

2020

Impacte socioeconòmic del Grup CaixaBank

CONTRIBUCIÓ ALS ODS DE LES NACIONS UNIDES



Banca socialment
responsable



Document
interactiu





0 REPÀS DE L'EXERCICI

- 4** CaixaBank d'un cop d'ull

1 IMPACTE DEL NEGOCI

- 6** Contribució a l'economia
- 6** Tributs pagats i recaptats de tercers
- 7** Compromesos amb l'ocupació

2 PRESENÇA DE CAIXABANK

- 9** Xarxa comercial nacional
- 10** Caixers automàtics
- 11** Quotes de mercat
- 12** Model de negoci

3 GRUPS D'INTERÈS

- 16** Clients
- 18** Accionistes i inversors
- 20** Empleats
- 22** Proveïdors
- 24** Societat

4 NEGOCI RESPONSABLE

- 34** Microcrèdits i altre finançament amb impacte social
- 37** Inversió socialment responsable
- 39** Negoci sostenible
- 43** Gestió del risc ASG* i climàtic
- 44** Impacte mediambiental

5 TRANSFORMACIÓ DIGITAL

- 47** Relació digital
- 49** Seguretat de la informació
- 50** Eficiència i digitalització

6 ACTUACIÓ RESPONSABLE

- 52** Polítiques principals d'ètica i integritat
- 53** Gestió responsable
- 54** Adhesions i aliances
- 56** Índexs i ràtings de sostenibilitat
- 57** COVID-19: accions principals
- 61** Objectius de desenvolupament sostenible (ODS)
- 67** Materialitat i ODS
- 68** Reconeixements 2020

A ANNEXOS

- 69** Indicadors classificats segons ASG*



Missió

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

VERIFICACIÓ EXTERNA

La recopilació dels indicadors s'ha basat en càlculs propis en funció de dades internes i de bases de dades i informes externs, que s'esmenten quan s'ha considerat rellevant.

Una part considerable dels indicadors no financers inclosos en aquesta publicació s'han obtingut de l'apartat d'"Estat d'informació no financera" de l'Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2020. L'esmentat "Estat d'informació no financera" ha estat verificat per un expert extern, PwC, segons l'abast i els termes expressats a l'informe de verificació independent corresponent. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes anuals 2020 auditats del Grup CaixaBank. Ambdós documents es poden consultar a www.CaixaBank.com.

CaixaBank d'un cop d'ull

1 >> AMBIENTAL



Adhesió al **Manifest per una recuperació econòmica sostenible** i a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**



Signants dels **Principis de l'Equador**



1.000 MM € d'emissió d'un bo verd



3.163 MM € concedits a projectes d'energies renovables



99,3 % de l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat

2 >> SOCIAL



91 % dels ciutadans disposen d'una oficina al seu municipi



8.737 llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits



44,8 MM € de la Fundació "la Caixa" canalitzats per la xarxa d'oficines a entitats socials locals

900 MM € concedits de microcrèdits i altre finançament amb impacte social



1.000 MM € d'emissió d'un bo social COVID-19

3 >> GOBERNANÇA



7è banc més sostenible del món segons DJSI



0,86 % de contribució al PIB espanyol



Adhesió a l'aliança mundial **UNEP FI** i als **Principis de Banca Responsable**



A+ del PRI: revalidació de la màxima qualificació en ISR a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management



Més de 50 MM € invertits en seguretat de la informació

01

Impacte del negoci

ECONOMIA

0,86 % CONTRIBUCIÓ AL PIB ESPANYOL

9.611MM €
d'aportació
al PIB espanyol

49.110
llocs de
treball
indirectes
creats

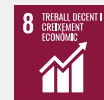
35.434
empleats
del Grup
CaixaBank

» OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK



Fi de la pobresa

- Microfinances i llocs de treball creats
- Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"



Treball decent i creixement econòmic

- Desenvolupament professional empleats del Grup
- Aportació directa i indirecta al PIB espanyol i portuguès
- Creació d'ocupació indirecta a través de la contractació de proveïdors



Reducció de les desigualtats

- Activitat de microfinances - MicroBank
- Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"

Contribució a l'economia

» 9.611 MM €

d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol*

0,86 %

» 832 MM €

d'aportació directa i indirecta de BPI al PIB portuguès*

0,42 %



13,7 %

Valor afegit brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

6,2 %

Valor afegit brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances

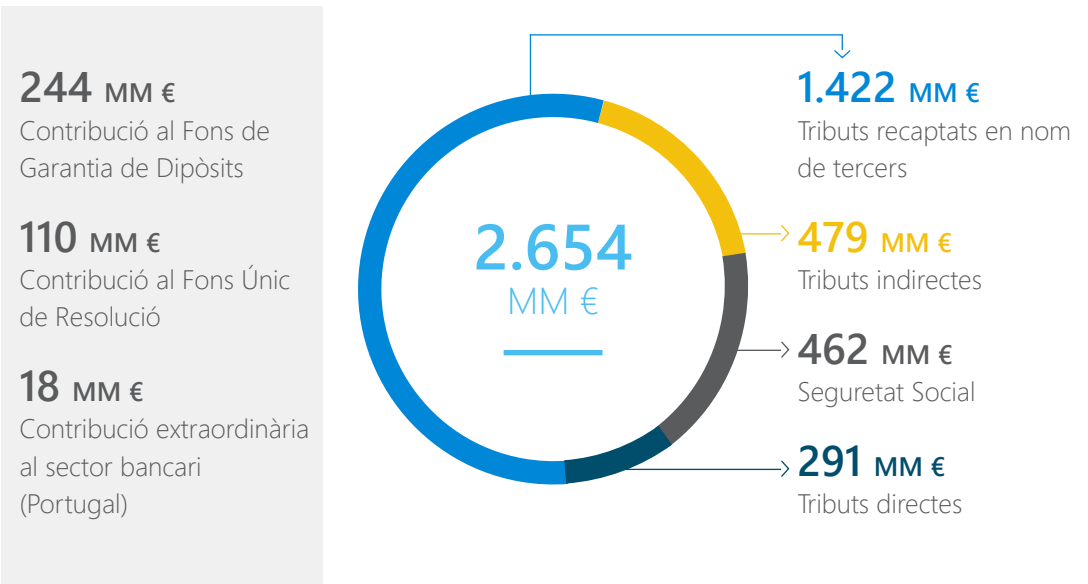
Tributs pagats i recaptats de tercers

» 2.654 MM €

de tributs pagats i recaptats de tercers

» 1.381 MM €

de resultat atribuït al Grup



244 MM €
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits

110 MM €
Contribució al Fons Únic de Resolució

18 MM €
Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)



* Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (amb dades del 4T).


Compromesos amb l'ocupació

» 27.404 empleats

CaixaBank
99,3 % contractes indefinits

 **55,2 %**
Dones




 **44,8 %**
Homes

» 4.622 empleats

Banco BPI
99,5 % contractes indefinits

 **56,6 %**
Dones



 **43,4 %**
Homes



49.110

llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors*



6.273

llocs de treball generats per Banco BPI



 **MicroBank**

8.737 llocs de treball

creats amb el suport dels microcrèdits

5.416 nous negocis

iniciats amb el suport dels microcrèdits

incorpora
de "la Caixa"

CaixaBank difon de forma activa (des de la xarxa d'oficines i a les trobades amb les empreses clients) el programa Incorpora d'inserció laboral de la Fundació "la Caixa".

- + 300 insercions

* Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

02

Presència de CaixaBank

MERCAT

94 % DE PRESÈNCIA A POBLACIONS DE MÉS DE 5.000 HABITANTS

91 % dels ciutadans tenen una oficina al seu municipi

94 % oficines accessibles a Espanya

99 % caixers 100 % accessibles a Espanya

» OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



Fi de la pobresa

- Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- Accessibilitat d'oficines i caixers
- AgroBank



Igualtat de gènere

- AgroBank, dona rural



Treball decent i creixement econòmic

- Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors
- Quotes de mercat i model de negoci
- Xarxa comercial nacional, internacional i especialitzada



Indústria, innovació i infraestructura

- DayOne
- Real Estate & Homes
- Premis CaixaBank Hotels & Tourism



Reducció de les desigualtats

- Accessibilitat a oficines i caixers
- AgroBank



Ciutats i comunitats sostenibles

- Accessibilitat a oficines i caixers
- Xarxa comercial nacional i internacional
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

Xarxa comercial

» 3.782 oficines en Espanya



94 %

oficines accessibles



49

oficines han eliminat barreres el 2020

» 421 oficines a Portugal

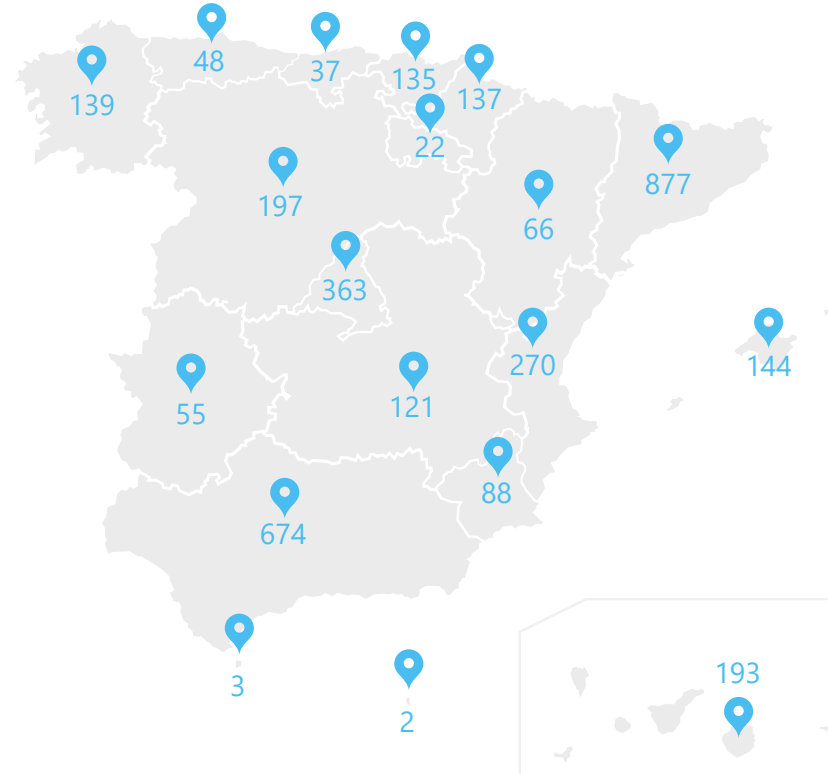
91 % dels ciutadans disposen d'una oficina al seu municipi

Present al 100 % de les poblacions de més de 10.000 habitants

Present al 94 % de les poblacions de més de 5.000 habitants

Única entitat present a 215 poblacions

Present al 83 % de les poblacions portugueses de més de 10.000 habitants



3.571
oficines retail a Espanya

1
centre Corporate Banking

14
centres Institutional Banking

128
centres d'Empresa/Promotors

68
centres de Banca Privada

548

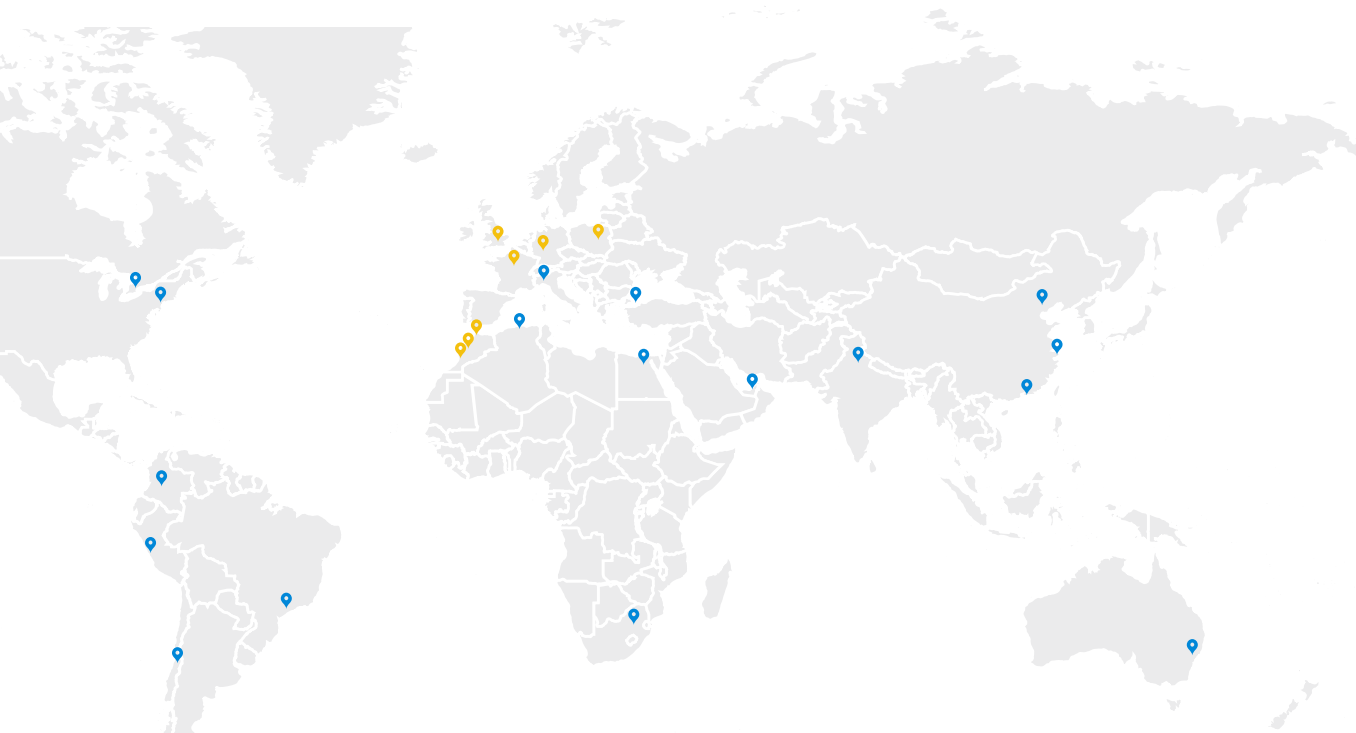
CENTRES STORE

Centres d'assessorament que permeten una organització més eficient i propera.

2

CENTRES ALL IN ONE

Experiències innovadores més enllà del que és estrictament bancari, amb atenció especialitzada per a totes les propostes de valor en un mateix espai.



» 18 oficines de representació

Milà, Pequín, Xangai, Dubai, Nova Delhi, Istanbul, Singapur, El Caire, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, Johannesburg, São Paulo, Hong Kong, Lima, Alger, Sydney, Toronto

2 Spanish Desk
Ciutat de Mèxic, Viena

» 5 sucursals internacionals

Amb 7 oficines:
Varsòvia, Marroc (Casablanca, Tànger, Agadir), Londres, Frankfurt, París

Caixers automàtics

» 8.827 caixers automàtics a Espanya



99 %

caixers 100 % accessibles



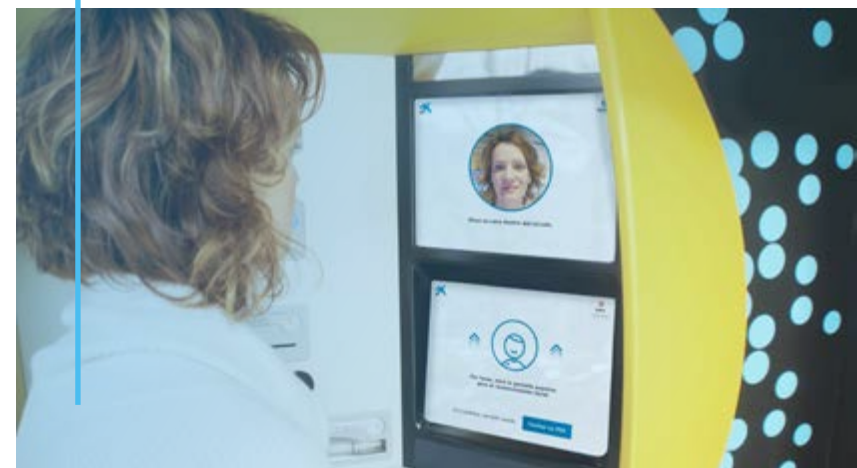
99,8 %

caixers amb vídeos d'ajuda en llengua de signes

» 1.456 caixers a Portugal*



Primer banc del món a fer servir el reconeixement facial als seus caixers per retirar diners



* Inclou xarxa externa i xarxa pròpia (171 caixers).

Quotes de mercat

» Entitat **líder** en banca minorista

GRUP CAIXABANK

415.408 MM €

de recursos de clients

451.520 MM €

d'actius totals

243.924 MM €

de crèdits a la clientela

BPI

32.614 MM €

de recursos de clients

37.564 MM €

d'actius totals

25.647 MM €

de crèdits a la clientela

QUOTES A ESPANYA



16,2 %
crèdits



15,6 %
dipòsits



23,3 %
estalvi a llarg termini*



20,1 %
domiciliació de pensions



15,3 %
crèdit finalitat habitatge



29,9 %
assegurances de vida-estalvi



21,5 %
assegurances de vida-risc



30,5 %
assegurances de salut



26,3 %
plans de pensions



17,5 %
fons d'inversió



23,3 %
facturació de targetes



26,5 %
facturació de TPV

QUOTES DE BPI



10,7 %
crèdits



10,6 %
dipòsits



12,2 %
crèdit finalitat habitatge



9,6 %
domiciliació de nòmines



18,8 %
fons d'inversió

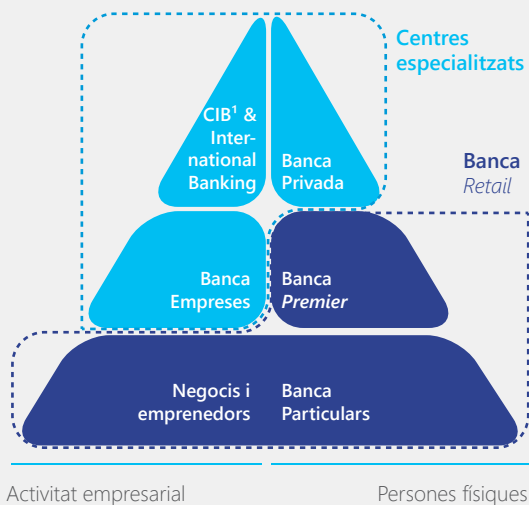


11,4 %
assegurances

* Quota combinada de fons d'inversió, assegurances d'estalvi i plans de pensions.

Model de negoci

» CaixaBank és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades per Aenor



¹Corporate & Institutional Banking.

» BANCA RETAIL

BANCA PARTICULARS

Clients particulars amb una posició de fins a 60.000 €.

Indicadors principals

8,6 MM
clients vinculats*

85,0 (escala 0-100)
Índex d'Experiència

4,6 MM
clients omnicanal (oficina, caixers i digital)

76,9 %
clients amb gestor assignat

BANCA PREMIER

Clients particulars amb una posició des de 60.000 fins a 500.000 €.

Indicadors principals

87,1 (escala 0-100)
Índex d'Experiència

+25.000
videotrucades realitzades

853.312
clients assessorats

* Inclou tots els segments. ** Novembre del 2020.

NEGOCIS I EMPRENEDORS

Clients autònoms, professionals, comerços i microempreses amb facturació de fins a 2 MM €.

Indicadors principals

33,2 %
penetració microempreses**

24,2 %
quotes de mercat (comerços amb facturació <1 MM €)

33,1 %
penetració autònoms CaixaBank**

85,1 (escala 0-100)
Índex d'Experiència

Resposta a l'emergència COVID-19

+4.600 MM €
concedits en préstecs ICO en +154.000 operacions

» CENTRES ESPECIALITZATS

BANCA PRIVADA

Clients particulars amb una posició de més de 500.000 €.

Indicadors principals

87,6 (escala 0-100)
Índex d'Experiència Banca Privada

93 %
de clients assessorats

80.834 MM
en recursos i valors gestionats

100 %
gestors que compten amb l'acreditació de la CNMV en assessorament financer

CIB & INTERNATIONAL BANKING

Clients corporacions amb una facturació superior a 200 MM €, institucions i clients internacionals.

Indicadors principals

1
centre Corporate Banking

50.479
d'inversió

14
centres Institutional Banking

3.000 MM €
d'inversió en projectes d'energia renovable

Acords amb **1.597**
bancs corresponsals

* Organització Mundial del Turisme.

BANCA EMPRESES

Clients empreses amb entre 2 i 200 MM € de facturació.

Indicadors principals

87,2
Índex d'Experiència

16,5 %
quota crèdits a empresa

47.651
d'inversió

13 %
creixement de la inversió el 2020

Resposta a l'emergència COVID-19

+7.000 MM €
concedits en préstecs ICO

+1.000 MM €
signats en moratòries per al sector *retail* i en ajuts per a les empreses més afectades per la COVID-19

Servei especialitzat en el mercat turístic i hotelier.

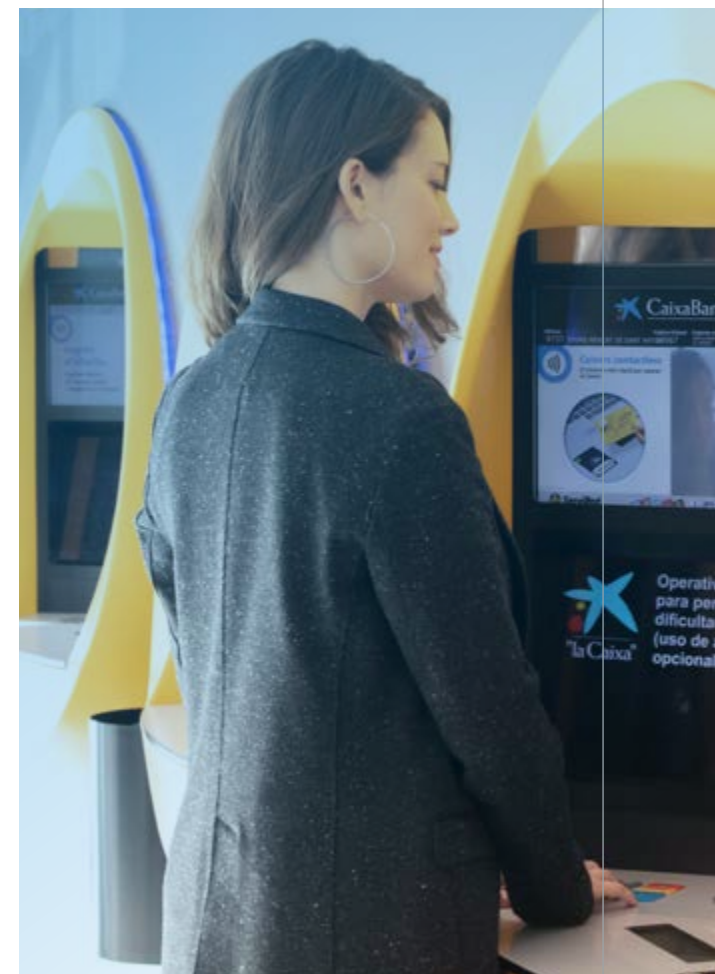


Reconeixement per part de l'OMT* per les iniciatives que han contribuït a mitigar l'impacte de la COVID-19 en el sector

Marca que potencia l'especialització en el sector promotor immobiliari.

COVID-19

≈ **500.000 moratòries** de crèdit concedides
13.000 MM € en crèdits concedits amb garantia pública



» PROPOSTES DE VALOR ESPECIALITZADES



Clients pertanyents al sector agroalimentari cobrint totes les baules de la cadena de valor: producció, transformació i comercialització.

343.000

clients

888

oficines AgroBank situades a poblacions on el sector agrari és l'activitat principal o una de les activitats principals

27,8 %

quota de penetració autònoms agraris

7.954 MM €

de nova producció en finançament a clients del segment

Convenis amb AFAMER i FADEMUR per impulsar la diversitat i fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural.

Formació de dones de l'àmbit rural per accedir als òrgans rectors de cooperatives.

Promou la transmissió de coneixement científic i tècnic entre la institució acadèmica i els professionals de sector.

Nou concepte de serveis financers creats exclusivament per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya i potencial de creixement elevat.



Contribueixen al desenvolupament de joves empreses innovadores amb un potencial de creixement elevat.

- **995** empreses participants d'Espanya i Portugal
- **35** premis
- **0,8 MM €** en premis (metàlic, formació internacional i visibilitat)
- Més de **480** organitzacions, institucions i professionals involucrats en comitès i jurats

Programa especialitzat de CaixaBank dirigit als clients internacionals que passen llargues temporades o que es volen instal·lar a Espanya.

03

Grups d'interès

CONFIANÇA



BANC PRINCIPAL PER AL 23,90 % DELS ESPANYOLS

15,2 MM de clients del Grup CaixaBank

Pla de Cultura Financera

≈4.600 voluntaris actius a l'Associació de Voluntaris de CaixaBank

» OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



Fi de la pobresa

- Empleats voluntaris
- Pla de Cultura Financera
- Compromís amb la comunitat
- Política activa d'habitatge



Salut i benestar

- Empresa saludable
- Formació en salut i benestar Virtaula
- Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació "la Caixa"



Educació de qualitat

- Pla de Cultura Financera
- Formació de la plantilla
- Programa Aula



Igualtat de gènere

- Programa Wengage
- Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- Patrocini de l'esport femení



Treball decent i creixement econòmic

- Desenvolupament professional per a empleats del Grup
- Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors
- Contractació a Centres Especials de Treball



Aliances per assolir els objectius

- Aliança amb la Fundació "la Caixa"
- Associació de Voluntaris CaixaBank
- Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- Càtedra CaixaBank d'RSC de l'IESE

Clients

» LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,2 MM
de clients del Grup CaixaBank

13,3 MM
de clients de CaixaBank

1,9 MM
de clients de BPI

» SATISFACCIÓ

30,9 % penetració de particulars a Espanya

23,9 % penetració de particulars com a primera entitat a Espanya

86,1 Índex d'Experiència*

34,8 % Clients compromesos**

28,9 % Net Promoter Score Retail***

91,0 Índex d'Experiència Particulars BPI

» RECLAMACIONS REBUDES



Reclamacions rebudes	2020	2019
Servei d'Atenció al Client - CaixaBank	119.361	75.766
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	1.598	1.322
Banc d'Espanya	1.350	1.116
Comissió Nacional del Mercat de Valors	82	85
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	166	121

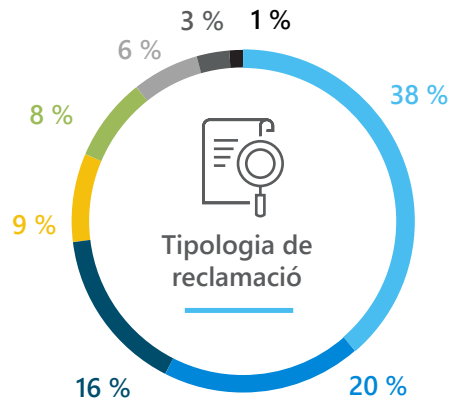
* Índex d'Experiència IEX (escala 0-100).

** % sobre el total de clients enquestats, que valoren simultàniament l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10.

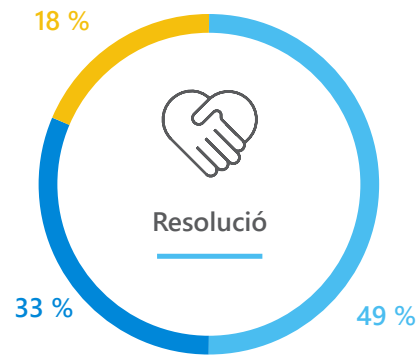
*** Mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre % clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).



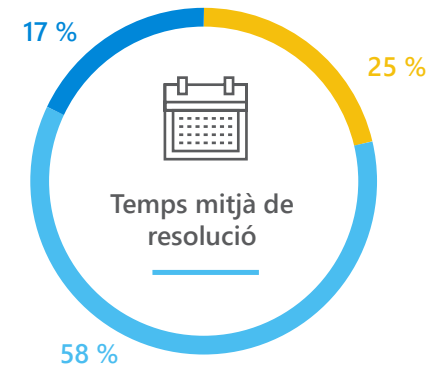
» GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS*



- A. Operacions d'actiu
- T. Targetes i TPV
- P. Operacions de passiu
- S. Altres serveis
- F. Assegurances i fons de pensions
- C. Serveis de cobrament i pagament
- K. Canal
- I. Serveis d'inversió



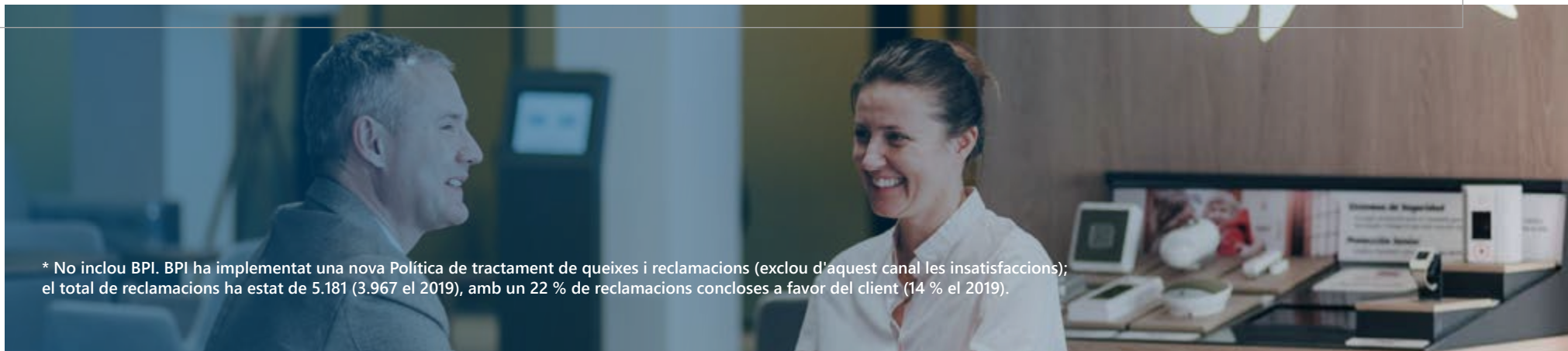
- Favorables a l'Entitat
- Favorables al reclamant
- Altres (no admesa/sense pronunciament)



- < 10 dies
- 10 - 30 dies
- > 30 dies



Segell d'excel·lència europea EFQM 500+ amb una qualificació superior als 650 punts, per al model de gestió



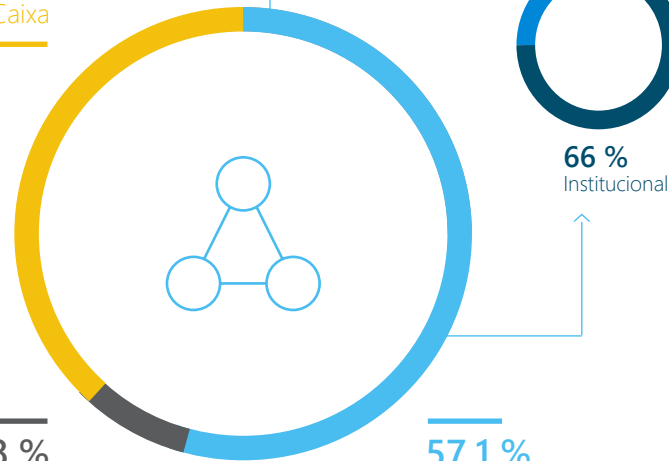
* No inclou BPI. BPI ha implementat una nova Política de tractament de queixes i reclamacions (exclou d'aquest canal les insatisfaccions); el total de reclamacions ha estat de 5.181 (3.967 el 2019), amb un 22 % de reclamacions concluses a favor del client (14 % el 2019).

Accionistes i inversors

»» DISTRIBUCIÓ DEL CAPITAL SOCIAL

Fundació "la Caixa"
560 MM €
de pressupost d'Obra Social

40 %
CriteriaCaixa



2,8 %
Autocartera, consellers i altres accionistes amb representació al CdA²

564.723
accionistes

»» CAPITALITZACIÓ I RETRIBUCIÓ

12.558 MM €
de capitalització borsària³



0,0268 €/acció
dividend 2020⁴



15 % ràtio payout
dividend 2020⁵

¹ Nombre d'accions emeses menys les accions en autocartera i les accions que són titularitat dels membres del Consell d'Administració i dels accionistes amb representació al Consell d'Administració.

² Consell d'Administració.

³ Exclou autocartera.

⁴ Proposta del Consell d'Administració pendent d'aprovació a la Junta General Ordinària d'Accionistes per ser abonada a totes les accions en circulació en el moment del pagament.

⁵ Payout sobre el resultat del Grup CaixaBank més Bankia, ajustat pel pagament de cupons d'ambdues entitats, les recl classificacions d'OCI contra P&L i l'amortització d'intangibles amb impacte neutre en solvència, en línia amb la recomanació del BCE.

» ACCIONISTES MINORISTES

INFORMACIÓ

Més de **200.000** accionistes

informatos mensualment a través del butlletí informatiu *Accionistes*

2.315 accionistes connectats a les tres trobades corporatives virtuals

5.417 seguidors a Twitter



Premi Rankia a la Millor Atenció a l'Accionista 2019 gràcies a l'Espai de l'Accionista i a la tasca de divulgació financera

COMITÈ CONSULTIU D'ACCIONISTES

Iniciativa pionera a Espanya

12 membres

3 vídeos AulaTalks* produïts amb **30.668** visualitzacions

Més de **18.084** accionistes assistents de manera presencial i en línia

Publicació del còmic *Operació Junta*

» INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

INVERSORS

86 % del *free float*

institucional en mans d'inversors estrangers

Més de **520** reunions

amb inversors a *roadshows* i conferències

ANALISTES

32 analistes

segueixen l'acció de CaixaBank i se'ls atén individualment

Prop de **350** informes

d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials



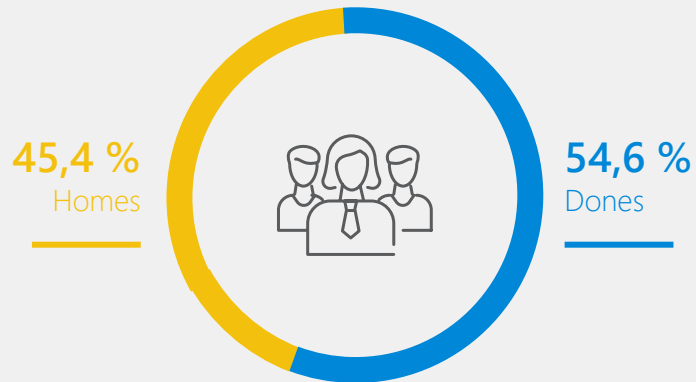
* Conferències curtes en format vídeo sobre temes d'economia i finances.

Empleats

» PLANTILLA



35.434 empleats
Grup CaixaBank*



44,8 %
Homes

55,2 %
Dones



43,4 %
Homes

56,6 %
Dones



99,1 % posicions directives cobertes internament a CaixaBank

100 % plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu

362 empleats amb discapacitat al Grup CaixaBank

41,6 % dones en posicions directives a CaixaBank**

42,8 % dones al Consell d'Administració

0,64 % bretxa salarial de CaixaBank***



* Inclou CaixaBank i filials a Espanya, així com BPI, BPI Vida e Pensões i BPI Gestão de Ativos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

** Posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran.

*** La bretxa salarial de gènere es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa antiguitat a l'empresa, que realitzen la mateixa funció o tenen la mateixa posició i que disposen del mateix nivell. Això permet comparar feines similars.

» FORMACIÓ

» Més d'11 MM € d'inversió en formació a CaixaBank

EQUIP QUALIFICAT

Més de 2 milions d'hores de formació

98,4 % de formació en línia

81 hores de formació per empleat

Més de 18.710 professionals de CaixaBank certificats en MiFID II*

18.066 professionals de CaixaBank certificats en la Llei de crèdit immobiliari

Nova plataforma en línia de formació Virtaula 2020 amb focus a potenciar l'aprenentatge, amb recomanador intel·ligent de cursos autoformatius, bot de conversa i informes personalitzats, entre altres novetats

Continguts sobre la millora del benestar personal, formació en salut i nutrició, *mindfulness*, medi ambient o pensament positiu disponibles a l'Escola de Rendiment Sostenible a Virtaula

* Markets in Financial Instruments Directive II.

CURSOS PRINCIPALS REALITZATS EN L'ÀMBIT DE LES PRÀCTIQUES RESPONSABLES



Nou canal de consultes i denúncies

Transparència en la comercialització de productes i serveis de CaixaBank

Actualització PBCFT i sancions

Protecció de dades a CaixaBank

Seguretat de la informació i prevenció del frau

Vinculat a remuneració



» RETRIBUCIÓ

99,2 % empleats de CaixaBank amb compensació variable vinculada a qualitat en el servei

2.088 MM € en sous i salaris del Grup CaixaBank

Empresa Saludable

Projecte que reafirma el compromís de l'Entitat amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla



Proveïdors

>> CADENA DE VALOR

49.110 llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors a Espanya*



6.273 llocs de treball generats a Portugal

COMPRES CORPORATIVES

2.393 proveïdors del Grup CaixaBank**

2.120 MM € facturats per proveïdors del Grup CaixaBank**

97 % proveïdors locals a Espanya

21 dies període mitjà de pagament

688 proveïdors homologats o rehomologats amb el nou procés d'homologació

5,4 MM € de volum de contractació a Centres Especials de Treball, una de les entitats amb més volum a Espanya



* Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

** Proveïdors amb facturació superior als 30.000 € el 2020. Aplicables als proveïdors de CaixaBank i a les empreses del Grup amb les quals comparteix model de gestió de costos.

NEGOCIACIÓ ELECTRÒNICA*

540 processos negociats

642 MM € negociats

CERTIFICACIONS

1.226 proveïdors amb sistema de gestió ambiental o certificat ISO 14001

No s'han identificat proveïdors amb impactes socials ni ambientals negatius potencials.

Des del 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre-homologació en matèria de responsabilitat social corporativa: certificació OHSAS18001/ISO45000 i certificació i/o auditoria social SA8000 /BSCI / *Responsible Business Alliance*.

Adicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula específica en matèria de drets humans.

ACTUACIÓ RESPONSABLE

Principis de compres

Marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els valors de CaixaBank

Codi de conducta de proveïdors

Valors i principis fonamentals que han de respectar els proveïdors de CaixaBank

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

16 auditories realitzades incloses totes les categories de compres** i mesures correctores definides.

»» PROCÉS DE COMPRES



Principis de compres



Política de compres



Codi de conducta de proveïdors



Registre



Homologació



Adjudicació



Licitació



Contracte



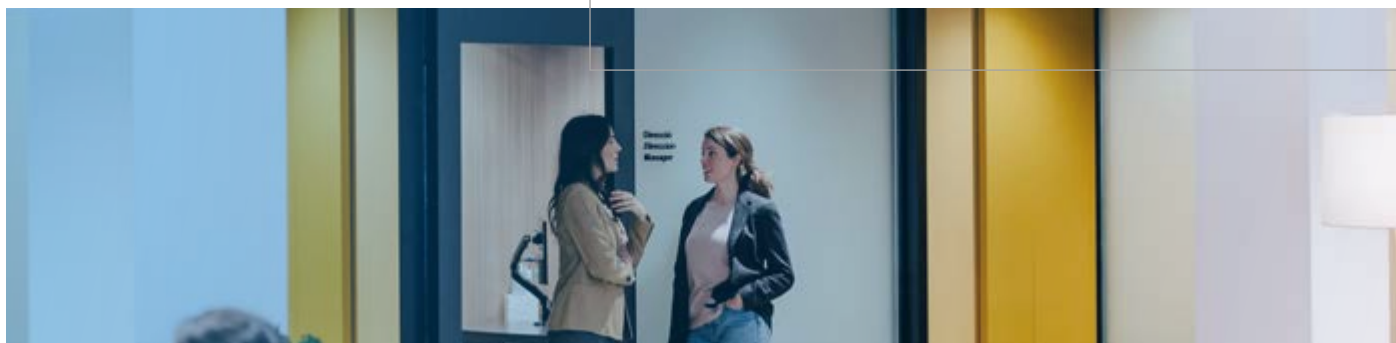
Prestació de serveis



Seguiment

* Request for quotation (RFQ), request for proposal (RFP) o subhasta.

** Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting.



Societat

» IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

A través de diferents iniciatives, l'Entitat té com a objectiu reforçar el coneixement financer de les persones per a la millora del seu benestar i la presa de millors decisions.



Plataforma única que integra iniciatives de cultura financera i conscienciació social amb formats innovadors en mitjans i xarxes socials

molt per fer

Contingut digital que connecta conceptes financers amb inquietuds i interessos vitals de la societat: emprenedoria, inversió, jubilació, etc.

67 milions d'impactes

en mitjans digitals

8,3 milions de visualitzacions

dels continguts audiovisuals

Aula

12
cursos

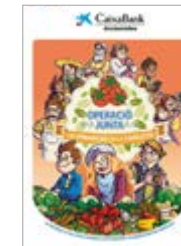


6.084
assistents

3
Aula Talks



30.668
visualitzacions



Còmic Operació Junta

Per descobrir què és una junta general d'accionistes



Des del 2018 CaixaBank forma part del Programa d'Estímul de l'Educació Financera de la Fundació Funcas



» IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

Voluntariado

Tallers sobre finances bàsiques en format presencial i digital.

Persones amb discapacitat intel·lectual

1.191 assistents 112 tallers

Adults en risc d'exclusió social

3.048 assistents 213 tallers

Joves

12.667 assistents 866 tallers

Xerrades d'educació financera

2.020 assistents 162 xerrades

CaixaBank Research

Creació i difusió de coneixement mitjançant la recerca i l'anàlisi econòmica.

690 articles publicats

82 conferències realitzades

+123 % increment d'usuaris al web de CABK Research

4.603 seguidors al perfil de Twitter (@CABK_Research)

CaixaBankTalks

Xerrades sobre temàtiques com ara jubilació, protecció per a autònoms, protecció i estalvi per a empresaris i herències.

32 xerrades presencials i digitals »

5.007 assistents



Generació i divulgació de continguts sobre tendències innovadores en l'àmbit de la responsabilitat corporativa dirigides al sector empresarial: mesura de l'impacte social, empreses socialment responsables davant la COVID-19, Smart Cities i reputació corporativa.



4 quaderns publicats



4 seminaris web emesos per experts



9.380 visualitzacions dels seminaris web



» COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA

44,8 MM € de la Fundació "la Caixa" han estat canalitzats per la xarxa d'oficines CaixaBank a favor de més de 6.904 entitats socials locals

En el moment inicial de la pandèmia es van destinar més de 9 MM € d'aquest pressupost per cobrir emergències derivades d'aquesta crisi.

8.557 accions destinades a projectes d'entitats socials locals:



2.716
de l'àmbit intercultural i l'exclusió social



2.715
emmarcades en l'àmbit de la malaltia i la discapacitat



1.685
dedicats a la lluita contra la pobresa



1.441
accions en altres àmbits

6.904 entitats beneficiàries

ACCIONS SOLIDÀRIES

#CapLlarSenseAliments

Amb motiu de la pandèmia, el 2020 s'ha posat en marxa aquesta acció de recollida de donatius en favor dels bancs d'aliments de tot Espanya.

- Més de **2,4 MM €** de recaptació
- **1 MM €** addicional aportat per la Fundació "la Caixa"

Assortiments escolars "Tornada a l'escola"

Lliurament de **119.895** assortiments de material escolar a nens en situació de vulnerabilitat.

"L'Arbre dels Somnis"

Clients i empleats fan realitat el somni que nens en situació de vulnerabilitat han demanat a la seva carta als Reis d'Orient.

- **23.946** nens a Espanya han rebut un regal
- **6.946** nens a Portugal han rebut un regal



ReUtilitza'm



Canalització de la donació de materials excedents de les empreses clients a entitats socials.

- Més de **177** donacions
- **159** entitats beneficiàries
- **13** empreses participants

» COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Voluntariado

Des del 2005, empleats del Grup CaixaBank, jubilats, clients, familiars i amics comparteixen l'interès de millorar la societat i realitzen accions de voluntariat centrades en l'ocupabilitat i la inserció laboral, l'educació financera, el medi ambient, la pobresa infantil, l'exclusió social, la salut i la gent gran.

65 % de les activitats de voluntariat realitzades de forma digital a causa de la situació de pandèmia.

Prop de **4.600** voluntaris actius a l'Associació de Voluntaris de CaixaBank*

Més de **1.800** voluntaris recurrents (mínim 4 participacions el 2020)

Més de **4.250** activitats realitzades

Més de **850** entitats socials amb les quals es col·labora

Més de **133.500** beneficiaris

SETMANA SOCIAL DIGITAL

Activitats de voluntariat puntuals. Format adaptat a la situació provocada per la COVID-19.



Més de **17.000** hores de voluntariat



Més de **10.300** empleats del Grup CaixaBank



Més d'**11.100** participants



Prop de **200** activitats



98 % dels empleats hi tornaria a participar



* Participen com a mínim un cop l'any en el programa.

» COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

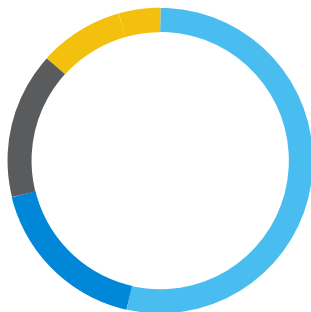


La Fundació "la Caixa" i BPI han portat a terme iniciatives en l'àrea social, cultural, educació i recerca.

28,9 MM €
en ajuts

14 %
Educació i beques

16 %
Recerca i salut



Suports destacats:

- Estudiants per continuar la seva formació en estudis avançats
- Docència relativa a habilitats i competència emprenedores
- Concursos Health Research i CaixaImpulse
- Institucions culturals del país - Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian



CaixaBank col·labora de manera activa en la difusió i promoció dels programes i les iniciatives que impulsa la Fundació "la Caixa".



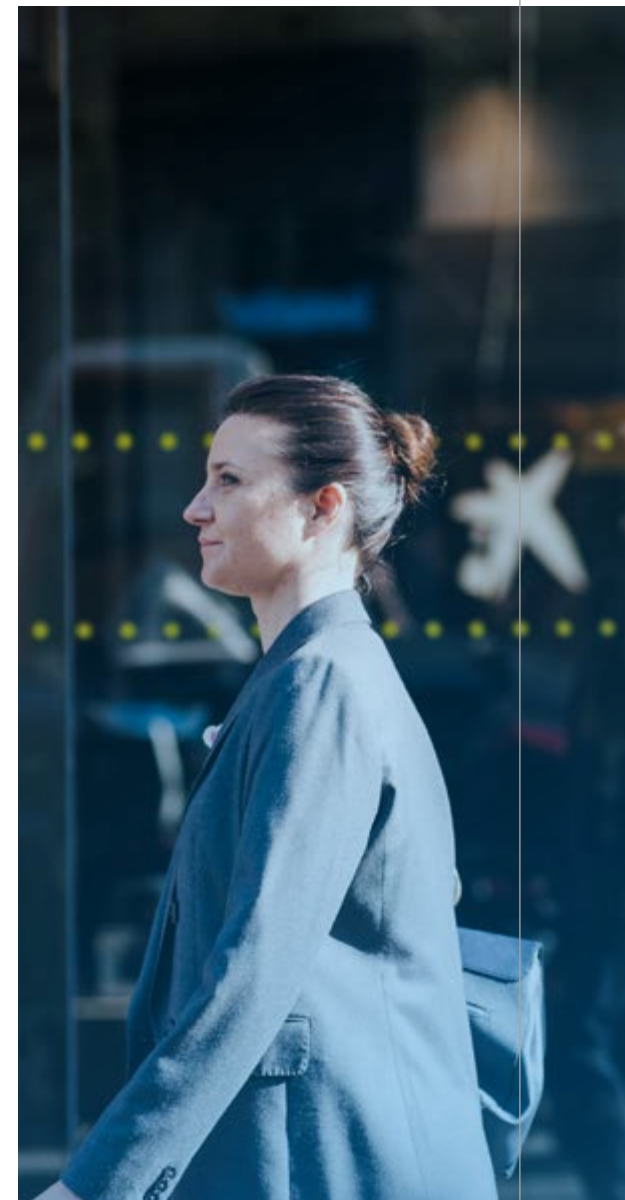
La Fundació "la Caixa", amb 560 MM € de pressupost per al 2020, **és un any més la fundació privada espanyola que més recursos destina a l'acció social**

GAVI, the Vaccine Alliance

CaixaBank col·labora a través de la Fundació "la Caixa" difonent el programa per a la vacunació infantil de manera activa entre clients i empleats.



+2.000 empreses clients participants



>> DIVERSITAT



Programa transversal que **promou i difon el valor de la diversitat** dins i fora de CaixaBank



Premi Internacional de la Diversitat 2020 de la Fundación Diversidad



CaixaBank ha obtingut la **major puntuació** del món en l'índex d'igualtat de gènere de Bloomberg 2021

DIVERSITAT FUNCIONAL

Nova política inclusiva de les persones amb discapacitat

362 empleats amb discapacitat el 2020

PREMIS BPI "la Caixa" | 2020

CAPACITAR

Premis destinats a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

Patrocinis i acords

Acord amb el **Comitè Paralímpic Espanyol** per donar suport als esportistes paralímpics en el seu camí cap als Jocs de Tòquio 2021.



Patrocini Bàsquet en Cadira de Rodes

Acord de col·laboració amb l'**FEDDF***

* Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física.

>> DIVERSITAT

DIVERSITAT DE GÈNERE

Reforçament del rol de la dona per sensibilitzar i involucrar tota la plantilla, contribuir des dels processos de Recursos Humans i visualitzar la diversitat amb iniciatives com ara:

- **Mentoring femení**
 - 430 participants en *mentoring* intern
 - Llançament *Vital Voices Virtual Mentoring*
 - I Edició *Lead Mentoring CaixaBank & AED*
- **Esmorzars amb Talent:** sessions per compartir experiències amb focus en el segment de les dones predirectives
- **Més de 20 notícies internes** publicades a *People Now*. Creació d'un canal de notícies exclusiu i d'una comunitat privada per treballar la diversitat de manera transversal

Nou Pla d'Igualtat

Acord amb el 100 % de la representació sindical que amplia els compromisos del Pla d'Igualtat del 2011

Juntament amb el Pla d'Igualtat, es van signar:

- Protocol de conciliació
- Protocol d'assetjament i mediació
- Protocol de parelles de fet
- Acord de desconexió digital

55,2 % dones empleades

41,6 % dones en posicions directives

42,8 % dones al Consell d'Administració

COMPROMISOS I ADHESIONS



»» DIVERSITAT

DIVULGACIÓ

Lideratge i emprenedoria

Premia la trajectòria de treballadores per compte propi a Espanya.



Guardona les dones empresàries líders a Espanya.



Iniciativa pionera de *mentoring* femení global juntament amb l'organització internacional *Vital Voices*.

Innovació i educació



Aliança amb Microsoft Ibèrica per premiar les millors estudiantes de carreres STEM.*

CaixaBankTalks

Xerrades en directe, presencials i en línia sobre temes d'innovació amb perspectiva de gènere o seguretat.



Premi al millor treball de fi de màster realitzat per una alumna amb temàtica relacionada amb l'agricultura, la ramaderia o l'alimentació, especialment en els àmbits de la innovació, qualitat o seguretat.

Esport

Patrocini de l'esport femení i creació de contingut per donar visibilitat a les esportistes: selecció espanyola femenina de futbol i bàsquet.



* Science, Technology, Engineering and Mathematics.

» ACCÉS A L'HABITATGE

Política activa d'**ajuts** a problemes de primer habitatge

Adhesió al Codi de bones pràctiques del Govern d'Espanya per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual.

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT HIPOTECARI (SACH)

Servei creat el 2013. Disposa d'un telèfon d'atenció gratuït per a aquells clients l'habitatge dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

HABITATGE SOCIAL

14.455 habitatges programa de lloguer social (inclou 1.325 contractes del programa centralitzat de la Fundació "la Caixa")



14.455 habitatges programa de lloguer social

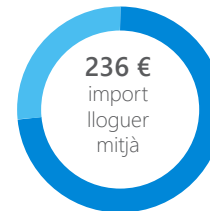


7.568 habitatges programa de lloguer social sense subvenció

4.335 Lloguer inferior a 285 €

2.534 Lloguer entre 285 i 428 €

699 Lloguer superior a 428 €



5.562 habitatges programa de lloguer social amb subvenció

4.087 Amb subvenció 50 % inferior a la renda

1.475 Amb subvenció 50 % superior a la renda

Llançament d'un nou model de gestió mitjançant la col·laboració d'un orientador social per a la reinserció laboral a través del programa "Incorpora" de la Fundació "la Caixa" i acompanyament social de la unitat familiar

ACCIONS COVID-19

Condonació de lloguers d'immobles propis

A totes les persones afectades per la pandèmia que ho van sol·licitar, se'ls va condonar el 100 % del lloguer dels immobles durant els mesos d'abril, maig i juny i el 50 % al juliol.

Pròrroga automàtica de tots els contractes d'arrendament

amb venciment fins a l'1 d'octubre del 2020 pel un període d'un any, sens perjudici del que estableixi la llei en cada moment.



4.786

contractes beneficiaris de les mesures de suport relacionades amb la crisi de la COVID-19



04

Negoci responsable

COMPROMÍS

900 MM €
en microcrèdits
altres préstecs amb
impacte social

**Reconeguts per les
Nacions Unides**
amb la màxima
qualificació en inversió
sostenible (A+)

Marc
d'emissió de
bons lligat
als ODS

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



**Fi de la
pobresa**

- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Comptes socials
- Projecte de Valor Social



**Energia
assequible i no
contaminant**

- Bo verd



**Treball decent
i creixement
econòmic**

- Bo social COVID-19



**Indústria,
innovació
i infraestructura**

- Bo verd



**Producció
i consum
responsables**

- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides
- Línies d'ecoFinançament i energies renovables
- Inversió socialment responsable
- Pla de Gestió Ambiental 2019-2021
- Reducció i compensació d'emissions de CO₂



**Acció pel
clima**

- Adhesió a l'aliança mundial UNEP FI i als Principis de Banca Responsable
- Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd
- Suport al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
- Adhesió a Climate Action 100+
- Finançament de projectes d'energies renovables
- Principis de l'Equador
- Pla de Gestió Ambiental 2019-2021
- Bo verd



**Aliances per
assolir els
objectius**

- Adhesió a l'aliança mundial UNEP FI i als Principis de Banca Responsable
- Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd
- Suport al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
- Impuls 100 % consum energia renovable com a signants d'RE100
- Adhesió a Climate Action 100+

EMISSIÓ D'UN BO SOCIAL COVID-19 I UN
BO VERD EL 2020

Microcrèdits i altre finançament amb impacte social

>> MicroBank

El banc social de CaixaBank és una entitat de referència en microcrèdits

El 2007 es crea MicroBank amb l'objectiu de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius amb recursos limitats, amb productes adaptats a les seves necessitats.

105.378 microcrèdits i altres préstecs amb impacte social projectes recolzats

900 MM € de volum total

302 entitats actives col·laboradores

MISSIÓ

Contribució al progrés i benestar de la societat facilitant finançament a col·lectius i projectes que generin un impacte social favorable.

MicroBank. Proposta de valor

- Facilita l'accés al crèdit
- Fomenta la inclusió financera
- Especialització de l'activitat
- Col·laboració amb institucions

CaixaBank. Suport operatiu de la xarxa d'oficines

- Accionista únic i suport financer

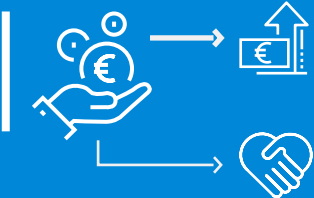
>> SUPORT DE LES INSTITUCIONS EUROPEES PRINCIPALS



La visió estratègica de MicroBank és ser el millor banc europeu en finançament amb impacte social

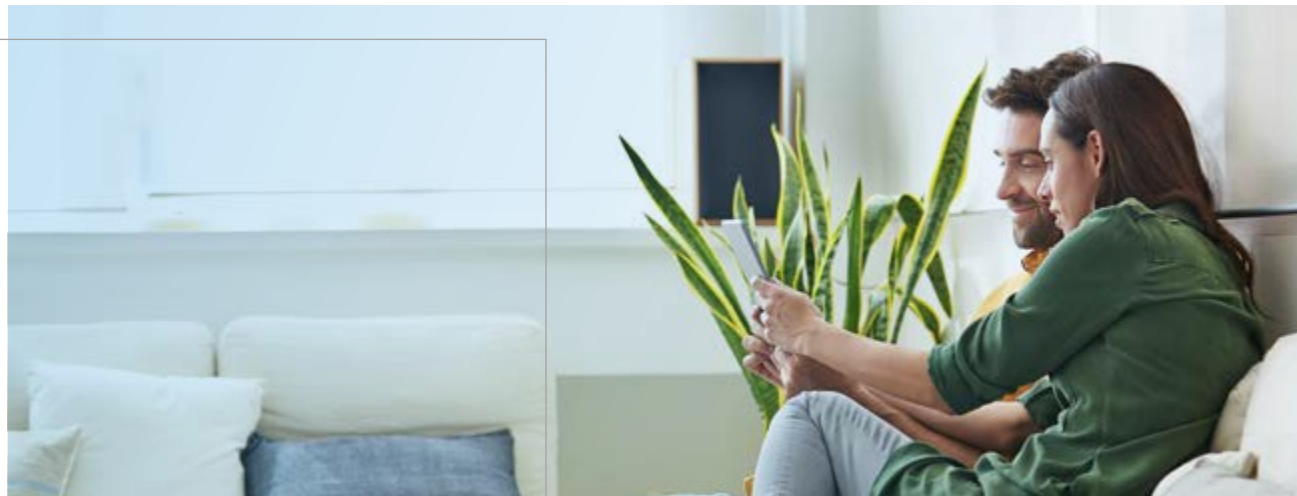


» OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL



Microcrèdits

Altres finançaments amb impacte social



MICROCRÈDITS

FAMILIAR

Projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar sol·licitats per titulars amb una renda conjunta igual o inferior a 19.300 €.*

67.764 operacions concedides

373 MM € de volum

5.497 € d'import mitjà

NEGOCIS

Préstecs de fins a 25.000 €, sense garantia real, per a l'inici, l'ampliació o la consolidació de projectes. Dirigits a emprenedors i microempreses que puguin tenir dificultats d'accés al finançament.

32.331 operacions concedides**

374 MM € de volum

11.571 € d'import mitjà

» DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I CREACIÓ D'OCUPACIÓ

8.737 llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits

0,74 llocs de treball generats per cada microcrèdit

5.416 nous negocis iniciats

* Per determinar el nivell de renda s'ha tingut en compte l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

** Inclou línies específiques COVID-19.

» OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL



Microcrèdits

Altre finançament amb impacte social

ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL

Préstecs dirigits a projectes que generen un impacte social positiu en la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

5.283 operacions concedides

154 MM € de volum

29.059 € d'import mitjà

Destaquen:

PRÉSTEC INNOVACIÓ

Dirigit a projectes empresarials amb caràcter innovador, ja sigui en el producte, el servei o el model de gestió.

PRÉSTEC EASI EMPRESA SOCIAL

Dirigit a entitats i empreses socials que generin impacte social, positiu i mesurable.

PRÉSTEC MÀSTER ERASMUS+ I PER A ESTUDIS DE POSTGRAU FBLC*

Dirigit a estudiants que vulguin cursar estudis de màster en un altre país d'Europa i estudiants excel·lents del programa de beques de la Fundació "la Caixa".

PRÉSTEC SALUT

Préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar la seva qualitat de vida i autonomia personal.

» COMPTE SOCIAL

CaixaBank disposa d'un paquet de serveis bancaris essencials gratuïts per a col·lectius vulnerables.

125.878 comptes socials el 31 de desembre del 2020 (+50 % respecte del 2019)

62.377 comptes socials oberts el 2020 (17.622 el 2019)

* Fundació "la Caixa".

Inversió socialment responsable



Reconeguts per les Nacions Unides amb la màxima qualificació en inversió sostenible (A+).



Adhesió que impulsa el diàleg amb les companyies principals amb els nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats.

Amb caràcter general, manifesten la seva oposició a la inversió en empreses o estats que incorrin en pràctiques reprovables que vulnereu els tractats internacionals, com ara el Pacte Mundial de les Nacions Unides. No realitza inversions en el sector armamentístic inspirant-se en la política en matèria de defensa del Grup.

ASSEGURANCES D'ESTALVI I PLANS DE PENSIONS VidaCaixa

CaixaBank és hereva d'una tradició centenària de gestió de l'estalvi familiar i de foment de la previsió social que va començar el 1904, amb la creació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears.

Líder en el sector assegurador a Espanya

29,3 % quota de mercat en assegurances de vida a Espanya

26,3 % quota de mercat en plans de pensions a Espanya

9.609 MM € primes i aportacions comercialitzades

96.467 MM € recursos gestionats de clients

4.171 MM € prestacions abonades

100 % de les inversions tenen en consideració criteris ASG*

Llançament el 2020 de CaixaBank Selección Futuro Sostenible, un fons de pensions amb objectius d'inversió vinculats a reptes de sostenibilitat

Posicionament ASG** de les empreses en cartera

ENGAGEMENT***

- **63** diàlegs amb gestores (motiu ASG)
- **20** companyies subjectes a processos d'engagement
- **6** engagements col·lectius a través de grups d'inversors

PROXY VOTING****

- **380** Juntres Generals d'Accionistes votades durant l'exercici
- **52** votacions a favor de propostes d'accionistes (motiu ASG)
- **12** votacions en contra de membres del Consell (motiu ASG)

* Ambiental, Social, Governança.

** No inclou informació de BPI Vida e Pensões (4.045 MM € de cartera pròpia i actius el 31/12/20). La filial portuguesa està en un procés avançat d'integració, tot i que no arriba a la totalitat dels actius al tancament de l'exercici.

*** Diàlegs i accions amb empreses en cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.

**** Posicionament en temes concrets relatius a ASG a través del vot a Juntres d'Accionistes.

SOLUCIONS D'INVERSIÓ SOSTENIBLES



Líder en gestió d'actius.

Productes socialment responsables

CaixaBank Selección Futuro Sostenible, FI

Fons de fons global que inverteix en companyies que contribueixen a objectius ambientals i socials i que segueixen pràctiques de bona governança.

- 509 MM € de volum

MicroBank Fondo Ético, FI

Fons ètic i solidari que cedeix una part de la comissió de gestió a una selecció d'ONG. La Fundació "la Caixa" iguala les quantitats que rep cada organització.

- 116 MM € de volum

Premi CityWire al líder a Europa dels I Gender Diversity Awards

Premia el progrés realitzat per les grans gestores del món en la representació de dones en la gestió de fons i les seves pràctiques de diversitat de gènere

MicroBank Fondo Ecológico, FI

Selecciona i combina els millors fons de renda variable l'objectiu dels quals és combatre el canvi climàtic.

- 62 MM € de volum

17,5 % quota de mercat de fons d'inversió a Espanya

60.486 MM € d'actius sota gestió*

28.997 MM € de gestió discrecional de carteres*

Posicionament ASG de les empreses en cartera

ENGAGEMENT**

- 105 anàlisis i diàlegs amb tercers gestores (motiu ASG)
- 42 companyies subjectes a processos d'engagement
- 2 engagements col·lectius a través de grups d'inversors

PROXY VOTING***

- 603 Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici
- 57 juntes a les quals s'ha votat a favor de propostes dels accionistes en matèria ASG
- 9 juntes a les quals s'ha votat en contra de membres del Consell per motiu ASG

PROJECTE DE VALOR SOCIAL

Solució integral que dona resposta als clients de Banca Privada en l'àmbit de la filantropia i de la inversió sostenible.

Productes sostenibles

Increment d'un 176 % dels saldos mitjans dels clients de Banca Privada en fons d'inversió ISR.****

- 2 vehicles de capital de risc d'impacte comercialitzats

Donacions el 2020

1,2 MM € de recaptació per a diferents causes solidàries entre els clients de Banca Privada

3ª edició dels Premis Solidaris CaixaBank Banca Privada

Per reconèixer el compromís social dels clients. Dues categories: millor projecte i millor trajectòria.

- 88 candidatures presentades

Estudis i divulgació

Publicació en col·laboració amb l'Institut d'Empresa del primer estudi sobre l'ecosistema de la filantropia: *Perfils de filantropia personal a Espanya*.

- 12 esdeveniments realitzats amb clients

3r informe anual del Projecte de Valor Social

Presenta el balanç anual del servei juntament amb articles a càrrec d'especialistes per aprofundir en el coneixement de la filantropia i de la inversió sostenible.

* Inclou CaixaBank Asset Management Luxembourg i BPI Gestão de Ativos.

** Diàlegs i accions amb empreses en cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.

*** Posicionament en temes concrets relatius a ASG a través del vot a Juntes d'Accionistes.

**** Inversió socialment responsable.

» Estratègia mediambiental



COMPROMÍS PÚBLIC

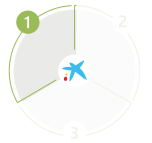
Declaració sobre canvi climàtic



TRANSPARÈNCIA

Reporting als mercats

1. Negoci sostenible



ENERGIES RENOVABLES (PROJECT FINANCE)

5.730 MW
potència instal·lada

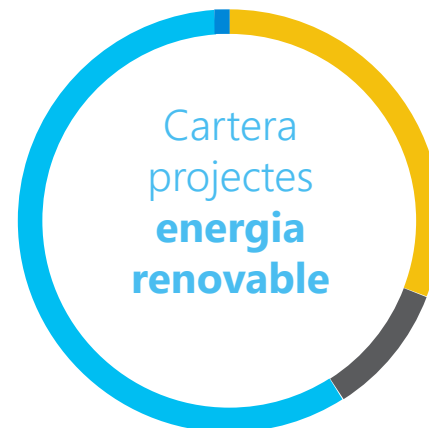
- 39 projectes d'energies renovables
- 3.163 MM € de volum de finançament

55 %
Eòlica

38 %
Fotovoltaica

6 %
Termosolar

1 %
Altres



PRÉSTECES VERDS

2.021 MM €
de volum

24 préstecs
concedits

Tots aquests préstecs compleixen els principis dels *Green Loan Principles* (GLP) emesos per la *Loan Market Association* i inclouen principalment operacions d'energies renovables i immobles energèticament eficients.

L'exposició de la cartera d'energia renovable representa un **81 %** de la cartera de projectes d'energia de *project finance*.

Adhesió

al Manifest per una recuperació econòmica sostenible i a la iniciativa *Green Recovery Call to Action*



PRÉSTECES REFERENCIATS A VARIABLES DE SOSTENIBILITAT

Préstecs vinculats a criteris ASG en què les condicions variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat.

Signatura del primer **contracte de facturatge sostenible** d'Espanya

32 préstecs concedits vinculats a índexs ASG o indicadors mediambientals

2.997 MM € de volum

FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa d'evidència documental d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles.

1.001 MM € d'operacions incloses en les promocions formalitzades el 2020

306 MM € en immobles comercials finançats el 2020

ECOFINANÇAMENT

Línies específiques de finançament destinades a:

- Compra de vehicles i electrodomèstics eficients
- Reformes a la llar per a la millora de l'eficiència energètica
- Inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient
- Projectes agraris de desenvolupament sostenible relacionats amb:



Eficiència en l'ús de l'aigua



Agricultura ecològica



Energies renovables



Gestió de residus



Desenvolupament de l'entorn rural

54 MM € de finançament

788 préstecs concedits



- **70 MM €** de finançament d'energies renovables
- **45 MM €** IFRRU, Instrument Financer per a la Rehabilitació i Revitalització Urbana
- **16 MM €** Línia JESSICA
- **5 MM €** BEI - Eficiència energètica BEI
- **40 MM €** subscrits per BPI - Bons verds
- **50 MM €** subscrits per BPI - Bons ASG



MERCAT DE BONS

 Emissió de dos bons socials i un bo verd dins del marc d'emissió de bons lligats als ODS

Bo social



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

Setembre 2019

1.000

MM €

5

anys

Sènior

non-preferred

Cupó del

0,625 %

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



Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que

viuen a Espanya la suma d'ingressos disponibles dels quals sigui igual o inferior a 17.200 euros. Amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i vehicles, i sense garanties ni col·laterals.



Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles que es troben a les regions amb menor PIB per càpita o amb una taxa d'atur més elevada.

Impactes principals publicats el 2020*



160.945
crèdits
concedits



147.868
a les
famílies



13.077
a autònoms
i a petites
empreses



8.207
llocs de
treball
creats



1.480
MM € de
contribució al
PIB espanyol



87 %
dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en el seu benestar i que els ha ajudat a aconseguir els seus objectius

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



* Publicats al primer informe de seguiment a l'octubre del 2020.

MERCAT DE BONS

Bo social COVID-19

Juliol 2020

1.000

MM €

Sènior

preferred

6

anys

Cupó del

0,75 %



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

Bo verd

Novembre 2020

1.000

MM €

Sènior

non-preferred

6

anys

Cupó del

0,375 %

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



Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna.

Per al bo inaugural, CaixaBank va identificar 1.800 milions d'euros en actius d'energies renovables elegibles seguint els criteris estrictes definits pel marc ODS del banc.



Persegueix la construcció d'infraestructures resilents, la

industrialització sostenible i el foment de la innovació. Per al bo inaugural, CaixaBank va identificar 500 MM € en actius immobiliaris amb els requisits d'eficiència energètica necessaris per complir allò establert en el marc de l'Entitat.

» PARTICIPACIÓ EN LA COL·LOCACIÓ DE BONS

Bons verds

CAIXABANK

Inaugural Green Bond

1.000 MM €

Venciment 2026

BPCE SFH

Green Bond

1.250 MM €

Venciment 2030

TELEFÓNICA

Green Bond

500 MM €

Venciment Perpetual

PROLOGIS

Green Bond

500 MM €

Venciment 2032

EDP

Green Bond

750 MM €

Venciment 2080

REE

Green Bond

700 MM €

Venciment 2028

Bons sostenibles

GOVERN BASC

Sostenible

600 MM €

Venciment 2031

XUNTA DE GALÍCIA

Sostenible

500 MM €

Venciment 2027

GOVERN BASC

Sostenible

500 MM €

Venciment 2030

CAJA RURAL DE NAVARRA

Sostenible

100 MM €

Venciment 2025



2. Risc ASG i climàtic



» L'òrgan de gestió més elevat és el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**

POLÍTICA DE GESTIÓ DEL RISC MEDIAMBIENTAL

Principis globals que regulen el finançament de determinades empreses i projectes que representen un risc ASG potencial.

Sectors als quals s'apliquen exclusions específiques:

- Energia
- Minería
- Infraestructures
- Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

Avaluació d'operacions:

- **630** sol·licituds avaluades entre la DCGRMA, CAR i BPI.*

PRINCIPIIS DE L'EQUADOR

Signant des del 2007, per gestionar el risc social i ambiental en el finançament de projectes d'inversió.

19 projectes finançats el 2020

17.930 MM € d'inversió global
(17.818 MM € CaixaBank i 112 MM € BPI)

1.430 MM € de participació
(1.376 MM € CaixaBank i 54 MM € BPI)

Operacions finançades	2020	
	un.	MM €
Categoria A (projectes amb impactes ambientals/socials potencials significatius)	2	225
Categoria B (projectes amb impacte ASG potencial limitat i fàcilment mitigable)	13	988
Categoria C (projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, inclosos certs projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos)	3	163

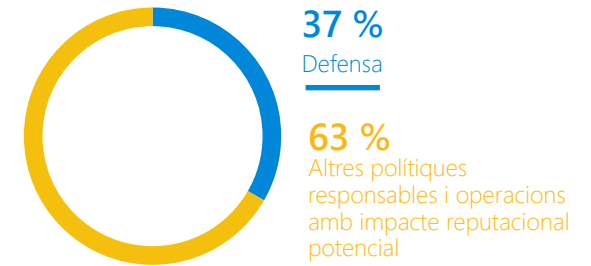
● Dades de BPI

≈ 2 % exposició creditícia a activitats econòmiques intensives en emissions de CO₂.

SERVEI D'ATENCIÓ AL RISC REPUTACIONAL

Servei a la xarxa comercial per canalitzar consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar polítiques responsables o que puguin implicar risc de reputació per a l'Entitat.

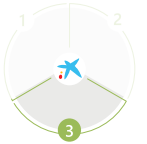
279 consultes resoltes el 2020



6 operacions elevades al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació per a la seva sanció

* DCGRMA: Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental, CAR: centres d'admissió al risc, i BPI.

3. Impacte mediambiental



Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 de CaixaBank

DADES VERIFICADES*

» FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL**



Estratègia *Carbon Neutral*



Mesures d'eficiència ambiental i certificacions



Extensió del compromís ambiental a la cadena de valor



Impuls de la mobilitat sostenible



Compromís, transparència i *engagement*

OBJECTIUS PRINCIPALS



Iniciativa



Objectiu



Indicadors

Projecte Carbon Neutral

Minimització i compensació de la petjada de carboni

Emissions de CO₂ (vs. 2015) – GLOBAL

Objectiu 2018	2018	Objectiu 2019	2019	Objectiu 2020	2020	Objectiu 2021
---------------	------	---------------	------	---------------	------	---------------

-10 %	-38 %	-11,5 %	-50 %	-20 %	-63 %	-34 %
-------	--------------	---------	--------------	-------	--------------	--------------

Eficiència ambiental i certificació

Implantació de mesures d'eficiència energètica

Energia consumida (vs. 2015)

-5,5 %	-9 %	-7 %	-13 %	-10,5 %	-18,8 %	-15 %
--------	-------------	------	--------------	---------	----------------	--------------

Cadena de valor

Pla Ambiental de Compres (criteris ambientals en compres i contractació de serveis o extensió del compromís ambiental a la cadena de valor)

Categories de compres ambientalitzades/ Categories de compres ambientalitzables totals

N/A	N/A	50 %	50 %	75 %	75 %	100 %
-----	------------	------	-------------	------	-------------	--------------

* Bureau Veritas certifica la petjada de carboni sota els criteris de la ISO 14064 i el sistema de gestió ambiental energètic sota les normes ISO 14001, ISO 50001 i el Reglament EMAS.

** Pla revisat i actualitzat a l'agost del 2020 a causa de l'impacte produït per la pandèmia de la COVID-19.



AVENÇOS PRINCIPALS

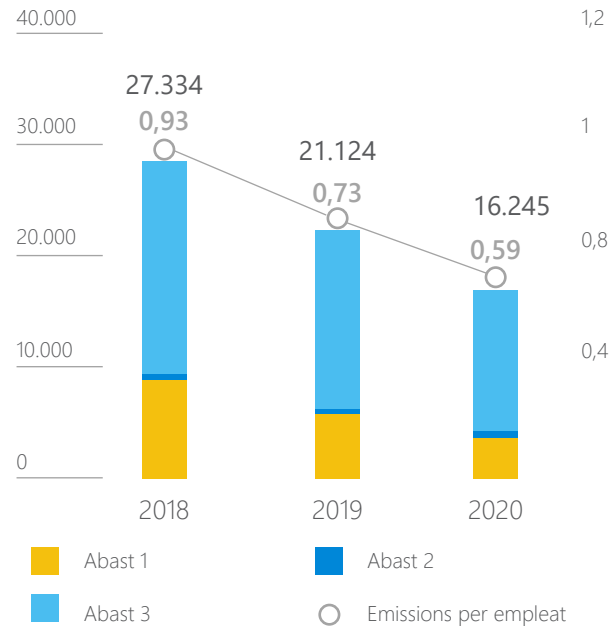
- **85 %** de reducció de la petjada de carboni des de l'any 2009 (-63 % des del 2015)
- **100 %** d'emissions compensades
- **99,34 %*** de consum d'energia d'origen renovable

Primera organització espanyola adherida a RE100, iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100 % renovable

RE 100

Des del 2020, els indicadors ambientals es calculen des de l'1 d'octubre de l'any anterior fins al 30 de setembre de l'any en curs per assegurar la publicació de dades certificades a l'informe de gestió

Evolució emissions generades i 100 % compensades



Indicadors - KPI

	2018	2019	2020
t CO ₂ eq. Abast 1	8.576	5.573	3.597
t CO ₂ eq. Abast 2	403	459	287
t CO ₂ eq. Abast 3	18.355	15.092	12.361
t CO ₂ eq. per empleat	0,93	0,73	0,59

- **685** oficines monitoritzades i **339** oficines telegestionades
- **97,5 %** de consum de paper reciclat
- **-24 %** vs. 2019 en el consum de paper
- Posada en el mercat de targetes biodegradables i de plàstic reciclat



Certificacions ambientals

- Ambientaltitzades les categories d'**energia, esdeveniments, servei d'àpats, jardineria, entre d'altres**
- **50** nous punts de recàrrega per a vehicles elèctrics
- Nou aparcament de bicicletes per als edificis corporatius de Madrid

* Pendent de l'obtenció del certificat de la CNMC sobre la redempció de l'energia amb garantia d'origen 100 % renovable corresponent al 2020. Últim certificat disponible corresponent al consum del 2019.

05

Transformació digital

TECNOLOGIA

Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2020 per *Global Finance*

936 MM € invertits en desenvolupament i tecnologia

+50 MM € invertits en seguretat de la informació

» OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



Treball decent i creixement econòmic

- Inversió en desenvolupament i tecnologia
- Inversió en seguretat de la informació
- Projecte estratègic de digitalització



Indústria, innovació i infraestructura

- Inversió en desenvolupament i tecnologia
- Inversió en seguretat de la informació
- Projecte estratègic de digitalització



Producció i consum responsables

- Certificació B Corp imagin



Pau, justícia i institucions sòlides

- Inversió en seguretat de la informació

NÚM. 1 LÍDER EN CANALS DIGITALS A ESPANYA

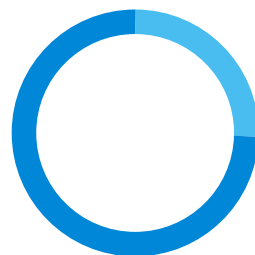
Relació digital

67,6 % dels clients particulars de CaixaBank són **clients digitals***

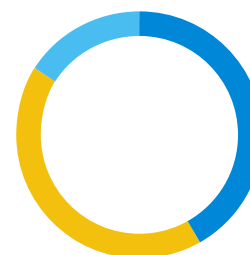
La major penetració digital
34,4 % penetració entre clients digitals (Espanya)**

46,7 % clients digitals a BPI Net

» **+6,9 MM** de clients digitals*



34 % 66 %
100 % digital Omnicanal***



6 % 42 % 52 %
Web Mòbil Mòbil + Web

122 %
major marge del client omnicanal respecte del client físic

69 %
major vinculació mitjana del client omnicanal respecte del client físic

≈2,5 MM
de clients es connecten diàriament (+39 % respecte del 2019)

TRANSACCIONS DIGITALS

Canal mòbil

109 MM

de compres realitzades amb el mòbil (+170 % respecte del 2018)

+2,3 MM

de targetes descarregades al telèfon mòbil

Mitjans de pagament

50.893 MM €

facturació targetes

438.889

punts de venda

3 MM

clients de Bizum

Comercialització per canals digitals

51,7 %

assegurances d'estalvi



Millor banc digital

en banca de particulars a Espanya 2020 per *Global Finance*

Aliances per millorar la proposta de valor amb els serveis



* Clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els últims dotze mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.

** Font ComScore.

*** Oficina, caixer i digital.

MODELS DE RELACIÓ

CaixaBankNow

Agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte.

Now Mobile: aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet la signatura de les transaccions des del mòbil.



Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa occidental per *Global Finance*



Nou imagin: de banc només mòbil a comunitat *lifestyle* per promoure la fidelització dels clients més joves.

3 MM clients imagin*



Certificació B CORP pel seu impacte positiu en el medi ambient i en la societat

inTouch

Servei remot amb gestor personal, creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps reduïda.

1,4 MM clients

* Inclou 1,8 MM de clients majors de 18 anys, 1,1 MM de clients menors i usuaris registrats no clients.



Seguretat de la informació

» Més de **50 MM €**

invertits en seguretat de la informació Grup CaixaBank

EQUIP MULTI-SITE

39 empleats

Equips a Barcelona, Madrid i Porto

52 certificacions

60 % externalització

24 hores x 7 dies

Security Operation Center extern

DEFENSA ACTIVA

6 exercicis de Red Team l'any, basats en el marc FRAMEWORK TIBER-EU*

Pioners amb el programa de Bug-Bounty, programa de recompenses en el descobriment de fallades i vulnerabilitats

BENCHMARKS

	CNPIC ¹	DJSI ²	CSF ³
CaixaBank	8,6	8,5	6,6
PEERS	8,2	8,5	5,5

Base 10 Benchmark vs. membres DJSI

CBK 800	BS 800	SAN 800	BBVA 770	BKT 740
ADVANCED		INTERMEDIATE		

Escala 0-900

CULTURA DE SEGURETAT

98 % plantilla que ha realitzat el curs en seguretat el 2020

12 simulacres de *phishing* per empleat/any

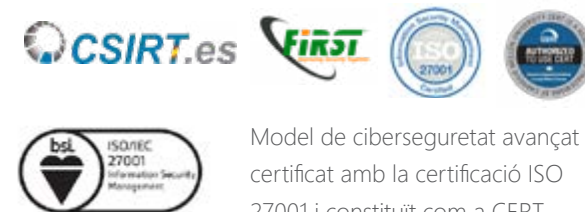
54 % *0-clickers* en campanyes de *phishing*

Enviament quinzenal de butlletí informatiu a empleats i trimestral a clients

INFOPROTECT.
Entre todos protegemos la información

Marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, dirigida a empleats i clients.

CERTIFICACIONS



Model de ciberseguretat avançat certificat amb la certificació ISO 27001 i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24 hores.

PARTICIPACIÓ EN PROJECTES EUROPEUS 2020



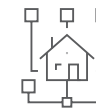
I-BIDaaS

Infraestructura europea de *Big Data & Analytics* al núvol



EU-SEC

Marc de certificació i auditoria contínua al núvol



Concordia

Centre ciber paneuropeu *X-sector*

* Proves sobre la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats.

¹ CNPIC Informe Ciberresiliència 2020. ² DJSI 2020 Information Security.

³ CSF Capability Security Framework (Deloitte). Benchmark vs. Banking Industry Spain.

Eficiència i digitalització

» 933 MM €

invertits en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank



INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA

Disposa de dos centres de processament de dades operatius i un en construcció, de qualitat elevada, connectats entre ells per al suport i desenvolupament de les activitats del Grup CaixaBank.

120.666 MM de transaccions processades

Prop de 16.000 transaccions per segon

79 % incidències rellevants resoltes en menys de quatre hores

476 aplicacions gestionades al núvol intern

BIG DATA

Permet una capacitat d'adaptació més gran.

Un únic repositori informacional amb govern de la informació i qualitat de la dada i increment en l'ús de la informació i en el seu coneixement.

82,2 % informes reguladors generats sobre la base de *datapool*

1.100 TB de dades gestionades diàriament

80 % de les àrees estan en projectes de *big data*

NOVES TECNOLOGIES

Per a la millora de la productivitat és clau l'adopció de les últimes tecnologies.

Robotics

295 casos de *robotics* implantats

Intel·ligència artificial

3 assistents cognitius per assistir processos administratius

89 % respostes automàtiques de l'assistent virtual amb empleats canal d'oficines

5.034.060 converses iniciades amb l'assistent virtual d'empleats del canal d'oficines

La implantació de noves tecnologies és clau per a l'eficiència operativa.

16,5 % del temps dedicat a processos administratius en oficines

-2,0 pp disminució del temps dedicat a processos administratius en oficines respecte del 2019

06

Actuació responsable

RESPONSABILITAT

INTEGRACIÓ DELS ODS EN EL PLA ESTRATÈGIC I PLA DE BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE

7è banc més sostenible del món segons DJSI

Procés de diligència deguda i avaluació dels DH

Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI

» OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



Igualtat de gènere

- Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- Dones en posicions directives



Ciutats i comunitats sostenibles

- Adhesió a *United Nations World Tourism Organization*



Producció i consum responsables

- Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides
- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides
- Inclusió en el *Dow Jones Sustainability Index*



Pau, justícia i institucions sòlides

- Control i compliment a través de diferents comitès
- Procés de diligència deguda i avaluació dels DH
- Polítiques principals d'ètica i integritat



Aliances per assolir els objectius

- Adhesions nacionals i internacionals

» Pla de Banca Socialment Responsable

- Respon al **compromís social** ferm del banc, un dels seus valors corporatius juntament amb la qualitat i la confiança
- Alineat amb el **Pla Estratègic 2019-2021** de CaixaBank



CaixaBank
és signant dels Principis
de Banca Responsable de la UNEP FI*



Polítiques principals d'ètica i integritat

» TOTES LES PERSONES QUE FORMEN PART DE CAIXABANK HAN DE BASAR LA SEVA ACTUACIÓ EN:

- Codi ètic i principis d'actuació
- Política corporativa de sostenibilitat/RSC
- Política corporativa de drets humans



Realitzat un procés de diligència deguda i avaluació dels drets humans

- Política corporativa de relació amb el sector de defensa
- Política anticorrupció
- Política de control i gestió del risc fiscal
- Política de prevenció de riscos laborals
- Política de gestió del risc mediambiental
- Principis de gestió ambiental i energètica
- Declaració de canvi climàtic
- Principis d'actuació en matèria de privacitat i drets dels clients de CaixaBank
- Principis de compres
- Codi de conducta de proveïdors

I han de complir, a més, altres normes internes de conducta sobre àmbits específics, com ara el mercat de valors, la contribució a l'euríbor, la prevenció de la corrupció, la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

* Vegeu l'apartat UNEP FI de l'Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2020. *United Nations Environment Programme Finance Initiative*. El compromís subscrit per CaixaBank al setembre del 2019 implica analitzar els impactes socials i ambientals, establir objectius alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides i l'Acord de París i reportar anualment sobre el seu compliment. El segon informe de progrés sobre la implantació dels principis està disponible a l'Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2020.

Gestió responsable

>> COMITÈS PRINCIPALS

Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació

Defineix, implementa i supervisa les polítiques i els procediments de responsabilitat corporativa, entre d'altres.

>>  **Freqüència:** mensual

Comitè Global del Risc

Gestiona, controla i monitoritza de manera global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank.

>>  **Freqüència:** mensual

Comitè de Gestió del Risc Mediambiental

Analitza i aprova propostes relatives a l'estratègia i el posicionament estratègic de l'Entitat en matèria de risc mediambiental.

>>  **Freqüència:** trimestral

Comitè de Polítiques de Risc

Defineix, revisa i aprova les polítiques i els procediments d'actuació vinculats a la concessió dels riscos de crèdit i mercat.

>>  **Freqüència:** mensual

Comitè de Transparència

Garanteix la transparència en el disseny i la comercialització dels instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió.

>>  **Freqüència:** mensual

Comitè de Producte

Aprova qualsevol nou producte o servei que l'Entitat dissenyi o comercialitzi després d'analitzar-ne les característiques i els riscos associats.

>>  **Freqüència:** quinzenal

246

productes i serveis analitzats

4

productes i serveis denegats en primera instància

Comitè de Diversitat

Defineix, impulsa i garanteix la implantació d'iniciatives per fomentar la diversitat i la inclusió a l'Entitat, per tal de desenvolupar el talent garantint la meritocràcia i la igualtat d'oportunitats.

>>  **Freqüència:** trimestral

>> CANALS DE CONSULTES I DENÚNCIES

Llançament d'un nou canal de consultes i denúncies alineat amb les millors pràctiques nacionals i internacionals que permet la gestió integrada de les denúncies amb visió de grup.



Obtenció de la Certificació UNE 19601 - Sistemes de gestió de compliance penal



38
Denúncies

489
Consultes



15
Comercialització de productes, transparència i protecció al client

6
Protecció de dades/confidencialitat de la informació

13
Altres

3
Conflictes d'interès

1
Política anticorrupció

0
Incompliment del Reglament intern de conducta (RIC)

>> AUTOCONTROL



CaixaBank està adherida de manera voluntària a Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.

Adhesions i aliances

» Transversals ASG



Organisme encarregat de promoure els principis de les Nacions Unides (2012).



Principis de Banca Responsable. Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



La gestora de plans de pensions VidaCaixa (2009), la gestora d'actius del Grup CaixaBank Asset Management (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019) en són signants.



Entitat que representa les caixes d'estalvi i la banca minorista a Europa. Hi ha diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'*Spanish National Advisory Board* (2019).



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).



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



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



Entitat que representa les caixes d'estalvi a Espanya. Hi ha diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Persegueixen garantir que es destina prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).



VidaCaixa és signatària del PSI per desenvolupar i ampliar les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixen a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica (2020).



CaixaBank Asset Management és membre de l'associació sense ànim de lucre que promou la inversió sostenible (2020).



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 al patronat i al Consell Assessor (2011).



Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).



Realitza un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. Creat per la Fundació "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).



Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).

» Ambiental



Compromís d'avaluació de riscos ASG en el finançament de projectes de més de 7 MM € (2007).



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2019).



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



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb els nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats (2018).



Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració pública-privada; CaixaBank n'és soci fundador (2016).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses amb una energia 100 % renovable (2016).



Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en la indústria dels agronegocis (2016).

» Social



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



Institució de finançament a llarg termini de la Unió Europea els accionistes de la qual són els Estats membres (2013).



La seva missió principal és donar suport a les microempreses i a les petites i mitjanes empreses europees (pimes) ajudant-les a accedir al finançament (2018).



La seva missió és promoure la cohesió i enfortir la integració social a Europa finançant projectes amb un fort component social (2008).



Promou les microfinances com a eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.



Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera promogut pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) l'objectiu del qual és millorar el coneixement financer de la població (2010).

» Governança



Promogut pel Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de dones als consells d'administració de les empreses i als càrrecs de direcció executiva (2020).



Compromís públic d'alinejar les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).

Índexs i ràtings de sostenibilitat

» **Reconeixement** per part dels índexs i les agències de qualificació en sostenibilitat principals

Present en els índexs de sostenibilitat més rellevants a escala mundial i avaluada pels analistes ASG principals.

Satisfà les expectatives d'inversors que aposten per estratègies a llarg termini i que inclouen criteris ASG en les seves decisions d'inversió.



	Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	MSCI 2018 Constituent MSCI ESG Leaders Index	SUSTAINALYTICS S&P Global CSA	FTSE4Good	Corporate ESG Performance ISS ESG+ Prime	CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES	EURONEXT Vigeoiris INDEXES EUROZONE 120
2020	85 Només s'hi inclouen 25 bancs a escala mundial	AA	72 Average	4,4	C Prime	A- Leadership	Robust
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust

» ALTRES RECONeixEMENTS



Sustainability Yearbook 2020

- Inclòs en el Sustainability Yearbook 2020 per novè any consecutiu.
- Categoria de bronze SAM per quart any consecutiu.

Brand Finance®

The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

- Posició 80 en el rànquing global.
- Ràting AA+.

7è banc més sostenible del món segons Dow Jones Sustainability Indices

COVID-19: accions principals



Premi Euromoney "Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020" pel compromís social en la resposta a la crisi de la COVID-19



Premi "Entitat líder global davant de la crisi 2020" per la revista nord-americana *Global Finance*



>90 %

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

>13.000 MM €

en crèdits concedits amb garantia pública

>17.000 MM €

en moratòries de crèdit concedides el 2020

≈4,0 MM

clients als quals se'ls ha bestret la pensió o prestació d'atur

>4.700

condonacions de lloguer d'immobles propis

Clients

Moratòries:

- 17.000 MM € en moratòries de crèdits concedides
- ≈500.000 en moratòries de crèdit concedides

Posades a disposició també per part de BPI

ICO Lloguers: línia de finançament per a arrendataris

Microcrèdit familiar: ampliació de l'accés als microcrèdits familiars.

- A titulars amb ingressos conjunts inferiors a 19.300 € (anteriorment 17.200 €)

Condonació de lloguers d'immobles propis

- 4.786 arrendataris s'han beneficiat d'aquesta mesura

Cobertures d'assegurança: no aplicació de l'exclusió per pandèmia

En col·laboració amb Allianz, Banco BPI va posar a disposició de tots els clients una línia telefònica per a consultes mèdiques les 24 hores del dia

Empreses i proveïdors

Crèdit a empreses:

- Llançament de línies de finançament per a autònoms i pimes
- 12.500 MM € en crèdits concedits amb garantia pública implementats en el marc de la COVID-19

BPI va concedir 551 MM € de crèdits amb garantia pública en el marc de la COVID-19

- Carències en l'àmbit del lloguer de béns d'equip i quotes de rènting de vehicles
- Bonificació de comissions per TPV
- Llançament d'una nova solució tecnològica de comerç electrònic per als petits comerciants

BPI va eliminar la comissió mínima sobre les transaccions realitzades per TPV i va eximir-ne els establiments tancats temporalment

Préstec Negocis FEI-COVID19: a disposició d'autònoms i microempreses per atendre les necessitats de circulat derivades de la crisi

- 3.424 operacions concedides per 54 MM € de volum

Empreses socials - Préstec EaSI: dirigit a empreses socials que tenen com a objectiu generar un impacte positiu en la societat

Pagament a proveïdors: s'ha agilitzat el flux de pagament facilitant-los la liquiditat

Pensionistes

Bestreta de pensions de jubilació i atur en 7/10 dies

BPI va bestreure també el cobrament de la pensió per jubilació

Sanitaris

Creació d'un fons solidari sectorial:

participació de VidaCaixa en la creació del fons per protegir el personal sanitari

- 8,5 MM € aportats a aquesta iniciativa*

Plantilla

L'Entitat ha adoptat les recomanacions establertes pel Govern d'Espanya i les autoritats sanitàries competents, tenint en compte la consideració de l'activitat de CaixaBank com a essencial, segons el Reial decret llei 10/2020. Ha aplicat addicionalment diferents tipus de mesures higièniques, organitzatives, de control i informatives, entre d'altres.



* Inclou l'aportació de SegurCaixa Adeslas.

Xarxa d'oficines

- Al voltant del 90 % d'oficines obertes en els mesos de març a juny del 2020
- Els caixers 100 % operatius, fins i tot en oficines tancades
- No es van cobrar comissions als caixers automàtics durant l'estat d'alarma

Banco BPI tenia obertes més del 86 % de les oficines *retail* i *premier* i el 100 % dels centres corporatius

Contact Center Clients

CaixaBank ha reforçat aquests serveis, augmentant el nombre d'agents i reassignant recursos.

- +51 % de contactes rebuts respecte del 2019

Digitalització

- Possibilitat de realitzar les sol·licituds de moratòries de crèdit a través de CaixaBank Now, BPI Net i BPI Net Empresas
- Ampliació del nombre d'operatives vinculades a productes de VidaCaixa disponibles a través de canals digitals
- Increment de l'import límit per no haver d'introduir el PIN en els pagaments amb targeta, gràcies a la tecnologia sense contacte

Ciberseguretat

- Adaptació dels nivells de seguretat
- Millora dels controls de monitoratge i de protecció davant campanyes de *phishing*
- Adaptació dels controls de seguretat per mitigar l'impacte de l'increment del *malware* que infectava els ordinadors dels clients

Solidesa financera

Modificació de l'aplicació del resultat de l'exercici 2019

Reducció de l'import del dividend de 0,15 a 0,07 € per acció, fet que suposa un *pay-out* del 24,6 %

Modificació dels objectius de capital

Reducció a l'11,5 % de l'objectiu de la ràtio de solvència CET1 establert al Pla Estratègic 2019-2021 per al desembre del 2021

Remuneració de l'alta direcció

El conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció van decidir renunciar a la seva retribució variable del 2020

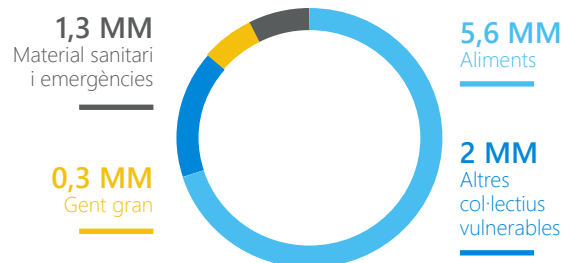
Reforç de les provisions per risc de crèdit

Reforç de les cobertures per risc de crèdit amb una provisió extraordinària per valor de 1.252 MM €



Acció social

- **Obra social descentralitzada:** canalització de fons a necessitats urgents, 9,2 MM € en 1.682 accions socials, entre les quals destaquen:



- **CapLlarSenseAliments (acció en favor dels bancs d'aliments):** 2,4 MM € recaptats i 1 MM € aportat per la Fundació "la Caixa"
- **Noves activitats en línia de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank:** més de 400 activitats amb prop de 1.600 voluntaris inscrits
- **S'han realitzat més de 192.000 trucades telefòniques** solidàries a clients més grans de 75 anys
- **Distribució de més de 2.400 tauletes** a més de 700 entitats que acullen persones vulnerables. En col·laboració amb Samsung Espanya

- **ReUtilitza'm:** 14 donacions a 13 entitats diferents per part de cinc empreses clients de CaixaBank que han donat roba, material d'higiene i material d'oci a hospitals
- **AmbLesNostresTradicions:** comunicació amb caràcter social per acompanyar els nostres clients en les festivitats principals que se celebren d'una manera diferent a causa de la pandèmia



La col·laboració entre BPI i la Fundació "la Caixa" ha centrat la seva acció, en aquest període, a donar resposta a l'emergència sanitària i social derivada de la COVID-19 a través de les accions següents:

- **Xarxa d'emergència alimentària:** a través de l'associació amb RTP (Ràdio i Televisió de Portugal) es va mobilitzar la societat per donar suport a la xarxa d'emergència alimentària. Es van donar 1,7 MM €
- **Donació de 526 tauletes:** en un treball conjunt amb el Ministeri de Salut, van facilitar la comunicació entre pacients i familiars
- **1,8 MM € per a projectes d'innovació lligats a la COVID-19,** assignats a través del concurs exprés CaixaImpulse

- **Suport al desenvolupament del respirador pulmonar portuguès** al CEiiA-Center for Engineering and Product Development, amb l'aportació de 300.000 euros
- **Es van adaptar els Premis "BPI la Caixa"** per donar suport als grups més afectats per la COVID-19, assignats a cinc entitats socials, amb una dotació total de 3,75 MM €
- **Suport als artistes amb la iniciativa Portugal #EntraEmCena.** La creació d'aquest marketplace digital, en col·laboració amb el Ministeri de Cultura, permet als artistes llançar idees i obtenir inversió

Monitor de desigualtat

Projecte pioner a escala internacional impulsat per CaixaBank Research i la Universitat Pompeu Fabra que té com a objectiu seguir en temps real l'evolució de la desigualtat i el paper de l'estat de benestar a Espanya, mitjançant l'ús de tècniques de *big data*.

Pretén donar a conèixer l'impacte que està tenint la crisi de la COVID-19 a les llars espanyoles i, especialment, en els col·lectius més vulnerables de la societat, així com contribuir al debat sobre l'efectivitat dels mecanismes de protecció del sector públic.

Objectius de desenvolupament sostenible

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

L'Entitat integra els 17 ODS de les Nacions Unides en el seu Pla Estratègic i Pla de Banca Socialment Responsable, a més de contribuir de forma transversal a tots ells

CONTRIBUCIÓ DEL GRUP CAIXABANK ALS ODS

CaixaBank centra el nostre perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS prioritari que permeten portar a terme la missió de l'Entitat:

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

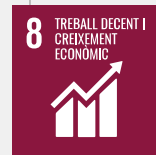
Els 4 ODS prioritari estan interrelacionats amb els ODS restants i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.

Prioritaris

» ODS interrelacionats



Compromís amb **les persones**



Compromís amb **la societat**



Compromís amb **el planeta**



CaixaBank és soci Signatory de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012



Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge



MICROCRÈDITS I ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL
COMPTES SOCIALS
CAPIL·LARITAT
ACCIONS SOCIALS
AGROBANK
POLÍTICA ACTIVA D'HABITATGE



- Microcrèdit familiar
- Ecopréstecs sector agrari
- Obra social descentralitzada
- Cap llar sense aliments



- Préstec salut i benestar
- Empresa saludable
- Formació en salut i benestar Virtaula
- Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de la Fundació "la Caixa"

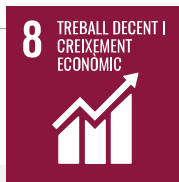


- Pla de Cultura Financera
- Programa Aula
- Càtedres*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks



- Microcrèdits i altre finançament amb impacte social
- Comptes socials
- Obra social descentralitzada
- Política activa d'habitatge
- Pla de Cultura Financera

Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, emprenedoria i creixement de les microempreses i pimes



FINANÇAMENT A EMPRESES I AUTÒNOMS
MICROCRÈDITS NEGOCIS
BO SOCIAL COVID-19
INVERSIÓ EN R+D
CREACIÓ D'OCUPACIÓ



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



- Suport a empreses emergents (DayOne)
- Finançament a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització
- Bo verd



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

* Càtedra CaixaBank d'RSC d'IESE, Càtedra AgroBank.

** Igualtat a l'empresa, Carta de la diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con.

*** 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



FINANÇAMENT SOTA CRITERIS ASG
POLÍTIQUES D'ÈTICA I INTEGRITAT
DILIGÈNCIA DEGUDA I AVALUACIÓ DELS DH
MARC DE GOVERN DE L'RSC
ADHESIÓ ALS PRINCIPIS DE BANCA RESPONSABLE D'UNEP FI*
ADHESIÓ DE VIDACAIXA I AM ALS PRI**
REPORTING VERIFICAT
CERTIFICACIÓ B CORP IMAGIN

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT



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

7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMNANT



- Finançament energies renovables
- Adhesió RE100
- Reducció del consum energia
- Consum d'energia d'origen renovable
- Bo verd

13 ACCIÓ PEL CLIMA



- Membres del GECV
- Principis de l'Equador
- Consum d'energia renovable
- Compensació de les emissions de CO₂ generades
- Finançament energies renovables

14 VIDA SUBMARINA



- AgroBank

15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES



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

16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES



- Polítiques d'ètica i integritat
- Diligència deguda i avaluació dels DH
- Seguretat de la informació
- Adhesió a Autocontrol

Contribució a tots els ODS amb programes propis i a través d'aliances

17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS



ALIANCES RELACIONADES DIRECTAMENT AMB ELS ODS***



Primera obra social d'Espanya i una de les principals fundacions del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau com Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance o l'Associació de Voluntaris de CaixaBank



Organisme encarregat de promoure els 10 Principis de les Nacions Unides. Socis Signatory de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012



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

* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

** UN Principles for Responsible Banking.

*** Per a més detall, consulteu l'apartat Adhesions i aliances.

>> ODS RELACIONATS



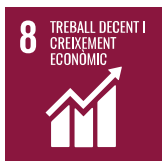
Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge



Àmbit	Indicadors destacats	2020	Pàgina
2 FAM ZERO	Microcrèdits	Volum de microcrèdits familiars (MM €) >>> 373 >>>	35
	AgroBank	Nova producció en finançament a clients del segment (MM €) >>> 7.954 >>>	14
	Obra social descentralitzada	Accions destinades a projectes d'entitats socials locals >>> 8.557 >>>	26
	Accions solidàries	Recaptació Cap Illar sense aliments (MM €) >>> 2,4 >>>	26
3 SALUT I BENESTAR	Finançament amb impacte social	Préstec salut >>> ✓ >>>	36
	Empleats	Empresa saludable >>> ✓ >>>	21
	Aliança Fundació "la Caixa"	GAVI, the Vaccine Alliance, empreses clients participants >>> + 2.000 >>>	28
4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	Pla de Cultura Financera	Programa CaixaBank Life >>> ✓ >>>	24
	Programa Aula	Assistents >>> 6.084 >>>	24
	CaixaBank Talks	Assistents >>> 5.007 >>>	25
	CaixaBank Research	Articles publicats >>> 690 >>>	25
	Càtedres	Càtedra CaixaBank d'RSC de l'IESE >>> ✓ >>>	25
10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS	Microcrèdits i altre finançament amb impacte social	Volum projectes recolzats (MM €) >>> 900 >>>	34
	Serveis bancaris essencials	Comptes socials oberts el 2020 >>> 62.337 >>>	36
	Obra social descentralitzada	Nombre d'accions destinades a projectes d'entitats socials locals >>> 8.557 >>>	26
	Habitatge	Habitatges programa de lloguer social >>> 14.455 >>>	32
	Formació	Tallers de finances bàsiques Associació de Voluntaris de CaixaBank >>> 1.191 >>>	25
	Accessibilitat	Oficines 100 % accessibles a Espanya (%) >>> 94 >>>	9

✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula.

>> ODS RELACIONATS



Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, emprenedoria i creixement de les microempreses i pimes

✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula.



Àmbit	Indicadors destacats	2020	Pàgina
5 IGUALTAT DE GÈNERE	Programa Wengage Dones directives a CaixaBank (%)	>>> 41,6	>>> 20
	Adhesions Adhesió als <i>Women Empowerment Principles</i> de les Nacions Unides	>>> ✓	>>> 30
	Patrocinis Selecció espanyola femenina de futbol i bàsquet	>>> ✓	>>> 31
9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA	Emprenedoria Volum premis Emprendedor XXI (MM €)	>>> 0,8	>>> 14
	Microcrèdits Volum de microcrèdits negocis (MM €)	>>> 374	>>> 35
	Innovació Inversió en desenvolupament i tecnologia (MM €)	>>> 933	>>> 50
	Seguretat de la informació Inversió en seguretat de la informació (MM €)	>>> +50	>>> 49
	Digitalització Transaccions per segon	>>> ≈16.000	>>> 50
11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	Capil·laritat Oficines 100 % accessibles a Espanya (%)	>>> 94	>>> 9
	Habitatge Habitatges programa de lloguer social	>>> 14.455	>>> 32
	Adhesions United Nations World Tourism Organisation	>>> ✓	>>> 54

>> ODS RELACIONATS



Adopció d'un model de banca socialment responsable basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals



✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula.

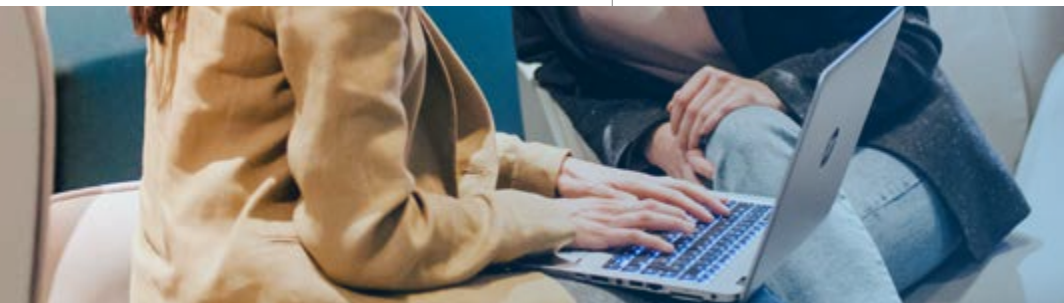
	Àmbit	Indicadors destacats	2020	Pàgina
6 AIGUA NETA I SANEJAMENT	Bo ODS	Marc d'emissió de bons lligats als ODS	✓	41
7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT	Finançament sostenible	Volum de finançament energies renovables (MM €)	3.163	39
	Bo verd	Emissió bo verd (MM €)	1.000	42
	Pla de Gestió Ambiental	Energia consumida d'origen renovable (%)	99,34	45
	Adhesions	Iniciativa RE100	✓	45
13 ACCIÓ PEL CLIMA	Adhesions	Membre del Grup Espanyol de Creixement Verd	✓	55
	Principis de l'Equador	Participació operacions finançades (MM €)	1.430	43
	Finançament sostenible	Volum de finançament energies renovables (MM €)	3.163	39
	Pla de Gestió Ambiental	Energia consumida d'origen renovable certificat (%)	99,34	45
14 VIDA SUBMARINA	AgroBank	Línia ecofinançament projectes agraris (eficiència ús de l'aigua)	✓	40
15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES	Bo ODS	Marc de bons lligats als ODS	✓	41
16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES	Actuació responsable	Polítiques d'ètica i integritat Procés de diligència deguda i avaluació dels DH	✓	52
	Seguretat de la informació	Inversió en seguretat de la informació (MM €)	+50	49
	Adhesió	Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació Comercial per a les bones pràctiques publicitàries	✓	53

Estudi de materialitat i ODS

El Grup CaixaBank realitza anualment un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes financers, econòmics, socials i ambientals prioritars per als seus grups d'interès i per al seu negoci

Com a novetat el 2020, s'ha realitzat un exercici d'agrupació de tots els temes materials identificats en clústers temàtics.

Prioritaris	>> ODS interrelacionats	>> Clústers temàtics	>> Principis del Pacte Mundial
<p>1 FI DE LA POBRESA</p>	<p>2 SAM ZERO</p> <p>3 SAUT I BIENESTAR</p> <p>4 EDUCACIÓ DE QUALITAT</p> <p>10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS</p>	<p>INCLUSIÓ FINANCERA</p> <p>COMPROMÍS SOCIAL</p>	<p>1, 2, 4, 5, 6</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 10</p>
<p>8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</p>	<p>5 IGUALTAT DE GÈNERE</p> <p>9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA</p> <p>11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</p>	<p>RENDIBILITAT I SOLIDESA FINANCERA</p> <p>INNOVACIÓ I TRANSFORMACIÓ DIGITAL</p> <p>SATISFACCIÓ DEL CLIENT</p> <p>CULTURA CENTRADA EN LES PERSONES</p> <p>INCLUSIÓ FINANCERA</p>	<p>10</p> <p>6, 7, 8, 9</p> <p>1, 2, 3, 6</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 10</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p>
<p>12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</p>	<p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p> <p>7 ENERGIA NETA I RENOVABLE</p> <p>13 ACCIÓ PEL CLIMA</p> <p>14 VIDA SUBMARINA</p> <p>15 VIDA TERRESTRE</p> <p>16 PAU I JUSTÍCIA SOCIALS</p>	<p>GOVERN CORPORATIU</p> <p>GESTIÓ DE RISCOS</p> <p>ACCIONS CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC</p> <p>IMPACTE MEDIAMBIENTAL DE CAIXABANK</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</p> <p>1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</p> <p>7, 8, 9</p> <p>7, 8, 9</p>
<p>17 ALIANÇES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS</p>		<p>RENDIBILITAT I SOLIDESA FINANCERA</p> <p>GOVERN CORPORATIU</p> <p>GESTIÓ DE RISCOS</p> <p>ACCIONS CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC</p> <p>IMPACTE MEDIAMBIENTAL DE CAIXABANK</p> <p>INNOVACIÓ I TRANSFORMACIÓ DIGITAL</p> <p>SATISFACCIÓ DEL CLIENT</p> <p>CULTURA CENTRADA EN LES PERSONES</p> <p>INCLUSIÓ FINANCERA</p> <p>COMPROMÍS SOCIAL</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</p>



Reconeixements 2020

» Reputació de marca prèmium



Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental el 2020. **Euromoney**



Millor entitat del món en banca de particulars el 2020. Millor banc a Espanya i a Europa occidental el 2020. Entitat líder global davant la crisi 2020. **Global Finance**



Millor entitat de banca privada a Espanya el 2020. **The Banker/PWM**



Entre els bancs TOP 10 del món en RSC. **Dow Jones Sustainability Index**



Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu. **Merco**

» Ampli reconeixement com a líder en infraestructures TI



Millor entitat de banca privada a Europa per la seva cultura i visió digital el 2020. **PwM (FT Group)**



Millor Banc Digital en banca de particulars a Espanya el 2020. Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa occidental el 2020. **Global Finance**



Millor iniciativa de pagaments per mòbil per a particulars el 2020 (CaixaBankPay). **Fintech Futures**

» BPI: reconeixement com a marca prèmium i innovadora



Marca #1 2020 – Categoria Grans Bancs. **Escolha do Consumidor**



Marca #1 2020 – Categoria Grans Bancs. **5 estrelas**



Millor marca de confiança a Portugal el 2020. **Reader's Digest**



Marca d'excel·lència 2020. **Superbrands**



Millor entitat de banca privada a Portugal el 2020. **The Banker/PWM**



Millor banca privada a Europa per la seva tecnologia de gestió de carteres el 2020. **PwM (FT Group)**



Banc de l'Any 2020. **The Banker**

A

Annexos

INDICADORS CLASSIFICATS SEGONS ASG



>> Criteri ASG Ambiental

Indicadors		2020		Pàgina
CaixaBank Asset Management: MicroBank Fondo Ecológico, FI	>>>	62 MM	>>>	38
Energies renovables	>>>	✓	>>>	39
Préstecs verds	>>>	✓	>>>	39
Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat	>>>	✓	>>>	40
Finançament d'immobles energèticament eficients	>>>	✓	>>>	40
Ecofinançament	>>>	✓	>>>	40
BPI: sostenibilitat ambiental	>>>	✓	>>>	40
Bo verd: import emès CaixaBank any en curs (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	42
Bo verd: emesos CaixaBank any en curs (anys)	>>>	6 anys	>>>	42
Bo verd: % cupó	>>>	0,375 %	>>>	42
Participació en la col·locació de bons	>>>	✓	>>>	42
Nombre de sol·licituds avaluades (DCGRMA, CAR i BPI) segons la Política de gestió del risc mediambiental	>>>	630	>>>	43
Principis de l'Equador	>>>	✓	>>>	43
Emissions de CO ₂ (vs. 2015) Global	>>>	-63 %	>>>	44
Energia consumida (vs. 2015)	>>>	-18,80 %	>>>	44
% (categories de compres ambientalitzades/categories de compres ambientalitzables totals)	>>>	75 %	>>>	44
Reducció de la petjada de carboni des de l'any 2009	>>>	85 %	>>>	45
Reducció de la petjada de carboni des de l'any 2015	>>>	63 %	>>>	45
% total emissions compensades	>>>	100 %	>>>	45
Consum d'energia d'origen renovable	>>>	99,34 %	>>>	45
Total emissions CO ₂ compensades	>>>	16.245	>>>	45
Les emissions de CO ₂ Abast 1	>>>	3.597	>>>	45
Les emissions de CO ₂ Abast 2	>>>	287	>>>	45
Les emissions de CO ₂ Abast 3	>>>	12.361	>>>	45
Emissions generades per empleat	>>>	0,59	>>>	45
Oficines monitoritzades	>>>	685	>>>	45
Oficines telegestionades	>>>	339	>>>	45
Consum de paper reciclat	>>>	97,5 %	>>>	45
Consum de paper reciclat vs. 2019	>>>	-24 %	>>>	45
Nous punts de recàrrega per a vehicles elèctrics	>>>	50	>>>	45

» Criteri ASG Social

Indicadors		2020		Pàgina
% contractes indefinits CaixaBank	>>>	99,30 %	>>>	7
% contractes indefinits BPI	>>>	99,50 %	>>>	7
Incorpora: nombre d'insercions	>>>	> 300	>>>	7
% homes empleats a CaixaBank	>>>	44,80 %	>>>	7;20
% homes empleats a BPI	>>>	43,40 %	>>>	7;20
% dones empleades a BPI	>>>	56,60 %	>>>	7;20
% dones empleades a CaixaBank	>>>	55,20 %	>>>	7;20;30
Llocs de treball creats gràcies a microcrèdits	>>>	8.737	>>>	7;35
Nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits	>>>	5.416	>>>	7;35
Total oficines a Espanya	>>>	3.782	>>>	9
Total oficines <i>retail</i> a Espanya	>>>	3.571	>>>	9
Oficines <i>retail</i> a Espanya per CA	>>>	✓	>>>	9
Oficines centre Corporate Banking	>>>	1	>>>	9
Oficines centres Institutional Banking	>>>	14	>>>	9
Oficines centres d'Empresa/Promotors	>>>	128	>>>	9
Oficines centres de Banca Privada	>>>	68	>>>	9
Oficines accessibles CaixaBank	>>>	94 %	>>>	9
Oficines que han eliminat barreres el 2020	>>>	49	>>>	9
Total oficines a Portugal	>>>	421	>>>	9
Oficines CENTRES STORE	>>>	548	>>>	9
Oficines CENTRES ALL IN ONE	>>>	2	>>>	9
Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi	>>>	91 %	>>>	9
Presència a les poblacions de més de 10.000 habitants a Espanya	>>>	100 %	>>>	9
Presència a les poblacions de més de 5.000 habitants a Espanya	>>>	94 %	>>>	9
Nombre de poblacions en què és l'única entitat present Xarxa Espanya	>>>	215	>>>	9
Presència a les poblacions de més de 10.000 habitants a Portugal	>>>	83 %	>>>	9
Oficines de representació	>>>	18	>>>	10
Sucursals internacionals	>>>	5	>>>	10
Spanish Desk	>>>	2	>>>	10
Caixers automàtics a Espanya	>>>	8.827	>>>	10

» Criteri ASG Social

Indicadors		2020		Pàgina
Caixers accessibles a Espanya	>>>	99 %	>>>	10
Caixers que disposen de vídeos d'ajuda en llengua de signes a Espanya	>>>	99,80 %	>>>	10
Caixers automàtics a Portugal	>>>	1.456	>>>	10
Premis Emprendedor XXI (DayOne)	>>>	✓	>>>	14
Índex d'Experiència	>>>	86,1	>>>	16
Clients compromesos	>>>	34,80 %	>>>	16
Net Promoter Score Retail	>>>	28,90 %	>>>	16
Índex d'Experiència Particulars BPI	>>>	91,0	>>>	16
Reclamacions rebudes (Servei d'Atenció al Client)	>>>	✓	>>>	16
Gestió de les reclamacions (Servei d'Atenció al Client)	>>>	✓	>>>	17
Pressupost de l'Obra Social de la Fundació "la Caixa"	>>>	560 MM	>>>	18
Programa Aula	>>>	✓	>>>	19;24
Total empleats Grup CaixaBank	>>>	35.434	>>>	20
% homes empleats al Grup CaixaBank	>>>	45,40 %	>>>	20
% dones empleades al Grup CaixaBank	>>>	54,60 %	>>>	20
Total empleats CaixaBank	>>>	27.404	>>>	20
Total empleats BPI	>>>	4.622	>>>	20
Posicions directives cobertes internament a CaixaBank	>>>	99,10 %	>>>	20
Plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu	>>>	100 %	>>>	20
Empleats amb discapacitat al Grup CaixaBank	>>>	362	>>>	20
Bretxa salarial de CaixaBank	>>>	0,64 %	>>>	20
Dones en posicions directives a CaixaBank	>>>	41,60 %	>>>	20;30
Inversió en formació a CaixaBank	>>>	> 11 MM	>>>	21
Hores de formació	>>>	> 2 MM	>>>	21
Formació en línia	>>>	98,40 %	>>>	21
Hores de formació per empleat	>>>	81	>>>	21
Professionals de CaixaBank certificats en MiFID II	>>>	> 18.710	>>>	21
Professionals de CaixaBank certificats en la Llei de crèdit immobiliari	>>>	18.066	>>>	21
Empleats de CaixaBank amb compensació variable vinculada a qualitat en el servei	>>>	99,20 %	>>>	21
Molt per fer: impactes en mitjans digitals	>>>	67 MM	>>>	24

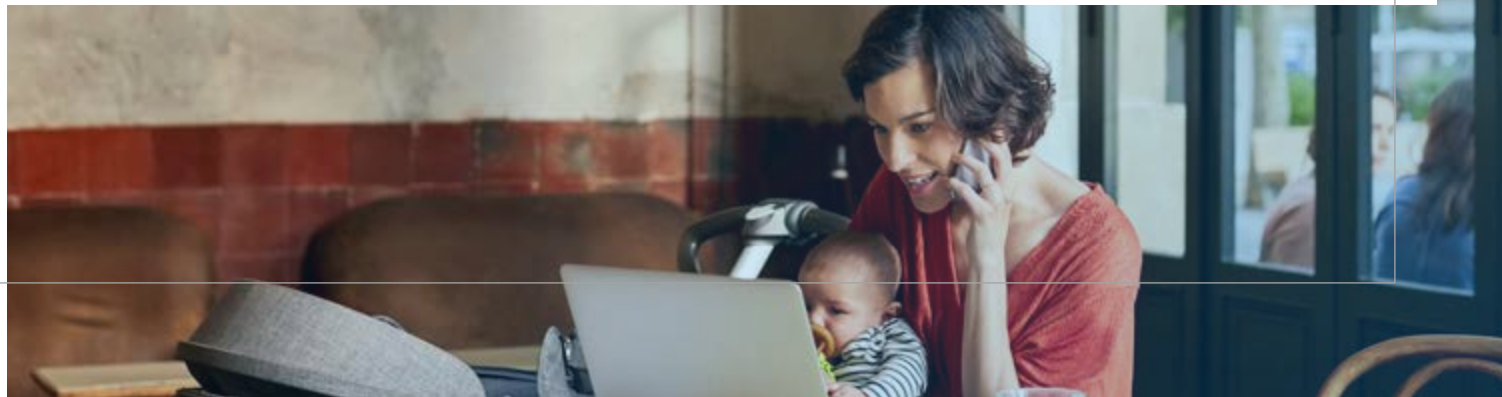
» Criteri ASG Social

Indicadors		2020		Pàgina
Molt per fer: visualitzacions dels continguts audiovisuals	>>>	8,3 MM	>>>	24
CaixaBank Research	>>>	✓	>>>	25
IESE Càtedra CaixaBank d'RSC	>>>	✓	>>>	25
CaixaBank Talks	>>>	✓	>>>	25
Associació de Voluntaris de CaixaBank	>>>	✓	>>>	25;27
Accions solidàries	>>>	✓	>>>	26
Obra social descentralitzada (OSD)	>>>	✓	>>>	26;28
GAVI, the Vaccine Alliance	>>>	✓	>>>	28
Empleats amb discapacitat el 2020	>>>	362	>>>	29
Participants <i>mentoring</i> femení intern	>>>	430	>>>	30
Notícies internes relacionades amb la diversitat de gènere publicades a <i>People Now</i>	>>>	> 20	>>>	30
Nou Pla d'Igualtat: acord amb la representació sindical	>>>	100 %	>>>	30
Habitatge social	>>>	✓	>>>	32
MicroBank: projectes recolzats amb microcrèdits i altres préstecs amb impacte social	>>>	105.378	>>>	34
MicroBank: volum total de microcrèdits	>>>	900 MM	>>>	34
MicroBank: entitats actives col·laboradores	>>>	302	>>>	34
Microcrèdits familiars	>>>	✓	>>>	35
Microcrèdits negocis	>>>	✓	>>>	35
Llocs de treball generats per cada microcrèdit	>>>	0,74	>>>	35
Altre finançament amb impacte social	>>>	✓	>>>	36
Comptes socials	>>>	✓	>>>	36
CaixaBank Asset Management: MicroBank Fondo Ético, FI	>>>	116 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: CaixaBank Selección Futuro Sostenible, FI	>>>	509 MM	>>>	38
Projecte de Valor Social	>>>	✓	>>>	38
Bo social import emès CaixaBank any en curs (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	41
Bo social emesos CaixaBank any en curs (anys)	>>>	5 anys	>>>	41
Bo social - % cupó	>>>	0,625 %	>>>	41
Impacte bo social ODS 2019	>>>	✓	>>>	41
Bo social COVID-19 import emès CaixaBank any en curs (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	42
Bo social COVID-19 emesos CaixaBank any en curs (anys)	>>>	6 anys	>>>	42

>> Criteri ASG Social

Indicadors		2020		Pàgina
Bo social COVID-19 - % cupó	>>>	0,75 %	>>>	42
Clients digitals particulars de CaixaBank	>>>	67,60 %	>>>	47
Penetració digital a Espanya	>>>	34,40 %	>>>	47
Clients digitals a BPI Net	>>>	46,70 %	>>>	47
Clients digitals	>>>	> 6,9 MM	>>>	47
Clients 100 % digitals	>>>	34 %	>>>	47
Clients omnicanal	>>>	66 %	>>>	47
Clients web	>>>	6 %	>>>	47
Clients mòbil	>>>	42 %	>>>	47
Clients mòbil + web	>>>	52 %	>>>	47
Marge del client omnicanal respecte del client físic	>>>	122 %	>>>	47
Vinculació mitjana del client omnicanal respecte del client físic	>>>	69,00 %	>>>	47
Clients que es connecten diàriament	>>>	≈2,5 MM	>>>	47
Volum de compres realitzades amb el mòbil	>>>	109 MM	>>>	47
Targetes descarregades al telèfon mòbil	>>>	> 2,3 MM	>>>	47
Punts de venda	>>>	438.889	>>>	47
Clients de Bizum	>>>	3 MM	>>>	47
Comercialització per canals digitals d'assegurances d'estalvi	>>>	51,70 %	>>>	47
Imagin: clients	>>>	3 MM	>>>	48
InTouch: clients	>>>	1,4 MM	>>>	48
COVID-19: accions principals	>>>	✓	>>>	57

✓ Conjunt d'indicadors relatiu a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



» Criteri ASG Governança

Indicadors	2020	Pàgina
Aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>>> 9.611 MM	>>> 6
% aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>>> 0,86 %	>>> 6
Aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>>> 832 MM	>>> 6
% aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>>> 0,42 %	>>> 6
Valor afegit brut de CABK sobre el sector financer i d'assegurances	>>> 13,70 %	>>> 6
Valor afegit brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances	>>> 6,20 %	>>> 6
Tributs de tercers recaptats (Espanya)	>>> 2.654 MM	>>> 6
Tributs de tercers pagats i recaptats atribuïts al Grup	>>> 1.381 MM	>>> 6
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD)	>>> 244 MM	>>> 6
Contribució al Fons Únic de Resolució (FUR)	>>> 110 MM	>>> 6
Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)	>>> 18 MM	>>> 6
Tributs recaptats en nom de tercers	>>> 1.422 MM	>>> 6
Tributs indirectes	>>> 479 MM	>>> 6
Seguretat Social a càrrec de l'empresa	>>> 462 MM	>>> 6
Tributs directes	>>> 291 MM	>>> 6
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Espanya	>>> 49.110	>>> 7;22
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Portugal	>>> 6.273	>>> 7;22
Recursos de clients a Espanya	>>> 415.408 MM	>>> 11
Actius totals a Espanya	>>> 451.520 MM	>>> 11
Crèdits a la clientela a Espanya	>>> 243.924 MM	>>> 11
Recursos de clients a Portugal	>>> 32.614 MM	>>> 11
Actius totals a Portugal	>>> 37.564 MM	>>> 11
Crèdits a la clientela a Portugal	>>> 25.647 MM	>>> 11
Quotes a Espanya	>>> ✓	>>> 11
Quotes a Portugal	>>> ✓	>>> 11
Indicadors principals de Banca Particulars	>>> ✓	>>> 12
Indicadors principals de Banca Premier	>>> ✓	>>> 12
Indicadors principals de Negoci i Emprenedors	>>> ✓	>>> 12
Indicadors principals de Banca Privada	>>> ✓	>>> 12
Indicadors principals de CIB & International Banking	>>> ✓	>>> 12

» Criteri ASG Governança

Indicadors		2020		Pàgina
Indicadors principals de Banca d'Empreses	>>>	✓	>>>	13
Indicadors principals d'AgroBank	>>>	✓	>>>	14
Clients Grup CaixaBank	>>>	15,2 MM	>>>	16
Clients CaixaBank	>>>	13,3 MM	>>>	16
Clients BPI	>>>	1,9 MM	>>>	16
Penetració de particulars a Espanya	>>>	30,90 %	>>>	16
Penetració de particulars com a primera entitat a Espanya	>>>	23,90 %	>>>	16
Percentatge de participació CriteriCaixa	>>>	40,0 %	>>>	18
Percentatge de participació autocartera, consellers i altres accionistes amb representació al Consell	>>>	2,80 %	>>>	18
Percentatge de participació <i>free float</i> de gestió	>>>	57,10 %	>>>	18
<i>Free float</i> - Detallistes	>>>	34 %	>>>	18
<i>Free float</i> - Institucionals	>>>	66 %	>>>	18
Accionistes	>>>	564.723	>>>	18
Capitalització borsària	>>>	12.558 MM	>>>	18
Dividend 2020	>>>	0,0268 €/acció	>>>	18
Ràtio <i>payout</i>	>>>	15 %	>>>	18
Accionistes informats mensualment a través del butlletí informatiu <i>Accionistes</i>	>>>	> 200.000	>>>	19
Accionistes connectats a les tres trobades corporatives virtuals	>>>	2.315	>>>	19
Seguidors a Twitter accionistes CaixaBank	>>>	5.417	>>>	19
Membres del Comitè Consultiu d'Accionistes	>>>	12	>>>	19
<i>Free-float</i> institucional en mans d'inversors estrangers	>>>	86 %	>>>	19
Reunions amb inversors a <i>roadshows</i> i conferències	>>>	> 520	>>>	19
Analistes que segueixen l'acció de CaixaBank i se'ls atén individualment	>>>	32	>>>	19
Informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials	>>>	350	>>>	19
Dones al Consell d'Administració	>>>	42,8 %	>>>	20;30
Sous i salaris Grup CaixaBank	>>>	2.088	>>>	21
Proveïdors del Grup CaixaBank	>>>	2.393	>>>	22
Facturat per proveïdors al Grup CaixaBank	>>>	2.120 MM	>>>	22
Proveïdors locals a Espanya	>>>	97 %	>>>	22
Període mitjà de pagament dels proveïdors	>>>	21	>>>	22

» Criteri ASG Governança

Indicadors		2020		Pàgina
Proveïdors homologats o rehomologats amb el nou procés d'homologació	>>>	688	>>>	22
Volum de contractació a Centres Especials de Treball	>>>	5,4 MM	>>>	22
Processos negociats amb negociació electrònica	>>>	540	>>>	23
Volum de negociació electrònica	>>>	642 MM	>>>	23
Proveïdors amb sistema de gestió ambiental o certificat ISO 14001	>>>	1.226	>>>	23
Auditories realitzades incloses totes les categories de compres	>>>	16	>>>	23
VidaCaixa: quota de mercat en assegurances de vida a Espanya	>>>	29,30 %	>>>	37
VidaCaixa: quota de mercat en plans de pensions a Espanya	>>>	26,30 %	>>>	37
VidaCaixa: primes i aportacions comercialitzades	>>>	9.609 MM	>>>	37
VidaCaixa: recursos gestionats de clients	>>>	96.467 MM	>>>	37
VidaCaixa: prestacions abonades	>>>	4.171 MM	>>>	37
VidaCaixa: inversions tenen en consideració criteris ASG	>>>	100 %	>>>	37
VidaCaixa: posicionament ASG	>>>	✓	>>>	37
CaixaBank Asset Management: quota de mercat de fons d'inversió a Espanya	>>>	17,50 %	>>>	38
CaixaBank Asset Management: actius sota gestió	>>>	60.486 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: gestió discrecional de carteres	>>>	28.997 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: posicionament ASG	>>>	✓	>>>	38
Servei d'Atenció al Risc Reputacional	>>>	✓	>>>	43
Facturació targetes	>>>	50.893 MM	>>>	47
Invertits en seguretat de la informació Grup CaixaBank	>>>	> 50 MM	>>>	49
Indicadors principals seguretat de la informació	>>>	✓	>>>	49
Inversió en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank	>>>	933 MM	>>>	50
Indicadors principals eficiència i digitalització	>>>	✓	>>>	50
Polítiques principals d'ètica i integritat	>>>	✓	>>>	52
Comitès principals	>>>	✓	>>>	53
Canal de consultes i denúncies	>>>	✓	>>>	53
Adhesions i aliances	>>>	✓	>>>	54
Índexs i ràtings de sostenibilitat	>>>	✓	>>>	56
Objectius de desenvolupament sostenible	>>>	✓	>>>	61
Estudi de materialitat i ODS	>>>	✓	>>>	67
Reconeixements 2020	>>>	✓	>>>	68