10 Medi ambient i clima
- 11 EINF
- 12 Glossari i estructura del Grup
- 13 Annexos



Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments previstos en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank són:

> REMUNERACIÓ COM A CONSELLERS EN REPRESENTACIÓ DE CAIXABANK

| (milers d'euros) | Càrrec | Societat participada | Total previst 2023 |
|--------------------------------|---------------|----------------------|--------------------|
| José Ignacio Goirigolzarri | Conseller | CECA | 15 |
| Gonzalo Gortázar | Conseller | Banco BPI | 60 |
| Tomás Muniesa | Vicepresident | VidaCaixa | 435 |
| Tomás Muniesa | Vicepresident | SegurCaixa Adeslas | 13 |
| Total per concepte 2023 | | | 523 |

Remuneracions al marge de la condició de Conseller

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és president no executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració prevista per al 2023 per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 €.

Política de retenció

Els instruments lliurats se subjecten a un període de retenció de tres anys, durant el qual el Conseller no en podrà disposar.

No obstant això, un cop hagi transcorregut un any des del lliurament dels instruments, el Conseller podrà disposar dels instruments si manté, després de la disposició o exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu dels instruments per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva Remuneració Fixa Anual Total mitjançant la titularitat d'accions, opcions, drets d'entrega d'accions o altres instruments financers que reflecteixin el valor de mercat de CaixaBank.

Així mateix, un cop hagi transcorregut el primer any de tinença, podrà disposar dels instruments en la mesura necessària per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la Comissió de Retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Durant el període de retenció, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al Conseller, com a titular d'aquests.

_06. Taula de conciliació de contingut amb el model d'informe de remuneracions de la CNMV

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONS DE LA SOCIETAT PER A L'EXERCICI EN CURS

| Secció en el model de CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|----------------------------|------------------------------|--|
| | | Secció 2 i Secció 5 en referència a la política de remuneracions |
| | | Secció 5 en referència als components fixos dels consellers en la seva condició com a tals |
| A.1 i subapartats | No | Secció 5 en referència als diversos components de remuneració dels consellers amb funcions executives Secció 4 en referència a les característiques dels contractes subscrits amb els consellers amb funcions executives |
| | | Secció 5 en referència a les modificacions proposades a la remuneració per a l'exercici 2023 i la seva valoració quantitativa |
| A.2 | No | Secció 5 en referència a les modificacions proposades a la remuneració per a l'exercici 2023 i la seva valoració quantitativa |
| A.3 | No | Secció 5 i Introducció en referència a la política de remuneracions |
| A.4 | No | Introducció, Secció 2 i Secció 5 en referència a la votació de l'IARC i la política de remuneracions |

B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

| Secció en el model de CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| B.1 i subapartats | No | Secció 2 i Secció 3 |
| B.2 | No | Secció 2 i Secció 3 |
| B.3 | No | Secció 2, Secció 3 i Secció 5 |
| B.4 | Sí | Secció 2 i Secció 6 |
| B.5 | No | Secció 3 |
| B.6 | No | Secció 3 |
| B.7 | No | Secció 3 |
| B.8 | No | No aplicable |
| B.9 | No | Secció 3 |
| B.10 | No | No aplicable |



B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

| Secció en el model de CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|----------------------------|------------------------------|---|
| B.11 | No | Secció 3 i Secció 4 |
| B.12 | No | Secció 5 |
| B.13 | No | No es té en compte l'atorgament de facilitats financeres com a forma de retribució dels consellers. A la Nota 41 dels comptes anuals consolidats es detalla el finançament concedit als consellers i a la resta del personal clau |
| B.14 | No | Secció 3 |
| B.15 | No | No estan establerts actualment |
| B.16 | No | Secció 3 |

C. DETALL DE RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

| Secció en el model de CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|----------------------------|------------------------------|--------------|
| C | Sí | Secció 7 |
| C.1 a) i) | Sí | Secció 7 |
| C.1 a) ii) | Sí | Secció 7 |
| C.1 a) iii) | Sí | Secció 7 |
| C.1 a) iv) | Sí | Secció 7 |
| C.1 b) i) | Sí | Secció 7 |
| C.1 b) ii) | Sí | No aplicable |
| C.1 b) iii) | Sí | No aplicable |
| C.1 b) iv) | Sí | No aplicable |
| C.1 c) | Sí | Secció 7 |
| C.2 | Sí | Secció 7 |

D. ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS

| Secció en el model de CNMV | Inclòs en informe estadístic | Comentaris |
|----------------------------|------------------------------|------------|
| Sr. | Sí | |

_07. Informació estadística de remuneracions exigida per la CNMV

> DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR



Data fi de l'exercici de referència:

→ 31/12/2022



Denominació social:

→ CAIXABANK, S.A.



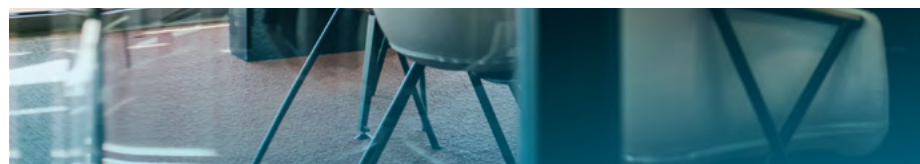
CIF:

→ A-08663619



Domicili social:

→ C/ Pintor Sorolla núm., 2-4 (València)



> B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.4. Informe del resultat de la votació consultiva de la Junta General a l'informe anual sobre remuneracions de l'exercici anterior, indicant el nombre de vots negatius que s'hagin emès:

| | Número | % sobre el total |
|---------------|---------------|---------------------|
| Vots emesos | 6.137.025.661 | 76,14 |
| <hr/> | | |
| | Número | % sobre vots emesos |
| Vots negatius | 108.147.318 | 1,76 |
| Vots a favor | 5.969.470.090 | 97,27 |
| Vots en blanc | | 0,00 |
| Abstencions | 59.408.253 | 0,97 |

> C. DETALL DE LES RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

| Nom | Tipologia | Període de meritació exercici 2021 |
|--------------------------------------|---------------------------|--|
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | President Executiu | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Tomás Muniesa Arantegui | Vicepresident Dominical | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | Conseller Delegat | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| John S. Reed | Conseller Coordinador | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Joaquín Ayuso García | Conseller Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Francisco Javier Campo García | Conseller Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Eva Castillo Sanz | Consellera Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Fernando María Costa Duarte Ulrich | Conseller Un Altre Extern | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| M. Verónica Fisas Vergés | Consellera Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Cristina Garmendia Mendizábal | Consellera Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| M. Amparo Moraleda Martínez | Consellera Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Eduardo Javier Sanchiz Irazu | Conseller Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| María Teresa Santero Quintillá | Consellera Dominical | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| José Serna Masía | Conseller Dominical | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |
| Koro Usarraga Unsain | Consellera Independent | Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022 |

C.1. Completi els quadres següents pel que fa a la remuneració individualitzada de cadascun dels consellers (incloent-hi la retribució per l'exercici de funcions executives) meritada durant l'exercici

A) Retribucions de la societat objecte d'aquest informe:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

| Nom | Remuneració fixa | Dietes | Remuneració per pertinença a comissions del Consell | Sou | Retribució variable a curt termini | Retribució variable a llarg termini | Indemnització | Altres conceptes | Total exercici 2022 | Total exercici 2021 |
|--------------------------------------|------------------|--------|---|-------|------------------------------------|-------------------------------------|---------------|------------------|---------------------|---------------------|
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | 90 | | 60 | 1.485 | 77 | 152 | | | 1.864 | 1.353 |
| Tomás Muniesa Arantegui | 90 | | 100 | | | 6 | | | 196 | 190 |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | 90 | | 50 | 2.061 | 217 | 174 | | | 2.592 | 2.470 |
| John S. Reed | 128 | | 36 | | | | | | 164 | 164 |
| Joaquín Ayuso García | 90 | | 80 | | | | | | 170 | 129 |
| Francisco Javier Campo García | 90 | | 80 | | | | | | 170 | 129 |
| Eva Castillo Sanz | 90 | | 80 | | | | | | 170 | 129 |
| Fernando María Costa Duarte Ulrich | 90 | | 80 | | | | | | 170 | 129 |
| M. Verónica Fisas Vergés | 90 | | 100 | | | | | | 190 | 190 |
| Cristina Garmendia Mendizábal | 90 | | 110 | | | | | | 200 | 200 |
| M. Amparo Moraleda Martínez | 90 | | 142 | | | | | | 232 | 206 |
| Eduardo Javier Sanchiz Irazu | 90 | | 140 | | | | | | 230 | 230 |
| María Teresa Santero Quintillá | 90 | | 50 | | | | | | 140 | 107 |
| José Serna Masiá | 90 | | 80 | | | | | | 170 | 163 |
| Koro Usarraga Unsain | 90 | | 160 | | | | | | 250 | 250 |





Observacions:

D'acord amb les instruccions de la CNMV per completar aquest informe, les quantitats incloses a les cel·les "Retribució variable a curt termini" i "Retribució variable a llarg termini" es corresponen amb:

President:

- > Retribució variable a curt termini: La part en efectiu del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals (20%), el pagament del qual correspon l'any 2023.
- > Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2021 (6%), RVA 2019 (25%), RVA 2018 (12,5%), RVA 2017 (12,5%), RVP 2017 (50%), el pagament del qual correspon l'any 2023.

Conseller Delegat:

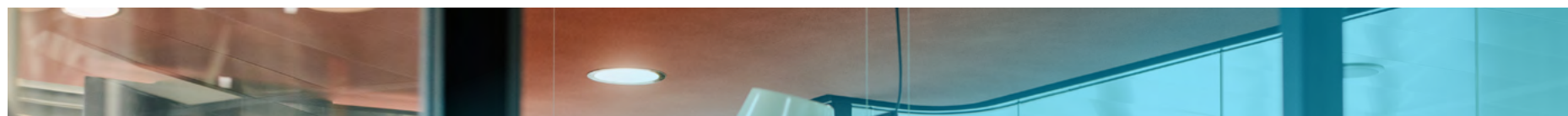
- > Retribució variable a curt termini: La part en efectiu del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals (20%), el pagament del qual correspon l'any 2023.
- > Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2021 (6%), 2019 (6%), 2018 (6%) i 2017 (6%), el pagament del qual correspon l'any 2023.

Vícepresident, per les seves funcions directives anteriors:

- > Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2017 (6%), el pagament del qual correspon l'any 2023.

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats

| Nom | Denominació del Pla | Instrument financer al principi de l'exercici 2022 | | Instruments financers concedits durant l'exercici 2022 | | Instruments financers consolidats durant l'exercici | | | Instruments vençuts i no exercits | Instruments financers al final de l'exercici 2022 | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|---|--|----------------------------------|---|---|------------------|--------------------------|
| | | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. Accions equivalents/ consolidades | Preu de les accions consolidades | Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros) | Nre. instruments | Nre. instruments | Nre. accions equivalents |
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | Retribució variable 2022 | | | | 60.748 | | 19.596 | 3,90 | 77 | | | 41.152 |
| | Pla de bonus 2021 | | 25.592 | | | | 5.120 | 3,90 | 20 | | | 20.472 |
| | 3r cicle PIAC 2019-2021 | | 64.023 | | | | | | | | | 64.023 |
| | Retribució Variable Plurianual 2019 | | 11.014 | | | | | | | | | 11.014 |
| | Retribució Variable Anual 2019 | | 40.840 | | | | 20.420 | 3,90 | 80 | | | 20.420 |
| | Retribució Variable Plurianual 2018 | | 8.464 | | | | | | | | | 8.464 |
| | Retribució Variable Anual 2018 | | 13.480 | | | | 6.740 | 3,90 | 26 | | | 6.740 |
| | Retribució Variable Plurianual 2017 | | 4.280 | | | | 4.280 | 3,90 | 17 | | | - |
| Retribució Variable Anual 2017 | | 5.350 | | | | 5.350 | 3,90 | 21 | | | - | |



| Nom | Denominació del Pla | Instrument financer al principi de l'exercici 2022 | | Instruments financers concedits durant l'exercici 2022 | | Instruments financers consolidats durant l'exercici | | | Instruments vençuts i no exercits | Instruments financers al final de l'exercici 2022 | | |
|---------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|---|--|----------------------------------|---|---|------------------|--------------------------|
| | | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. Accions equivalents/ consolidades | Preu de les accions consolidades | Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros) | Nre. instruments | Nre. instruments | Nre. accions equivalents |
| Tomás Muniesa Arantegui | Pla de Bonus 2017 | | 1.557 | | | | 1.557 | 3,90 | 6 | | | - |
| | ILP 2015-2018 | | 16.494 | | | | 8.247 | 3,98 | 33 | | | 8.247 |
| | Retribució variable 2022 | | | | 172.527 | | 55.654 | 3,90 | 217 | | | 116.873 |
| Gonzalo Gortázar Rotaache | Pla de Bonus 2021 | | 90.701 | | | | 18.141 | 3,90 | 71 | | | 72.560 |
| | Pla de Bonus 2019 | | 48.768 | | | | 16.256 | 3,90 | 64 | | | 32.512 |
| | Pla de Bonus 2018 | | 31.226 | | | | 15.613 | 3,90 | 61 | | | 15.613 |
| | Pla de Bonus 2017 | | 7.824 | | | | 7.824 | 3,90 | 31 | | | - |
| | ILP 2015-2018 | | 27.106 | | | | 13.553 | 3,98 | 54 | | | 13.553 |
| | 1r cicle PIAC 2019-2021 | | 36.248 | | | | 12.324 | 3,90 | 48 | | | 23.924 |
| | 3r cicle PIAC 2019-2021 | | 106.705 | | | | | | | | | 106.705 |

_Observacions:

D'acord amb les instruccions de la CNMV per completar aquest informe, les quantitats incloses a la cel·la "Instruments financers consolidats en l'exercici" es corresponen amb:

Per al President:

- > La part en accions del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (20%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

- > La part en accions corresponent al primer ajornament del pla de bonus anual 2021 (6%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

- > La part en accions corresponent al primer ajornament de la RVA 2019 (25%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

- > La part en accions corresponent al segon ajornament de la RVA 2018 (12,5%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

- > La part en accions corresponent al tercer ajornament de la RVA 2017 (12,5%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.
- > La part en accions corresponent al primer ajornament de la RVP 2017 (50%), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

Totes les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

Per al Conseller Delegat:

- > La part en accions del pagament *upfront* de l'esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (20%), el pagament del qual correspon l'any 2023.
- > La part en accions corresponent al primer, tercer, quart i cinquè ajornament dels plans de bonus anual 2021 (6%), 2019 (6%), 2018 (6%) i 2017 (6%), respectivament, el pagament dels quals correspon l'any 2023.

- > Primera entrega d'accions del 1r cicle del PIAC 2019-2021 (34%), el pagament de la qual correspon l'any 2023.

Totes les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

- > Les accions corresponents al quart ajornament de l'ILP 2015-2018 (12%), l'entrega de les quals correspon l'any 2023.

Com que les accions encara no s'han lliurat i, per tant, no se'n coneix el preu de valoració, s'ha utilitzat el preu de concessió del pla, que va quedar fixat en 3,982 €/acció.

Vicepresident, per les seves funcions directives anteriors:

- > La part en accions corresponent al cinquè ajornament del pla de bonus anual 2017 (6%), el pagament de la qual correspon l'any 2023. Les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

- > Les accions corresponents al quart ajornament de l'ILP 2015-2018 (12%), l'entrega de les quals correspon l'any 2023. Com que les accions encara no s'han lliurat i, per tant, no se'n coneix el preu de valoració, s'ha utilitzat el preu de concessió del pla, que va quedar fixat en 3,982 €/acció.

Totes les accions lliurades comporten un període de retenció d'un any des de la seva entrega.



iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini

Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi

| Nom | Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros) | | | | Import dels fons acumulats (milers d'euros) | | | |
|---------------------------|--|---------------|---|---------------|--|---|--|---|
| | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats | | Exercici 2022 | | Exercici 2021 | |
| | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats |
| Tomás Muniesa Arantegui | | | | | 1.224 | | 1.321 | |
| Gonzalo Gortázar Rotaache | | | 513 | 505 | 2.614 | 3.213 | 2.768 | 2.690 |

Observacions:

Els sistemes amb drets econòmics consolidats del Conseller Delegat i el Vicepresident corresponen a les seves funcions directives anteriors i no es fa cap aportació. El decrement dels fons acumulats a causa de l'evolució del valor de mercat d'aquests fons.

iv) Detall d'altres conceptes

| Nom | Concepte | Import retributiu |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaache | Assegurança de salut | 2 |
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaache | Prima de risc assegurança de vida | 101 |
| Gonzalo Gortázar Rotaache | Assegurança de salut | 5 |
| Gonzalo Gortázar Rotaache | Prima de risc assegurança de vida | 73 |

B) Retribucions als consellers de la societat cotitzada per la seva pertinença a òrgans d'administració de les seves entitats dependents:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

| Nom | Remuneració fixa | Dietes | Remuneració per pertinença a comissions del Consell | Sou | Retribució variable a curt termini | Retribució variable a llarg termini | Indemnització | Altres conceptes | Total exercici 2022 | Total exercici 2021 |
|------------------------------------|------------------|--------|---|-----|------------------------------------|-------------------------------------|---------------|------------------|---------------------|---------------------|
| Tomás Muniesa Arantegui | 435 | | | | | | | | 435 | 435 |
| Gonzalo Gortázar Rotaache | 60 | | | | | | | | 60 | 204 |
| Fernando María Costa Duarte Ulrich | 750 | | | | | | | | 750 | 750 |

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats

| Nom | Denominació del Pla | Instrument financer al principi de l'exercici t | | Instruments financers concedits durant l'exercici t | | Instruments financers consolidats durant l'exercici | | Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros) | | Instruments vençuts i no exercits | | Instruments financers al final de l'exercici 2022 | |
|-----|---------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--|---|------------------|-----------------------------------|--|---|--|
| | | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. accions equivalents | Nre. instruments | Nre. Accions equivalents/ consolidades | Preu de les accions consolidades | Nre. instruments | Nre. instruments | Nre. accions equivalents/ consolidades | | |

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini

| Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi | | | | | | | | |
|--|--|---------------|---|---------------|--|---|--|---|
| Nom | Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros) | | | | Import dels fons acumulats (milers d'euros) | | | |
| | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats | | Exercici 2022 | | Exercici 2021 | |
| | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Exercici 2022 | Exercici 2021 | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats | Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats |

iv) Detall d'altres conceptes

| Nom | Concepte | Import retributius |
|-----|----------|--------------------|
|-----|----------|--------------------|



C) Resum de les retribucions (en milers d'euros): Caldrà incloure en el resum els imports corresponents a tots els conceptes retributius inclosos en aquest informe que hagin estat meritats pel conseller, en milers d'euros.

| Nom | Retribució meritada en la Societat | | | | Retribució meritada en societats del grup | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| | Total Retribució metàl·lica | Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats | Remuneració per sistemes d'estalvi | Remuneració per altres conceptes | Total exercici 2022 societat | Total Retribució metàl·lica | Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats | Remuneració per sistemes d'estalvi | Remuneració per altres conceptes | Total exercici 2022 grup | Total exercici 2022 Societat + Grup |
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | 1.864 | 241 | | 103 | 2.208 | | | | | - | 2.208 |
| Tomás Muniesa Arantegui | 196 | 39 | | | 235 | 435 | | | | 435 | 670 |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | 2.592 | 546 | | 78 | 3.216 | 60 | | | | 60 | 3.276 |
| John S. Reed | 164 | | | | 164 | | | | | - | 164 |
| Joaquín Ayuso García | 170 | | | | 170 | | | | | - | 170 |
| Francisco Javier Campo García | 170 | | | | 170 | | | | | - | 170 |
| Eva Castillo Sanz | 170 | | | | 170 | | | | | - | 170 |
| Fernando María Costa Duarte Ulrich | 170 | | | | 170 | 750 | | | | 750 | 920 |
| M. Verónica Fisas Vergés | 190 | | | | 190 | | | | | - | 190 |
| Cristina Garmendia Mendizábal | 200 | | | | 200 | | | | | - | 200 |
| M. Amparo Moraleda Martínez | 232 | | | | 232 | | | | | - | 232 |
| Eduardo Javier Sanchiz Irazu | 230 | | | | 230 | | | | | - | 230 |
| María Teresa Santero Quintillá | 140 | | | | 140 | | | | | - | 140 |
| José Serna Masiá | 170 | | | | 170 | | | | | - | 170 |
| Koro Usarraga Unsain | 250 | | | | 250 | | | | | - | 250 |
| Total | 6.908 | 826 | - | 181 | 7.915 | 1.245 | - | - | - | 1.245 | 9.160 |

C.2. Indiqui l'evolució durant els últims 5 anys de l'import i la variació percentual de la retribució meritada per cadascun dels consellers de la cotitzada que ho hagin estat durant l'exercici, dels resultats consolidats de la societat i de la remuneració mitjana sobre una base equivalent a temps complet dels empleats de la societat i de les seves entitats dependents que no siguin consellers de la cotitzada

| | Imports totals meritats i % variació anual | | | | | | | | |
|---|--|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| | Exercici 2022 | % variació 2022/2021 | Exercici 2021 | % variació 2021/2020 | Exercici 2020 | % variació 2020/2019 | Exercici 2019 | % variació 2019/2018 | Exercici 2018 |
| Consellers Executius | | | | | | | | | |
| José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché | 2.208 | 38,78% | 1.591 | - | - | - | - | - | - |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | 3.276 | 11,09% | 2.949 | 26,84% | 2.325 | -24,56% | 3.082 | 4,05% | 2.962 |
| Consellers Externs | | | | | | | | | |
| Tomás Munisa Arantegui | 670 | 0,30% | 668 | 10,23% | 606 | 5,39% | 575 | -43,68% | 1.021 |
| John S. Reed | 164 | 0,00% | 164 | 10,07% | 149 | 18,25% | 126 | 2,44% | 123 |
| Joaquín Ayuso García | 170 | 31,78% | 129 | - | - | - | - | - | - |
| Francisco Javier Campo García | 170 | 31,78% | 129 | - | - | - | - | - | - |
| Eva Castillo Sanz | 170 | 31,78% | 129 | - | - | - | - | - | - |
| Fernando María Costa Duarte Ulrich | 920 | 4,66% | 879 | - | - | - | - | - | - |
| M. Verónica Fisas Vergés | 190 | 0,00% | 190 | 3,83% | 183 | 12,96% | 162 | 15,71% | 140 |
| Cristina Garmendia Mendizábal | 200 | 0,00% | 200 | 18,34% | 169 | 177,05% | 61 | - | - |
| M. Amparo Moraleda Martínez | 232 | 12,62% | 206 | 0,00% | 206 | 6,19% | 194 | 6,01% | 183 |
| Eduardo Javier Sanchiz Irazu | 230 | 0,00% | 230 | 5,50% | 218 | 10,66% | 197 | 8,24% | 182 |
| M. Teresa Santero Quintillá | 140 | 30,84% | 107 | - | - | - | - | - | - |
| José Serna Masiá | 170 | 4,29% | 163 | 16,43% | 140 | 0,00% | 140 | 0,00% | 140 |
| Koro Usarraga Unsain | 250 | 0,00% | 250 | 8,23% | 231 | 17,26% | 197 | 5,91% | 186 |
| Resultats consolidats de la societat | 4.326 | -18,61% | 5.315 | 231,98% | 1.601 | -22,92% | 2.077 | -26,01% | 2.807 |
| Remuneració mitjana dels empleats | 68 | 6,25% | 64 | 8,47% | 59 | -1,67% | 60 | 1,69% | 59 |

_Observacions:

L'evolució de la retribució mitjana de la plantilla del 2019 al 2020 es va veure impactada per l'efecte de les sortides voluntàries associades als programes d'ERO 2019 i de desvinculació incentivada 2020 d'empleats de més edat i per les baixes temporals derivades de la pandèmia. La variació 2020 a 2021 de la retribució meritada del Sr. Gortázar es deu a la renúncia voluntària el 2020 a la seva retribució variable, tant anual com plurianual, com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, ja que les seves condicions de remuneració no van canviar. També es veu afectada la retribució mitjana de la plantilla de 2020 a 2021 per la fusió amb Bankia i per les desvinculacions voluntàries de l'ERO del 2021.

Pel que fa a la variació del resultat de la societat de l'any 2021, cal tenir en compte la formilització de fusió de CaixaBank i Bankia.

Per calcular la remuneració mitjana dels empleats a partir de 2021, s'han inclòs les partides de sou i salaris i aportació definida al Pla de Pensions (estalvi i risc), així com altres conceptes inclosos a les altres despeses de personal (pòlissa sanitària, ajudes d'estudis, etc.) sense ajust-

tos de consolidació. Aquest import es divideix per la dada de la plantilla mitjana de l'any que es detalla a l'informe de gestió consolidat.

L'increment de la remuneració del Sr. Goirigolzarri de 2021 a 2022 és a causa, fonamentalment, que la seva remuneració el 2022 ha estat per tot l'exercici, mentre que el 2021 només va computar part de l'any.

La variació de la remuneració del Sr. Gortázar de 2021 a 2022 és a causa de l'increment de la meritació de remuneració variable el 2022, cosa que també passa en el cas del Sr. Goirigolzarri. En ambdós casos, l'import de la remuneració fixa anual i variable objectiu ha estat el mateix per a ambdós exercicis.

La resta d'increments en remuneració de la resta de consellers de 2021 a 2022 són a causa d'incorporacions durant el 2021 o canvis a les comissions delegades. Entre 2021 i 2022, l'import de la remuneració per pertinença al consell o a les comissions delegades s'ha mantingut constant.

> D. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

Aquest Informe anual de remuneracions ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de:



Data d'aprovació:

→ 16/02/2023

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

SÍ

NO

Principals Incidències Adverses (PIAS)

| Equivalència PIA RTS SFDR | Indicador | Valor | Unitat | Observacions |
|---|---|-----------|-------------------------------|--|
| Inversions aplicables per a inversions en companyies invertides | | | | |
| PIA 1.a | Emissions GEI Abast 1 | 9.576,29 | tCO ₂ eq | ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022. |
| PIA 1.b | Emissions GEI Abast 2 (<i>market based method</i>) | 0 | tCO ₂ eq | ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022. |
| PIA 1.c | Emissions GEI Abast 3 (excloent-ne les categories de la cadena de valor) | 15.258,72 | tCO ₂ eq | ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022. |
| PIA 1.i | Total emissions GEI operatives | 24.835,01 | tCO ₂ eq | ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022. |
| PIA 2 | Petjada de carboni | | | Càlcul no aplicable |
| PIA 3 | Intensitat de carboni | 1,51 | tCO ₂ eq/M€ vendes | Total d'emissions GEI operatives sobre ingressos ordinaris de clients (vegeu la Nota 8 CAC 2022). |
| PIA 4 | Exposició en companyies actives en el sector de combustibles fòssils. | | | L'objecte social de CaixaBank i de les seves societats dependents no inclou activitats vinculades al sector dels combustibles fòssils (vegeu la Nota 1.1 CAC). |
| PIA 5 | % de consum i producció en energies no renovables | 0 | % | ↗ "Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 La totalitat de l'energia consumida és d'origen renovable." |
| PIA 6 | Intensitat de consum d'energia | 0,02 | GWh/M€ vendes | Energia consumida electricitat ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental – Electricitat" IGC 2022 / Ingressos ordinaris de clients (vegeu la Nota 8 CAC 2022). |
| PIA 7 | Activitats amb afectació negativa en àrees sensibles de biodiversitat | | | A conseqüència de la nostra activitat operativa, les afectacions negatives en àrees sensibles a la biodiversitat no són rellevants. |
| PIA 8 | Consum d'emissions a l'aigua | 398.205 | m ³ | A conseqüència de la nostra activitat operativa, el consum d'aigua i les emissions a l'aigua no són rellevants. |
| PIA 9 | Ràtio de residus perillosos i radioactius | 0,0 | tona | A conseqüència de la nostra activitat operativa, no es produeixen residus de naturalesa perillosa o radioactiva. |
| PIA 10 | Violacions dels principis de l'UN Global Compact i de les Guies per a Empreses Multinacionals de l'OECD | 0 | u. | No hi ha hagut violacions dels principis i guies esmentats. |
| PIA 11 | Falta de processos i mecanismes de compliment amb els principis de l'UN Global Compact i de les Guies per a Empreses Multinacionals de l'OECD | 0,0 | u. | No s'han identificat deficiències en processos i mecanismes. |
| PIA 12 | Bretxa salarial no ajustada | 17,0 | u. | ↗ "Vegeu l'apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022. La bretxa salarial ajustada per posicions iguals és de l'1,1." |
| PIA 13 | Diversitat de gènere al Consell | 40,0 | % | ↗ Vegeu l'apartat "Diversitat del Consell d'Administració" IGC 2022. |
| PIA 14 | Exposicions en armes controvertides | | | L'objecte social de CaixaBank i de les seves societats dependents no inclou activitats vinculades al sector armamentístic (vegeu la Nota 1.1 CAC). |

Nota: Els indicadors detallats a continuació fan referència a les activitats operatives del Grup CaixaBank, sense incorporar-hi els efectes indirectes a través de la seva cadena de valor.