

A young child with brown hair, wearing a blue sweater and plaid pants, is crouching in a garden. The child is holding a white, weathered watering can and pouring water onto a small green sapling. In the background, an adult's legs and hands are visible, suggesting they are assisting the child. The scene is outdoors with trees and grass.

2020

Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE LAS NACIONES UNIDAS



Banca socialmente
responsable



Documento
interactivo



Misión

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

VERIFICACIÓN EXTERNA

La recopilación de los indicadores se ha basado en cálculos propios en función de datos internos y de bases de datos e informes externos que se mencionan cuando se ha considerado relevante.

Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se han obtenido del apartado de "Estado de Información No Financiera" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2020. El citado "Estado de Información No Financiera" ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de verificación independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2020 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en www.CaixaBank.com.

CaixaBank de un vistazo

1 >> AMBIENTAL



Adhesión al **Manifiesto por una recuperación económica sostenible** y a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**



Firmantes de los **Principios de Ecuador**



1.000 MM € de emisión de un Bono Verde



3.163 MM € concedidos a proyectos de energías renovables



99,3 % de la energía eléctrica consumida es de origen renovable certificado

2 >> SOCIAL



91 % de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio



8.737 puestos de trabajo creados con el soporte de los microcréditos



44,8 MM € de la Fundación "la Caixa" canalizados por la red de oficinas a entidades sociales locales

900 MM € concedidos de microcréditos y otra financiación con impacto social



1.000 MM € de emisión de un Bono Social COVID-19

3 >> GOBERNANZA



7.º banco más sostenible del mundo según DJSI



0,86 % de contribución al PIB español



Adhesión a la alianza mundial **UNEP FI** y a los **Principios de Banca Responsable**



A+ del PRI revalidación de la máxima calificación en ISR a VidaCaixa y CaixaBank Asset Management



Más de 50 MM € invertidos en seguridad de la información

01

Impacto del negocio

ECONOMÍA

0,86 % CONTRIBUCIÓN AL PIB ESPAÑOL

9.611MM €
de aportación al PIB español

49.110
puestos de trabajo indirectos creados

35.434
empleados del Grupo CaixaBank

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Fin de la pobreza

- Microfinanzas y puestos de trabajo creados
- Programa Incorpora de Fundación "la Caixa"



Trabajo decente y crecimiento económico

- Desarrollo profesional empleados del Grupo
- Aportación directa e indirecta al PIB español y portugués
- Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores



Reducción de las desigualdades

- Actividad de microfinanzas - MicroBank
- Programa Incorpora de Fundación "la Caixa"

Contribución a la economía

» 9.611 MM €

de aportación directa e indirecta al PIB español*

0,86 %

» 832 MM €

de aportación directa e indirecta de BPI al PIB portugués*

0,42 %



13,7 %

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

6,2 %

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

Tributos pagados y recaudados de terceros

» 2.654 MM €

de tributos pagados y recaudados de terceros

» 1.381 MM €

de resultados atribuido al Grupo

244 MM €
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos

110 MM €
Contribución al Fondo Único de Resolución

18 MM €
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)



* Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (con datos del 4T).

Comprometidos con el empleo

» 27.404 empleados

CaixaBank
99,3 % contratos indefinidos

55,2 %
Mujeres



44,8 %
Hombres

» 4.622 empleados

Banco BPI
99,5 % contratos indefinidos

56,6 %
Mujeres



43,4 %
Hombres



49.110

Puestos de trabajo generados a través del **efecto multiplicador de compras a proveedores***



6.273

Puestos de trabajo generados por **Banco BPI**



MicroBank

8.737 puestos de trabajo

creados con el soporte de los microcréditos

5.416 nuevos negocios

Iniciados con el apoyo de los microcréditos

incorpora
de "la Caixa"

CaixaBank difunde de forma activa (desde la red de oficinas y en los encuentros con las empresas cliente) el programa Incorpora de inserción laboral de Fundación "la Caixa".

- + 300 inserciones

* Fuente: CaixaBank Research, a partir del Valor Añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

02

Presencia de CaixaBank

MERCADO

94 % DE PRESENCIA EN POBLACIONES DE MÁS DE 5.000 HABITANTES

91 % de los ciudadanos tienen oficina en su municipio

94 % oficinas accesibles en España

99 % cajeros 100 % accesibles en España

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Fin de la pobreza

- Proximidad a través de la red de oficinas
- Accesibilidad de oficinas y cajeros
- AgroBank



Igualdad de género

- AgroBank, mujer rural



Trabajo decente y crecimiento económico

- Financiación a empresas, autónomos, negocios y emprendedores
- Cuotas de mercado y modelo de negocio
- Red comercial nacional, internacional y especializada



Industria, innovación e infraestructura

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



Reducción de las desigualdades

- Accesibilidad a oficinas y cajeros
- AgroBank



Ciudades y comunidades sostenibles

- Accesibilidad a oficinas y cajeros
- Red comercial nacional e internacional
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

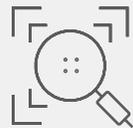
Red comercial

» 3.782 oficinas en España



94 %

oficinas accesibles



49

oficinas han eliminado barreras en 2020

» 421 oficinas en Portugal

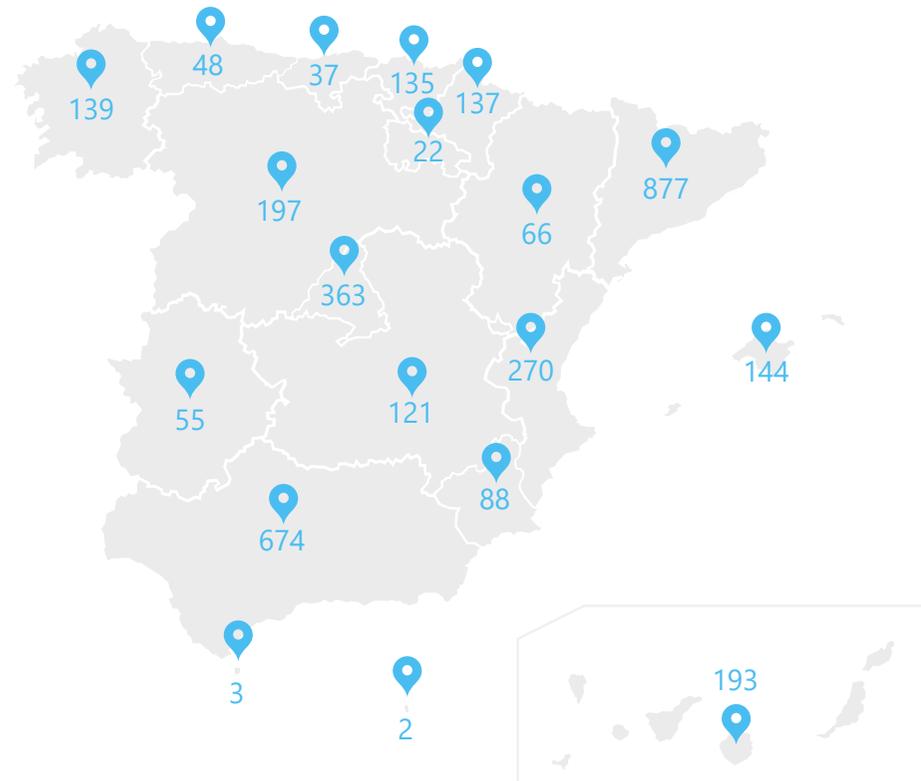
91 % de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio

Presente en el 100 % de las poblaciones de más de 10.000 habitantes

Presente en el 94 % de las poblaciones de más de 5.000 habitantes

Única entidad presente en 215 poblaciones

Presente en el 83 % de las poblaciones portuguesas de más de 10.000 habitantes



3.571 oficinas retail en España

1 centro Corporate Banking

14 centros Institutional Banking

128 centros de Empresa / Promotores

68 centros de Banca Privada

548

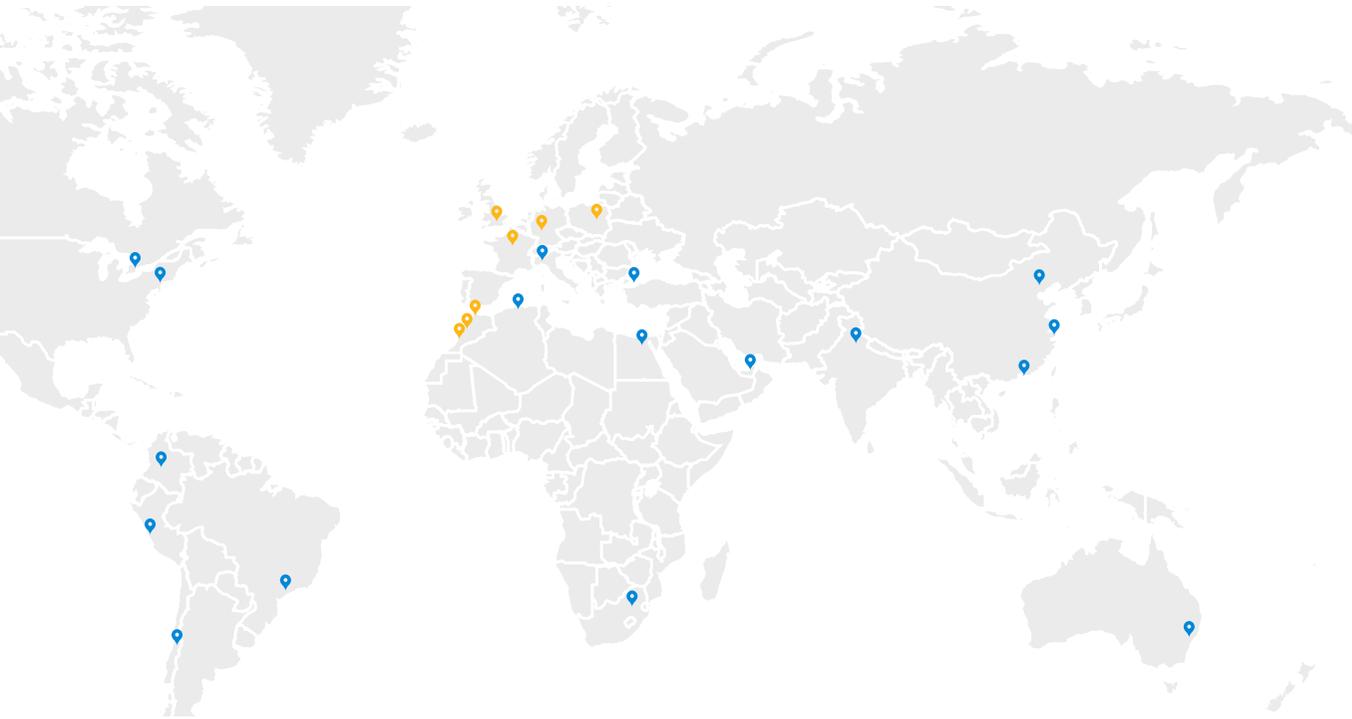
CENTROS STORE

Centros de asesoramiento que permiten una organización más eficiente y cercana.

2

CENTROS ALL IN ONE

Experiencias innovadoras más allá de lo estrictamente bancario, con atención especializada para todas las propuestas de valor en un mismo espacio.



» 18 oficinas de representación

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

2 Spanish Desk
Ciudad de México, Viena

» 5 sucursales internacionales

Con 7 oficinas:
Varsovia, Marruecos (Casablanca, Tánger, Agadir), Londres, Fráncfort, París

Cajeros automáticos

» 8.827 cajeros automáticos en España



99 %

cajeros 100 % accesibles



99,8 %

cajeros con vídeos de ayuda en lenguaje de signos

» 1.456 cajeros en Portugal*



Primer banco del mundo en utilizar el reconocimiento facial en sus cajeros para retirar el dinero



* Incluye red externa así como red propia (171 cajeros).

Cuotas de mercado

» Entidad líder en banca minorista

GRUPO CAIXABANK

415.408 MM €

de recursos de clientes

451.520 MM €

de activos totales

243.924 MM €

de créditos a la clientela

BPI

32.614 MM €

de recursos de clientes

37.564 MM €

de activos totales

25.647 MM €

de créditos a la clientela

CUOTAS EN ESPAÑA



16,2 %
créditos



15,6 %
depósitos



23,3 %
ahorro a largo plazo*



20,1 %
domiciliación de pensiones



15,3 %
crédito de finalidad vivienda



29,9 %
seguros de vida-ahorro



21,5 %
seguros de vida-riesgo



30,5 %
seguros de salud



26,3 %
planes de pensiones



17,5 %
fondos de inversión



23,3 %
facturación de tarjetas



26,5 %
facturación de TPV

CUOTAS DE BPI



10,7 %
créditos



10,6 %
depósitos



12,2 %
crédito finalidad vivienda



9,6 %
domiciliación de nóminas



18,8 %
fondos de inversión

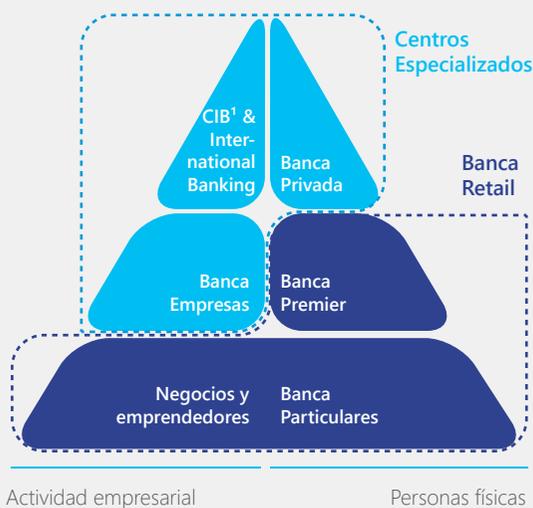


11,4 %
seguros

* Cuota combinada de fondos de inversión, seguros de ahorro y planes de pensiones.

Modelo de negocio

» CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas por Aenor



¹Corporate & Institutional Banking.

» BANCA RETAIL

BANCA PARTICULARES

CaixaBank Clientes particulares con una posición de hasta 60.000 €.

Indicadores principales

8,6 MM
clientes vinculados*

85,0 (escala 0-100)
Índice de Experiencia

4,6 MM
clientes omnicanal (oficina, cajeros y digital)

76,9 %
clientes con gestor asignado

BANCA PREMIER

CaixaBank Banca Premier Clientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 €.

Indicadores principales

87,1 (escala 0-100) Índice de Experiencia

+25.000 videollamadas realizadas

853.312
clientes asesorados

*Incluye todos los segmentos. ** A noviembre de 2020.

NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES

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

Indicadores principales

33,2 %
penetración microempresas**

24,2 %
cuotas mercado (comercios con facturación < 1 MM €)

33,1 %
penetración autónomos CaixaBank**

85,1 (escala 0-100)
Índice de Experiencia

Respuesta a la emergencia COVID-19

+4.600 MM €
concedidos en préstamos ICO en +154.000 operaciones

» CENTROS ESPECIALIZADOS

BANCA PRIVADA

Clientes particulares con una posición de más de 500.000 €.

Indicadores principales

87,6 (escala 0-100)
Índice de Experiencia Banca Privada

93 %
de clientes asesorados

80.834 MM
en recursos y valores gestionados

100 %
gestores que cuentan con la acreditación de la CNMV en asesoramiento financiero

CIB & INTERNATIONAL BANKING

Clientes corporaciones con una facturación superior a 200 MM €, instituciones y clientes internacionales.

Indicadores principales

1
centro Corporate Banking

50.479
de inversión

14
centros Institutional Banking

3.000 MM €
de inversión en proyectos de energía renovable

Acuerdos con **1.597**
bancos corresponsales

*Organización Mundial del Turismo.

BANCA EMPRESAS

Clientes empresas con entre 2 y 200 MM € de facturación.

Indicadores principales

87,2
Índice de Experiencia

16,5 %
cuota créditos a empresa

47.651
de inversión

13 %
crecimiento de la inversión en 2020

Respuesta a la emergencia COVID-19

+7.000 MM €
concedidos en préstamos ICO

+1.000 MM €
firmados en moratorias para el sector retail y en ayudas para las empresas más afectadas por la COVID-19



Servicio especializado en el mercado turístico y hotelero.



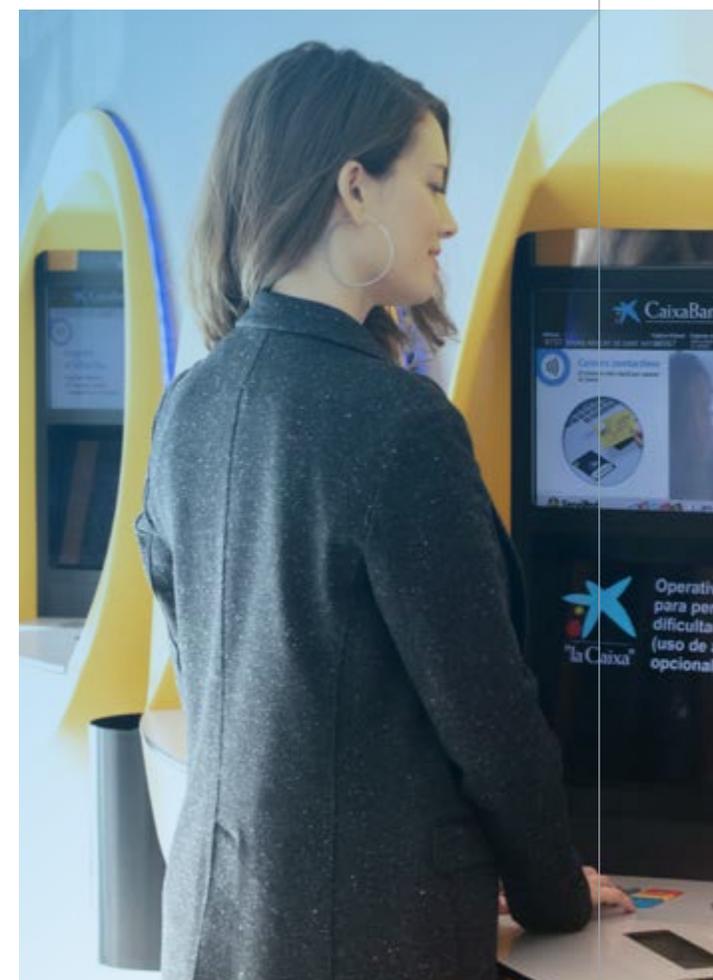
Reconocimiento por parte de la OMT* por las iniciativas que han contribuido a mitigar el impacto de la COVID-19 en el sector



Marca que potencia la especialización en el sector promotor inmobiliario.

COVID-19

≈ **500.000 moratorias** de crédito concedidas
+13.000 MM € en créditos concedidos con garantía pública



» PROPUESTAS DE VALOR ESPECIALIZADAS

AgroBank

Clientes pertenecientes al sector agroalimentario cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor: producción, transformación y comercialización.

343.000

clientes

888

oficinas Agrobank situadas en poblaciones donde el sector agrario es la actividad principal o una de las actividades principales

27,8 %

cuota de penetración autónomos agrarios

7.954 MM €

de nueva producción en financiación a clientes del segmento

Convenios con AFAMER y FADEMUR para impulsar la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural.

Formación de mujeres del ámbito rural para acceder a los órganos rectores de cooperativas.



Promueve la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector.

dayone

Nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para acompañar a start-ups y scale-ups globales con actividad en España con alto potencial de crecimiento.



Contribuyen al desarrollo de jóvenes empresas innovadoras con un alto potencial de crecimiento.

- **995** empresas participantes de España y Portugal
- **35** premios
- **0,8 MM €** en premios (metálico, formación internacional y visibilidad)
- Más de **480** organizaciones, instituciones y profesionales involucrados en comités y jurados

HolaBank

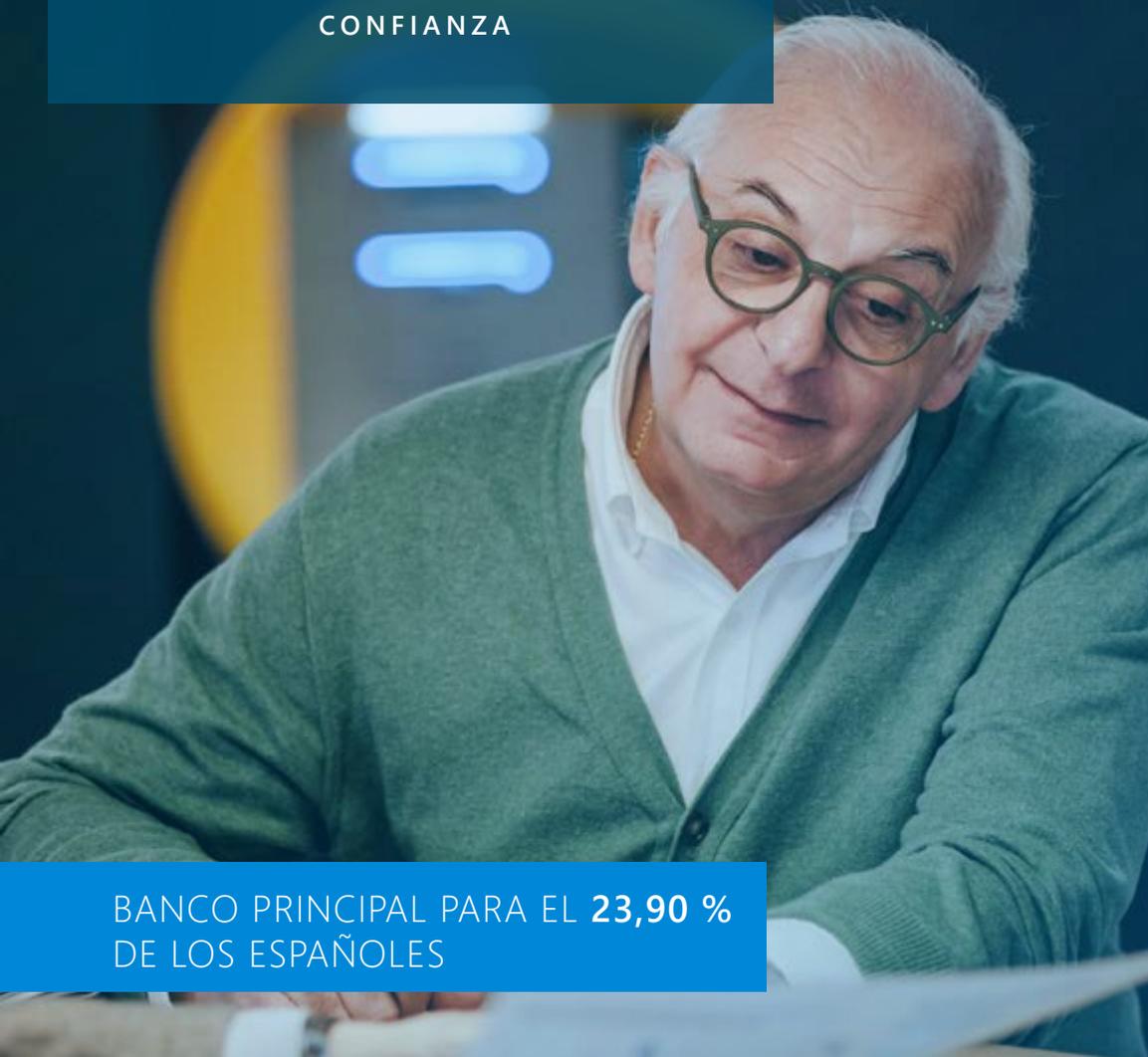
Programa especializado de CaixaBank dirigido a los clientes internacionales que pasan largas temporadas o que se quieren instalar en España.



03

Grupos de interés

CONFIANZA



BANCO PRINCIPAL PARA EL 23,90 % DE LOS ESPAÑOLES

15,2 MM de clientes del Grupo CaixaBank

Plan de Cultura Financiera

≈4.600 voluntarios activos en la Asociación de Voluntarios de CaixaBank

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Fin de la pobreza

- Empleados voluntarios
- Plan de Cultura Financiera
- Compromiso con la comunidad
- Política activa de vivienda



Salud y bienestar

- Empresa saludable
- Formación salud y bienestar Virtaula
- Colaboración con GAVI Alliance a través de Fundación "la Caixa"



Educación de calidad

- Plan de Cultura Financiera
- Formación de plantilla
- Programa Aula



Igualdad de género

- Programa Wengage
- Adhesión a *Women Empowerment Principles* de Naciones Unidas
- Patrocinio del deporte femenino



Trabajo decente y crecimiento económico

- Desarrollo profesional para empleados del Grupo
- Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores
- Contratación a Centros Especiales de Empleo



Alianzas para lograr los objetivos

- Alianza estratégica con Fundación "la Caixa"
- Asociación de Voluntarios CaixaBank
- Adhesión a *Women Empowerment Principles* de Naciones Unidas
- Cátedra CaixaBank de RSC del IESE

Cientes

» LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,2 MM
de clientes Grupo CaixaBank

13,3 MM
de clientes de CaixaBank

1,9 MM
de clientes de BPI

» SATISFACCIÓN

30,9 % penetración de particulares en España

23,9 % penetración de particulares como 1ª entidad en España

86,1 Índice de Experiencia*

34,8 % Clientes comprometidos**

28,9 % Net Promoter Score Retail***

91,0 Índice de Experiencia Particulares BPI

» RECLAMACIONES RECIBIDAS



Reclamaciones recibidas	2020	2019
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank	119.361	75.766
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	1.598	1.322
Banco de España	1.350	1.116
Comisión Nacional del Mercado de Valores	82	85
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	166	121

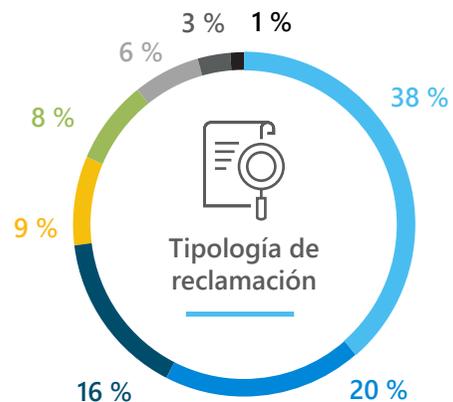
* Índice de Experiencia IEX (escala 0-100).

** % sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10.

***Mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).



»» GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES*



- A. Operaciones de activo
- T. Tarjetas y TPV
- P. Operaciones de pasivo
- S. Otros servicios
- F. Seguros y fondos de pensiones
- C. Servicios de cobro y pago
- K. Canal
- I. Servicios de inversión



- Favorables a la Entidad
- Favorables al reclamante
- Otros (inadmitida / sin pronunciamiento)



- < 10 días
- 10 - 30 días
- > 30 días



Sello de excelencia europea EFQM 500+
con una calificación superior a los 650 puntos, para el modelo de gestión



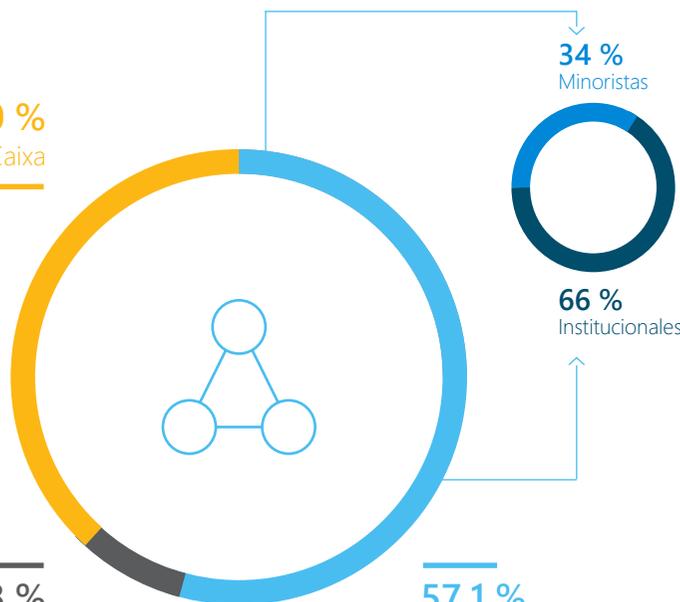
* No incluye BPI. BPI ha implementado una nueva Política de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones (excluye de este canal las insatisfacciones), el total de reclamaciones ha ascendido a 5.181 (3.967 en 2019), con un 22 % de reclamaciones concluidas a favor del cliente (14 % en 2019).

Accionistas e inversores

»» DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

Fundación "la Caixa"
560 MM €
de presupuesto de Obra Social

40,0 %
CriteriaCaixa



2,8 %
Autocartera, consejeros y otros accionistas con representación en el CdA²

57,1 %
Free float de gestión¹

564.723
accionistas

»» CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

12.558 MM €
de capitalización bursátil³



0,0268 €/acción
dividendo 2020⁴



15 % ratio payout
dividendo 2020⁵

¹ Número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera y las acciones que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y de los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

² Consejo de Administración.

³ Excluye autocartera.

⁴ Propuesta del Consejo de Administración pendiente de aprobación en Junta General Ordinaria de Accionistas para ser abonada a todas las acciones en circulación en el momento del pago.

⁵ Payout sobre el resultado del Grupo CaixaBank más Bankia, ajustado por el pago de cupones de ambas entidades, las reclasificaciones de OCl contra P&L y la amortización de intangibles con impacto neutro en solvencia, en línea con la recomendación del BCE.

» ACCIONISTAS MINORISTAS

INFORMACIÓN

Más de **200.000** accionistas

informados mensualmente a través de la newsletter Accionistas

2.315 accionistas conectados en los 3 Encuentros corporativos virtuales

5.417 seguidores en Twitter



Premio Rankia a la Mejor Atención al Accionista 2019 gracias a su Espacio del Accionista y la labor de divulgación financiera

COMITÉ CONSULTIVO DE ACCIONISTAS

Iniciativa pionera en España

12 miembros

Aula

3 vídeos AulaTalks* producidos con **30.668** visualizaciones

Más de **18.084** accionistas asistentes de forma presencial y online

Publicación del cómic *Operación Junta*

» INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

INVERSORES

86 % del *free-float*

institucional en manos de inversores extranjeros

Más de **520** reuniones

con inversores en *roadshows* y conferencias

ANALISTAS

32 analistas

siguen la acción de CaixaBank y se les atiende individualmente

Cerca de **350** informes

de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales



* Conferencias cortas en formato vídeo sobre temas de economía y finanzas.

Empleados

» PLANTILLA



35.434 empleados
Grupo CaixaBank*



44,8 %
Hombres

55,2 %
Mujeres



43,4 %
Hombres

56,6 %
Mujeres



99,1 % posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank

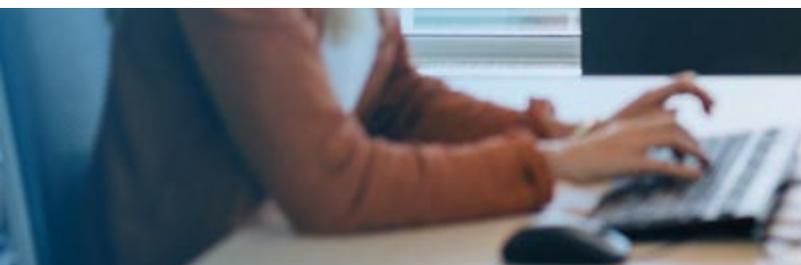
100 % plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo

362 empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank

41,6 % mujeres en posiciones directivas en CaixaBank**

42,8 % mujeres en el Consejo de Administración

0,64 % brecha salarial de CaixaBank***



* Incluye CaixaBank y filiales en España, así como BPI, BPI Vida e Pensões y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

** Posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande.

*** La brecha salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función o posición y que disponen del mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.

>> FORMACIÓN

>> Más de 11 MM € de inversión en formación en CaixaBank

EQUIPO CUALIFICADO

Más de **2** millones de horas de formación

98,4 % de formación online

81 horas de formación por empleado

Más de **18.710** profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II*

18.066 profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario

Nueva plataforma online de formación Virtaula 2020 con foco en potenciar el aprendizaje, con recomendador inteligente de cursos autoformativos, chatbot e informes personalizados entre otras novedades

Contenidos sobre mejora del bienestar personal, formación en salud y nutrición, *mindfulness*, medio ambiente o pensamiento positivo disponibles en la Escuela de Rendimiento Sostenible en Virtaula

* Markets in Financial Instruments Directive II.

PRINCIPALES CURSOS REALIZADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES



Nuevo Canal de Consultas y Denuncias



Transparencia en la comercialización de productos y servicios de CaixaBank



Actualización PBCFT y Sanciones



Protección de datos en CaixaBank



Seguridad de la información y prevención de fraude



Vinculado a remuneración



>> RETRIBUCIÓN

99,2 % empleados de CaixaBank con compensación variable ligada a calidad en el servicio

2.088 MM € en sueldos y salarios del Grupo CaixaBank

Empresa Saludable

Proyecto que reafirma el compromiso de la Entidad con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla

Proveedores

» CADENA DE VALOR

49.110 puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en España*



6.273 puestos de trabajo generados en Portugal

COMPRAS CORPORATIVAS

2.393 proveedores del Grupo CaixaBank**

2.120 MM € facturados por proveedores del Grupo CaixaBank**

97 % proveedores locales en España

21 días periodo medio de pago

688 proveedores homologados o rehomologados con el nuevo proceso de homologación

5,4 MM € de volumen de contratación a Centros Especiales de Empleo, una de las entidades con mayor volumen en España



* Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

** Proveedores con facturación superior a los 30.000€ en 2020. Aplicables a los proveedores de CaixaBank y a las empresas de su Grupo con las que comparte modelo de gestión de costes.

NEGOCIACIÓN ELECTRÓNICA*

540 procesos negociados

642 MM € negociados

CERTIFICACIONES

1.226 proveedores con sistema de gestión ambiental o certificado ISO 14001

No se han identificado proveedores con potenciales impactos negativos ni sociales ni ambientales.

Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de Responsabilidad Social Corporativa: certificación OHSAS18001/ISO45000 y certificación y/o auditoría social SA8000 /BSCI /Responsible Business Alliance.

Adicionalmente los contratos con proveedores incluyen una cláusula específica de Derechos Humanos.

ACTUACIÓN RESPONSABLE

Principios de Compras

Marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con los valores de CaixaBank

Código de Conducta de Proveedores

Valores y principios fundamentales que deben respetar los proveedores de CaixaBank

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

16 auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras** y medidas correctoras definidas.

PROCESO DE COMPRAS



Principios de compras



Política de compras



Código de conducta del proveedor



Registro



Homologación



Adjudicación



Licitación



Contrato



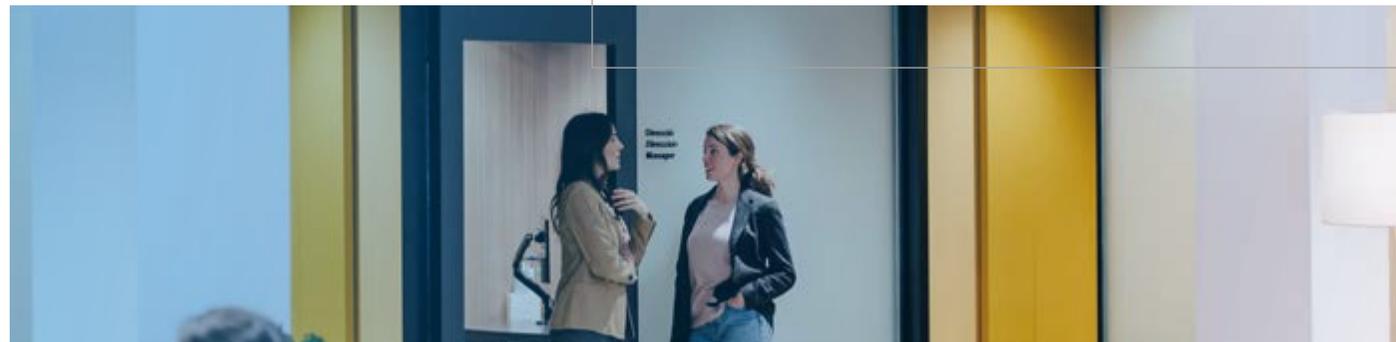
Prestación de servicios



Seguimiento

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

** Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing.



Sociedad

» IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA

A través de diferentes iniciativas la Entidad tiene como objetivo reforzar el conocimiento financiero de las personas para la mejora de su bienestar y la toma de mejores decisiones.



Plataforma única que integra iniciativas de cultura financiera y concienciación social con formatos innovadores en medios y redes sociales

mucho por hacer

Contenido digital que conecta conceptos financieros con inquietudes e intereses vitales de la sociedad: emprendimiento, inversión, jubilación, etc.

67 millones de impactos

en medios digitales

8,3 millones de visualizaciones

de los contenidos audiovisuales

Aula

12 cursos



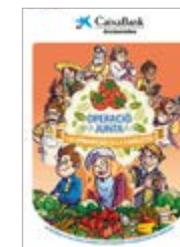
6.084 asistentes

3

Aula Talks



30.668 visualizaciones



Cómic *Operación Junta*

Para descubrir qué es una Junta General de Accionistas



Desde 2018 CaixaBank forma parte del Programa de Estímulo de Educación financiera de la Fundación Funcas



» IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA

Voluntariado

Talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital.

Personas con discapacidad intelectual

1.191 asistentes

112 talleres

Adultos en riesgo de exclusión social

3.048 asistentes

213 talleres

Jóvenes

12.667 asistentes

866 talleres

Charlas de Educación Financiera.

2.020 asistentes

162 charlas

CaixaBank Research

Creación y difusión de conocimiento mediante la investigación y el análisis económico.



690

artículos publicados



82

conferencias realizadas



+123 %

incremento de usuarios en la web de CABK Research



4.603

seguidores en el perfil de Twitter (@CABK_Research)

CaixaBankTalks

Charlas sobre temáticas como jubilación, protección para autónomos, protección y ahorro para empresarios y herencias.

32

charlas presenciales y digitales »

5.007

asistentes



Generación y divulgación de contenidos sobre tendencias innovadoras en el ámbito de responsabilidad corporativa dirigidas al sector empresarial: medición impacto social, empresas socialmente responsables ante la COVID-19, Smart Cities y reputación corporativa.



4 cuadernos publicados



4 webinarios emitidos por expertos



9.380 visualizaciones de los webinaros



» COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA

44,8 MM € de Fundación "la Caixa" han sido canalizados por la red de oficinas CaixaBank a favor de más de 6.904 entidades sociales locales

En el momento inicial de la pandemia se destinaron más de 9 MM € de este presupuesto para cubrir emergencias derivadas de esta crisis.

8.557 acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales:



2.716
del ámbito intercultural y la exclusión social



2.715
enmarcadas en el ámbito de enfermedad y discapacidad



1.685
dedicados a la lucha contra la pobreza



1.441
acciones en otros ámbitos

6.904 entidades beneficiarias

ACCIONES SOLIDARIAS

#NingúnHogarSinAlimentos

Con motivo de la pandemia, en 2020 se ha puesto en marcha esta acción de recogida de donativos en favor de los Bancos de Alimentos de toda España.

- Más de **2,4 MM €** de recaudación
- **1 MM €** adicional aportado por la Fundación 'la Caixa'

Kits escolares "Vuelta al cole"

Entrega de **119.895** kits de material escolar a niños en situación de vulnerabilidad.

"El Árbol de los Sueños"

Clientes y empleados hacen realidad el sueño que niños en situación de vulnerabilidad han pedido en su carta a los Reyes Magos.

- **23.946** niños en España han recibido un regalo
- **6.946** niños en Portugal han recibido un regalo



ReUtilízame



Canalización de la donación de materiales excedentes de las empresas clientes a entidades sociales.

- Más de **177** donaciones
- **159** entidades beneficiarias
- **13** empresas participantes

» COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Voluntariado

Desde 2005, empleados del grupo CaixaBank, jubilados, clientes, familiares y amigos comparten el interés de mejorar la sociedad y realizan acciones de voluntariado centradas en empleabilidad e inserción laboral, educación financiera, medioambiente, pobreza infantil, exclusión social, salud y personas mayores.

65 % de las actividades de voluntariado realizadas de forma digital debido a la situación de la pandemia.

Cerca de **4.600** voluntarios activos en la [Asociación de Voluntarios de CaixaBank*](#)

Más de **1.800** voluntarios recurrentes (mínimo 4 participaciones en 2020)

Más de **4.250** actividades realizadas

Más de **850** entidades sociales con las que se colabora

Más de **133.500** beneficiarios

SEMANA SOCIAL DIGITAL

Actividades de voluntariado puntuales. Formato adaptado a la situación provocada por la COVID-19.



Más de **17.000** horas de voluntariado



Más de **10.300** empleados del Grupo CaixaBank



Más de **11.100** participantes



Cerca de **200** actividades



98 % de los empleados volvería a participar



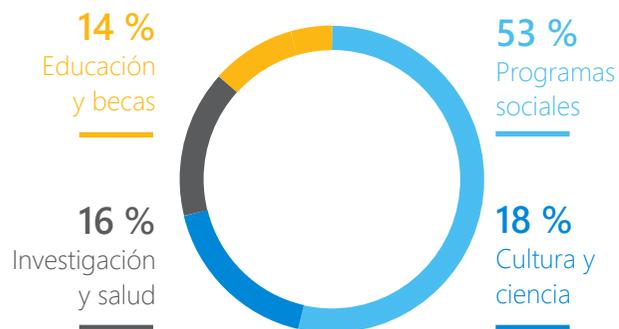
* Participan como mínimo 1 vez/año en el programa.

>> COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



Fundación "la Caixa" y BPI han llevado a cabo iniciativas en área social, cultural, educación y de investigación.

28,9 MM €
en ayudas



Apoyos destacados:

- Estudiantes para seguir su formación en estudios avanzados
- Docencia relativa a habilidades y competencia emprendedoras
- Concursos Health Research y CaixaImpulse
- Instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian



CaixaBank colabora de forma activa en la difusión y promoción de los programas e iniciativas que impulsa Fundación "la Caixa".



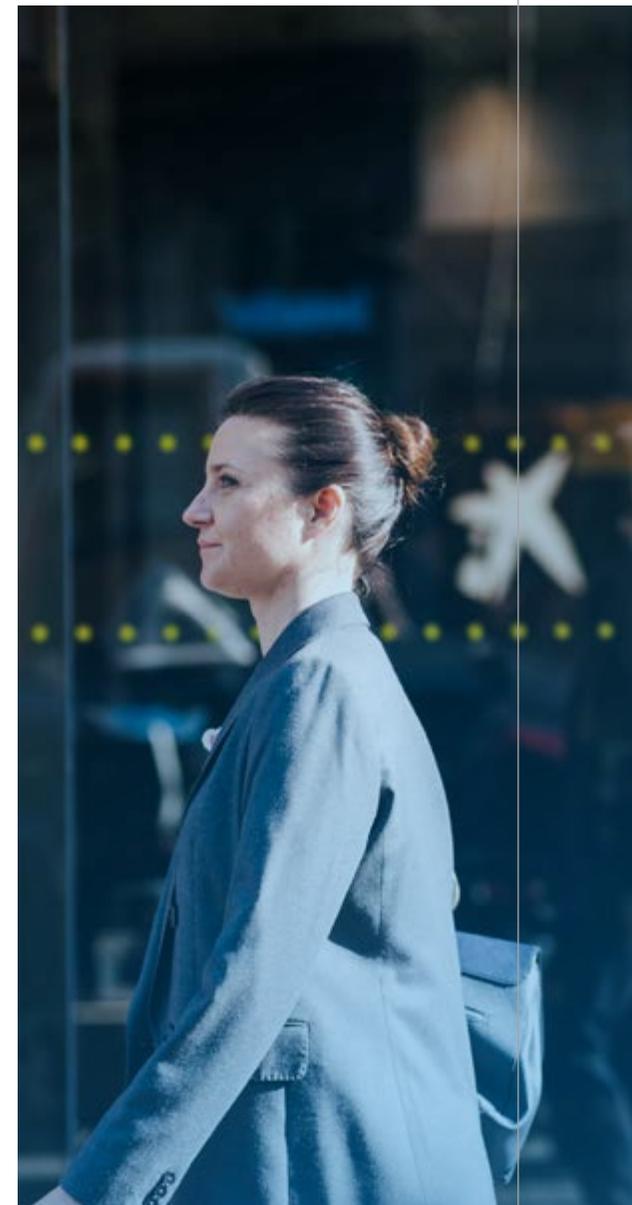
Fundación "la Caixa", con 560 MM € de presupuesto para 2020, **es un año más la fundación privada española que más recursos destina a la acción social**

GAVI, the Vaccine Alliance

CaixaBank colabora a través de Fundación "la Caixa", difundiendo el programa para la vacunación infantil, de forma activa entre clientes y empleados.



+2.000 empresas clientes participantes



>> DIVERSIDAD



Programa transversal que **promueve y difunde el valor de la diversidad** dentro y fuera de CaixaBank



Premio Internacional de la Diversidad 2020 de la Fundación Diversidad



CaixaBank ha obtenido la mayor puntuación del mundo en el índice de igualdad de género de Bloomberg 2021

DIVERSIDAD FUNCIONAL

Nueva política inclusiva de las personas con discapacidad

362 empleados con discapacidad en 2020

PREMIOS BPI "la Caixa" | 2020

CAPACITAR

Premios destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Patrocinios y acuerdos

Acuerdo con el Comité Paralímpico Español para apoyar a los deportistas



paralímpicos durante su camino hacia los Juegos de Tokio 2021.

Patrocinio Baloncesto en Silla de Ruedas

Acuerdo de colaboración con la FEDDF*

*Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física.



>> DIVERSIDAD

DIVERSIDAD DE GÉNERO

Refuerzo del rol de la mujer para sensibilizar e involucrar a toda la plantilla, contribuir desde los procesos de RR. HH. y visualizar la diversidad con iniciativas como:

- **Mentoring femenino**
 - 430 participantes en mentoring interno
 - Lanzamiento *Vital Voices Virtual Mentoring*
 - I Edición *Lead Mentoring CaixaBank & AED*
- **Desayunos con Talento:** Sesiones para compartir experiencias con foco en el segmento de mujeres predirectivas
- **Más de 20 noticias internas** publicadas en *People Now*. Creación de un canal de noticias exclusivo y de una comunidad privada para trabajar la diversidad de forma transversal

Nuevo Plan de Igualdad

Acuerdo con el 100 % de la representación sindical que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2011

Junto al Plan de Igualdad se firmaron:

- Protocolo conciliación
- Protocolo acoso y mediación
- Protocolo parejas de hecho
- Acuerdo desconexión digital

55,2 % empleadas mujeres

41,6 % mujeres en posiciones directivas

42,8 % mujeres en el Consejo de Administración

COMPROMISOS Y ADHESIONES



»» DIVERSIDAD

DIVULGACIÓN

Liderazgo y emprendimiento



Premia la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.



Galardona a las mujeres empresarias líderes en España.



Iniciativa pionera de mentoring femenino global junto a la organización internacional *Vital Voices*.

Innovación y educación



Alianza con Microsoft Ibérica para premiar a las mejores estudiantes de carreras STEM*.

CaixaBankTalks

Charlas en directo, presenciales y online sobre temas de innovación con perspectiva de género o seguridad.



Premio al mejor Trabajo Final de Máster realizado por una alumna con temática relacionada con la agricultura, ganadería o alimentación, especialmente en los ámbitos de la innovación, calidad o seguridad.

Deporte

Patrocinio Deporte Femenino y creación de contenido para dar visibilidad a las deportistas: selección española femenina de fútbol y baloncesto.



* Science, Technology, Engineering and Mathematics.

» ACCESO A LA VIVIENDA

Política activa de **ayudas** a problemas de primera vivienda

Adhesión al Código de Buenas Prácticas del Gobierno de España para la restructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE HIPOTECARIO (SACH)

Servicio creado en 2013. Dispone de un teléfono de atención gratuito para clientes cuya vivienda este afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

VIVIENDA SOCIAL

14.455 viviendas programa de alquiler social
(incluye 1.325 contratos del programa centralizado de la Fundación "la Caixa")



14.455

viviendas programa de alquiler social



7.568

viviendas programa de alquiler social **sin subvención**

4.335
Alquiler inferior a **285 €**

2.534
Alquiler entre **285 y 428 €**

699
Alquiler superior a **428 €**



5.562

viviendas programa de alquiler social **con subvención**

4.087
Con subvención **50 % inferior** a la renta

1.475
Con subvención **50 % superior** a la renta

Lanzamiento de un nuevo modelo de gestión mediante la colaboración de un orientador social para la reinserción laboral a través del programa "Incorpora" de Fundación "la Caixa" y acompañamiento social de la unidad familiar

ACCIONES COVID-19

Condonación de alquileres de inmuebles propios

A todas las personas afectadas por la pandemia que lo solicitaron, se les condonó el 100 % del alquiler de los inmuebles durante los meses de abril, mayo, junio y 50 % en julio.

Prórroga automática de todos los contratos de arrendamiento

con vencimiento hasta el 1 de octubre de 2020 por un período de 1 año, sin perjuicio de lo que estableciera la ley en cada momento.



4.786

contratos beneficiarios de las medidas de soporte relacionadas con la crisis COVID-19



04

Negocio responsable

COMPROMISO

900 MM €
en microcréditos
otros préstamos
con impacto social

Reconocidos por Naciones Unidas
con la máxima
calificación en Inversión
sostenible (A+)

Marco
de emisión
de bonos
ligado a los
ODS

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Fin de la pobreza

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Cuentas sociales
- Proyecto de Valor Social



Energía asequible y no contaminante

- Bono verde



Trabajo decente y crecimiento económico

- Bono social COVID -19



Industria, innovación e infraestructura

- Bono verde



Producción y consumo responsables

- Adhesión a los Principios de Inversión Responsables de Naciones Unidas
- Líneas de ecoFinanciación y energías renovables
- Inversión socialmente responsable
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Reducción y compensación de emisiones de CO₂



Acción por el clima

- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
- Adhesión a Climate Action 100+
- Financiación de proyectos de energías renovables
- Principios de Ecuador
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Bono verde



Alianzas para lograr los objetivos

- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
- Impulso 100 % consumo energía renovable como firmantes de RE100
- Adhesión a Climate Action 100+

EMISIÓN DE UN BONO SOCIAL COVID-19
Y UN BONO VERDE EN 2020

Microcréditos y otra financiación con impacto social



El banco social de CaixaBank, es una entidad de referencia en microcréditos

En 2007 se crea MicroBank, con el objetivo de cubrir las necesidades financieras de los colectivos con recursos limitados, con productos adaptados a sus necesidades.

105.378 microcréditos y otros préstamos con impacto social

proyectos apoyados

900 MM €

de volumen total

302 entidades activas

colaboradoras

MISIÓN

Contribución al progreso y bienestar de la sociedad facilitando financiación a colectivos y proyectos que generen un impacto social favorable.

MicroBank. Propuesta de valor

- Facilita el acceso al crédito
- Fomenta la inclusión financiera
- Especialización de la actividad
- Colaboración con instituciones

CaixaBank. Apoyo operativo de la red de oficinas

- Accionista único y apoyo financiero

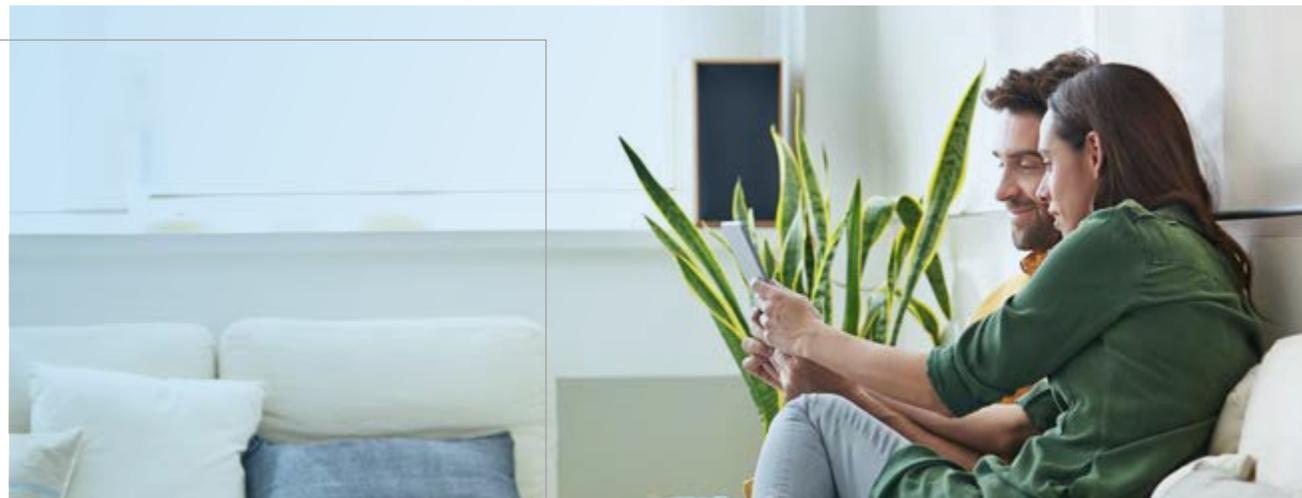
APOYO DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES EUROPEAS



La visión estratégica de MicroBank es ser el mejor banco europeo en financiación con impacto social



» PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN



MICROCRÉDITOS

FAMILIAR

Proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar solicitados por titulares con una renta conjunta igual o inferior a 19.300 €*.

67.764 operaciones concedidas

373 MM € de volumen

5.497 € de importe medio

NEGOCIOS

Préstamos de hasta 25.000 €, sin garantía real para inicio, ampliación o consolidación de proyectos. Dirigidos a emprendedores y microempresas que puedan tener dificultades de acceso a la financiación.

32.331 operaciones concedidas**

374 MM € de volumen

11.571 € de importe medio

» DESARROLLO ECONÓMICO Y CREACIÓN DE OCUPACIÓN

8.737 puestos de trabajo creados con el soporte de los microcréditos

0,74 puestos de trabajo generados por cada microcrédito

5.416 nuevos negocios iniciados

* Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

** Incluye líneas específicas COVID-19.

» PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN



Microcréditos

Otra financiación con impacto social

OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

Préstamos dirigidos a proyectos que generan un impacto social positivo en la sociedad, en sectores como la economía social, la salud, la educación y la innovación.

5.283 operaciones concedidas

154 MM € de volumen

29.059 € de importe medio

Destacan:

PRÉSTAMO INNOVACIÓN

Dirigidos a proyectos empresariales con carácter innovador, ya sea en el producto, el servicio o el modelo de gestión.

PRÉSTAMO EASI EMPRESA SOCIAL

Dirigido a entidades y empresas sociales que generen impacto social, positivo y medible.

PRÉSTAMO MÁSTER ERASMUS+ Y PARA ESTUDIOS DE POSTGRADO FBLC*

Dirigido a estudiantes que quieran cursar estudios de máster en otro país de Europa y estudiantes excelentes del programa de becas de Fundación "la Caixa".

PRÉSTAMO SALUD

Préstamo para financiar tratamientos médicos y asistencia temporal a personas que padecen alguna patología de salud mental (trastornos alimentarios, de conducta, etc.), con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida y autonomía personal.

» CUENTA SOCIAL

CaixaBank dispone de un paquete de servicios bancarios esenciales gratuitos para colectivos vulnerables.

125.878 cuentas sociales a 31 de diciembre de 2020 (+50 % respecto a 2019)

62.377 cuentas sociales abiertas en 2020 (17.622 en 2019)

*Fundación "la Caixa".

Inversión socialmente responsable



Reconocidos por Naciones Unidas con la máxima calificación en Inversión sostenible (A+).



Adhesión que impulsa el diálogo con las principales compañías con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero.

Con carácter general, manifiestan su oposición a la inversión en empresas o estados que incurran en prácticas reprobables que vulneran los tratados internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. No realiza inversiones en el sector armamentístico inspirándose en la política en materia de defensa del Grupo.

SEGUROS DE AHORRO Y PLANES DE PENSIONES



CaixaBank es heredera de una tradición centenaria de gestión del ahorro familiar y de fomento de la previsión social que empezó en 1904, con la creación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares.

Líder en el sector asegurador en España

29,3 % cuota de mercado en seguros de vida en España

26,3 % cuota de mercado en planes de pensiones en España

9.609 MM € primas y aportaciones comercializadas

96.467 MM € recursos gestionados de clientes

4.171 MM € prestaciones abonadas

100 % de las inversiones tienen en consideración criterios ASG*

Lanzamiento en 2020 de CaixaBank Selección Futuro Sostenible, un fondo de pensiones con objetivos de inversión vinculados a retos de sostenibilidad

Posicionamiento ASG** de las empresas en cartera

ENGAGEMENT***

- **63** diálogos con gestoras (motivo ASG)
- **20** compañías sujetas a procesos de *engagement*
- **6** *engagements* colectivos a través de grupos de inversores

PROXY VOTING****

- **380** Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio
- **52** votaciones a favor de propuestas de accionistas (motivo ASG)
- **12** votaciones en contra de miembros del consejo (motivo ASG)

* Ambiental, Social y Gobernanza.

** No incluye información de BPI Vida e Pensoes (4.045 MM € de cartera propia y activos a 31/12/20). La filial portuguesa está en un proceso avanzado de integración, aunque este no alcanza la totalidad de los activos a cierre del ejercicio.

*** Diálogos y acciones con empresas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.

**** Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.

SOLUCIONES DE INVERSIÓN SOSTENIBLES

Líder en gestión de activos.

Productos socialmente responsables

CaixaBank Selección Futuro Sostenible, FI.

Fondo de Fondos Global que invierte en compañías que contribuyen en objetivos ambientales y sociales y que siguen prácticas de buena gobernanza.

- 509 MM € de volumen

MicroBank Fondo Ético, FI

Fondo ético y solidario que cede parte de la comisión de gestión a una selección de ONG. Fundación "la Caixa" iguala las cantidades que recibe cada organización.

- 116 MM € de volumen

Premio CityWire al líder en Europa de los "I Gender Diversity Awards"

Premia el progreso realizado por las grandes gestoras del mundo en la representación de mujeres en la gestión de fondos y sus prácticas de diversidad de género

MicroBank Fondo Ecológico, FI

Selecciona y combina los mejores fondos de renta variable cuyo objetivo es combatir el cambio climático.

- 62 MM € de volumen

17,5 % cuota de mercado de fondos de inversión en España

60.486 MM € de activos bajo gestión*

28.997 MM € de gestión discrecional de carteras*

Posicionamiento ASG de las empresas en cartera

ENGAGEMENT**

- 105 análisis y diálogos con terceras gestoras (motivo ASG)
- 42 compañías sujetas a procesos de *engagement*
- 2 *engagements* colectivos a través de grupos de inversores

PROXY VOTING***

- 603 Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio
- 57 juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas en materia ASG
- 9 juntas donde se ha votado en contra miembros del consejo por motivo ASG

PROYECTO DE VALOR SOCIAL

Solución integral que da respuesta a los clientes de Banca Privada en el ámbito de la filantropía y de la inversión sostenible.

Productos sostenibles

Incremento de un 176 % de los saldos medios de los clientes de Banca Privada en fondos de inversión ISR****.

- 2 vehículos de capital de riesgo de impacto comercializados

Donaciones en 2020

1,2 MM € de recaudación para diferentes causas solidarias entre los clientes de Banca Privada

3.ª Edición de los premios solidarios CaixaBank Banca Privada

Para reconocer el compromiso social de los clientes. Dos categorías: mejor proyecto y mejor trayectoria.

- 88 candidaturas presentadas

Estudios y divulgación

Publicación en colaboración con el Instituto de Empresa del 1.º estudio sobre el ecosistema de la filantropía: *Perfiles de Filantropía personal en España.*

- 12 eventos realizados con clientes

3.º Informe anual proyecto de valor social

Presenta el balance anual del servicio junto a artículos a cargo de especialistas para profundizar en el conocimiento de la filantropía y de la inversión sostenible.

* Incluye CaixaBank Asset Management Luxembourg y BPI Gestão de Activos.

** Diálogos y acciones con empresas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.

*** Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.

**** Inversión socialmente responsable.

» Estrategia Medioambiental



COMPROMISO PÚBLICO
Declaración sobre cambio climático



TRANSPARENCIA
Reporting a los mercados

1. Negocio sostenible



ENERGÍAS RENOVABLES (PROJECT FINANCE)

5.730 MW
potencia instalada

- 39 proyectos de energías renovables
- 3.163 MM € de volumen de financiación

55 %
Eólica

38 %
Fotovoltaica

6 %
Termosolar

1 %
Otros

Cartera proyectos **energía renovable**

PRÉSTAMOS VERDES

2.021 MM €
de volumen

24 préstamos
concedidos

Todos estos préstamos cumplen con los principios de los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association* e incluyen principalmente operaciones de energías renovables e inmuebles energéticamente eficientes.

La exposición de la cartera de energía renovable representa un **81 %** de la cartera de proyectos de energía de *project finance*.

Adhesión
al Manifiesto por una recuperación económica sostenible y a la iniciativa *Green Recovery Call to Action*



PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

Préstamos vinculados a criterios ASG donde las condiciones variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad.

Firma del primer **contrato de factoring sostenible** de España

32 préstamos concedidos vinculados a índices ASG o indicadores medioambientales

2.997 MM € de volumen

FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles.

1.001 MM € de operaciones incluidas en las promociones formalizadas en 2020

306 MM € en inmuebles comerciales financiados en 2020

ECOFINANCIACIÓN

Líneas específicas de financiación destinadas a:

- Compra de vehículos y electrodomésticos eficientes
- Reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética
- Inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente
- Proyectos agrarios de desarrollo sostenible relacionados con:



Eficiencia en el uso del agua



Agricultura ecológica



Energías renovables



Gestión de residuos



Desarrollo del entorno rural

54 MM € de financiación

788 préstamos concedidos



- **70 MM €** de financiación de energías renovables
- **45 MM €** IFRRU, Instrumento Financiero de Rehabilitación Urbana
- **16 MM €** Línea JESSICA
- **5 MM €** BEI- Eficiencia energética BEI
- **40 MM €** suscritos por BPI-Bonos Verdes
- **50 MM €** suscritos por BPI-Bonos ASG



MERCADO DE BONOS

 Emisión de dos bonos sociales y un bono verde dentro del **Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS** lanzados

Bono social



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

Septiembre 2019

1.000

MM €

5

años

Senior

non preferred

Cupón del
0,625 %

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



Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias

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



Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas

que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

Principales impactos publicados en 2020*



160.945
créditos
concedidos



147.868
a las
familias



13.077
a autónomos
y a pequeñas
empresas



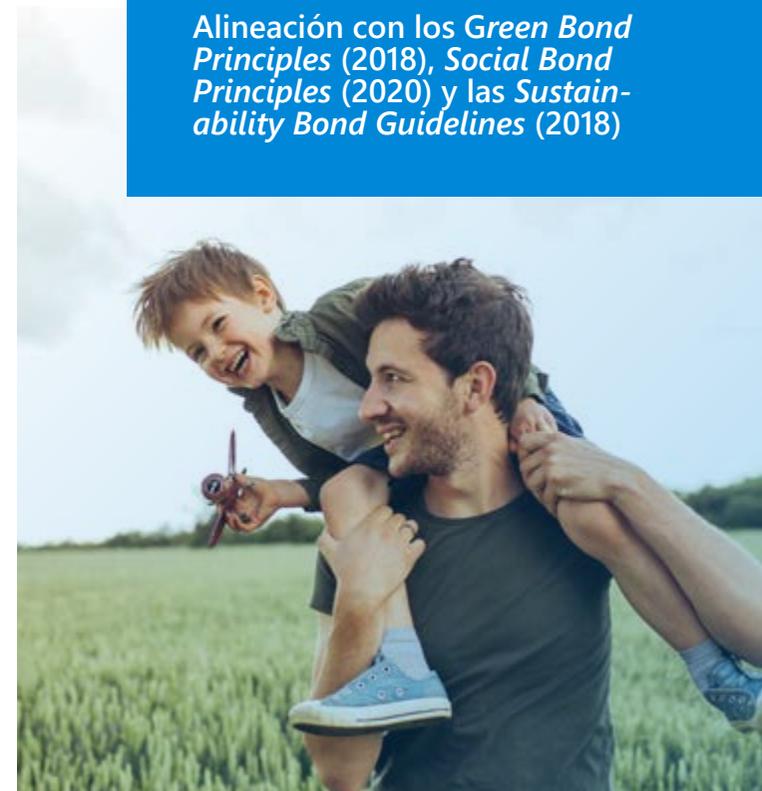
8.207
lugares
de trabajo
creados



1.480
MM € de
contribución
al PIB español



87 %
de los beneficiarios afirman
que la financiación ha tenido
un impacto positivo en su
bienestar y les ha ayudado a
conseguir sus objetivos



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

* Publicados en el Primer Informe de Seguimiento en octubre de 2020.

MERCADO DE BONOS

Bono Social COVID-19

Julio 2020

1.000

MM €

6

años

Senior

preferred

Cupón del

0,75 %



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

Bono Verde

Noviembre 2020

1.000

MM €

6

años

Senior

non preferred

Cupón del

0,375 %

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



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

Para el bono inaugural, CaixaBank identificó unos 1.800 millones de euros en activos de energías renovables elegibles siguiendo los estrictos criterios definidos por el marco ODS del banco.



Persigue la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación. Para el bono inaugural, CaixaBank identificó unos 500 MM € en activos inmobiliarios con los requisitos de eficiencia energética necesarios para cumplir con lo estipulado en el Marco de la Entidad.

» PARTICIPACIÓN EN LA COLOCACIÓN DE BONOS

Bonos Verdes

CAIXABANK

Inaugural Green Bond

1.000 MM €

Vencimiento 2026

BPCE SFH

Green Bond

1.250 MM €

Vencimiento 2030

TELEFÓNICA

Green Bond

500 MM €

Vencimiento Perpetual

PROLOGIS

Green Bond

500 MM €

Vencimiento 2032

EDP

Green Bond

750 MM €

Vencimiento 2080

REE

Green Bond

700 MM €

Vencimiento 2028

Bonos Sostenibles

GOBIERNO VASCO

Sostenible

600 MM €

Vencimiento 2031

XUNTA DE GALICIA

Sostenible

500 MM €

Vencimiento 2027

GOBIERNO VASCO

Sostenible

500 MM €

Vencimiento 2030

CAJA RURAL DE NAVARRA

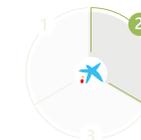
Sostenible

100 MM €

Vencimiento 2025



2. Riesgo ASG y climático



» El órgano de gestión más elevado es el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental**

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL

Principios globales que regulan la financiación de determinadas empresas y proyectos que representan un potencial riesgo ASG.

Sectores a los cuales aplica exclusiones específicas:

- Energía
- Minería
- Infraestructuras
- Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

Evaluación de operaciones:

- **630** solicitudes evaluadas entre la DCGRMA, CAR y BPI*.

PRINCIPIOS DE ECUADOR

Firmante desde 2007, para gestionar el riesgo social y ambiental en la financiación de proyectos de inversión.

19 proyectos financiados en 2020

17.930 MM € de inversión global
(17.818 MM € CaixaBank y 112 MM € BPI)

1.430 MM € de participación
(1.376 MM € CaixaBank y 54 MM € BPI)

Operaciones financiadas	2020	
	uds.	MM €
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	2	225
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	13	988
Categoría C (proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos)	3	163

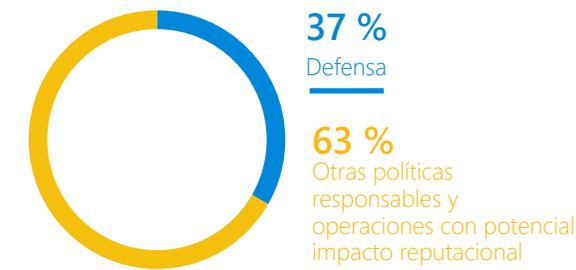
• Datos de BPI

≈2 % exposición crediticia a actividades económicas intensivas en emisiones de CO₂.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL RIESGO REPUTACIONAL

Servicio a la red comercial para canalizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar políticas responsables o que puedan implicar riesgo reputacional para la Entidad.

279 consultas resueltas en 2020



6 operaciones elevadas al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación para su sanción

* DCGRMA: Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental, CAR : Centros de admisión al riesgo y BPI.

3. Impacto medioambiental



Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 de CaixaBank



DATOS VERIFICADOS*

» FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL**



Estrategia *Carbon Neutral*



Medidas de eficiencia ambiental y certificaciones



Extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor



Impulso de la movilidad sostenible



Compromiso, transparencia y *engagement*

PRINCIPALES OBJETIVOS



Iniciativa



Objetivo



Indicadores

			Objetivo 2018	2018	Objetivo 2019	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Proyecto <i>Carbon Neutral</i>	Minimización y compensación de la huella de carbono	Emissiones de CO ₂ (vs. 2015) – GLOBAL	-10 %	-38 %	-11,5 %	-50 %	-20 %	-63 %	-34 %
Eficiencia ambiental y certificación	Implantación de medidas de eficiencia energética	Energía consumida (vs. 2015)	-5,5 %	-9 %	-7 %	-13 %	-10,5 %	-18,8 %	-15 %
Cadena de valor	Plan Ambiental de Compras (criterios ambientales en compras y contratación de servicios o extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor)	Categorías de compras ambientalizadas / Categorías de compras ambientalizables totales	N/A	N/A	50 %	50 %	75 %	75 %	100 %

*Bureau Veritas certifica la huella de carbono bajo los criterios de la ISO 14064 y el sistema de gestión ambiental energético bajo las normas ISO 14001, ISO 50001 y el Reglamento EMAS.

** Plan revisado y actualizado en agosto 2020 debido al impacto producido por la pandemia COVID.



PRINCIPALES AVANCES

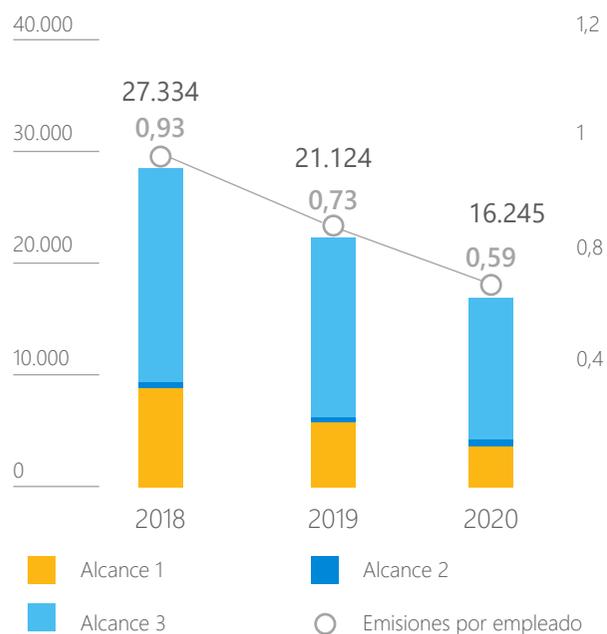
- **85 %** de reducción de la huella de carbono desde al año 2009 (-63 % desde 2015)
- **100 %** de emisiones compensadas
- **99,34 %*** de consumo de energía de origen renovable

Primera organización española adherida a RE100, iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100 % renovable

RE 100

Desde 2020, los indicadores ambientales se calculan desde 1 de octubre del año anterior a 30 de septiembre del año en curso para asegurar la publicación de datos certificados en el Informe de Gestión

Evolución emisiones generadas y 100 % compensadas



Indicadores - KPI	2018	2019	2020
t CO ₂ eq Alcance 1	8.576	5.573	3.597
t CO ₂ eq Alcance 2	403	459	287
t CO ₂ eq Alcance 3	18.355	15.092	12.361
t CO ₂ eq por empleado	0,93	0,73	0,59

- **685** oficinas monitorizadas y **339** oficinas telegestionadas
- **97,5 %** de consumo de papel reciclado
- **-24 %** vs 2019 en el consumo de papel
- Puesta en el mercado de tarjetas biodegradables y de plástico reciclado



Certificaciones ambientales

- Ambientalizadas las categorías de **energía, eventos, catering, jardinería, entre otros**
- **50** nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos
- Nuevo aparcamiento de bicicletas para los Edificios Corporativos de Madrid

* Pendiente de la obtención del certificado de CNMC sobre la redención de la energía con garantía de origen 100 % renovable correspondiente a 2020. Último certificado disponible correspondiente al consumo de 2019.

05

Transformación digital

TECNOLOGÍA

Mejor banco digital en banca de particulares en España 2020 por Global Finance

936 MM € invertidos en desarrollo y tecnología

+50 MM € invertidos en seguridad de la información

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Trabajo decente y crecimiento económico

- Inversión en desarrollo y tecnología
- Inversión en seguridad de la información
- Proyecto Estratégico Digitalización



Industria, innovación e infraestructura

- Inversión en desarrollo y tecnología
- Inversión en seguridad de la información
- Proyecto Estratégico Digitalización



Producción y consumos responsables

- Certificación BCorp Imagin



Paz, justicia e instituciones sólidas

- Inversión en seguridad de la información

N.º 1 LÍDER EN CANALES DIGITALES EN ESPAÑA

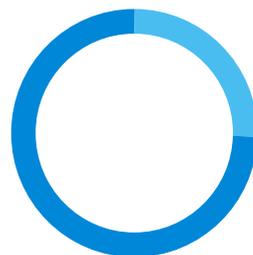
Relación digital

67,6 % de los clientes particulares de CaixaBank son **clientes digitales***

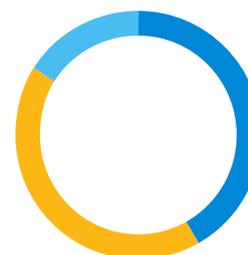
La mayor penetración digital
34,4 % penetración entre clientes digitales (España)**

46,7 % clientes digitales en BPI Net

» **+6,9 MM** de clientes digitales*



34 % 100 % digital
66 % Omnicanal***



6 % Web
42 % Mobile
52 % Mobile + Web

122 % mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico

69 % mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico

≈2,5 MM de clientes se conectan diariamente (+39 % respecto a 2019)

TRANSACCIONES DIGITALES

Canal Móvil

109 MM

de compras realizadas con el móvil (+170 % respecto de 2018)

+2,3 MM

de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

Medios de pago

50.893 MM €

facturación tarjetas

438.889

puntos de venta

3 MM

clientes de Bizum

Comercialización por canales digitales

51,7 %

seguros de ahorro



Mejor banco digital

en banca de particulares en España 2020 por Global Finance

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con los servicios



* Clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. Red España.

** Fuente ComScore.

*** Oficina, cajero y digital.

MODELOS DE RELACIÓN

CaixaBankNow

Agrupar todos los servicios digitales de la entidad bajo un mismo concepto.

Now Mobile app con personalización e inteligencia artificial que permite la firma de las transacciones desde el móvil.



Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental por Global Finance



Nuevo imagin: de banco solo móvil a comunidad *lifestyle* para promover la fidelización de los clientes más jóvenes.

3 MM clientes imagin*



Certificación B CORP por su impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad



Servicio remoto con gestor personal, creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y reducida disponibilidad de tiempo.

1,4 MM clientes

*Incluye 1,8 MM de clientes mayores de 18 años, 1,1 MM clientes menores y usuarios registrados no clientes.



Seguridad de la información

» Más de **50 MM €**

invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank

EQUIPO MULTI-SITE

39 empleados

Equipos en Barcelona, Madrid y Oporto

52 certificaciones

60 % externalización

24 horas x 7 días

Security Operation Center externo

DEFENSA ACTIVA

6 ejercicios de Red Team al año, basados en el Framework FRAMEWORK TIBER-EU*

Pioneros con programa de Bug-Bounty, programa de recompensa en el descubrimiento de fallos y vulnerabilidades

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 miembros DJSI

Bank	Score	Category
CBK 800	800	ADVANCED
BS 800	800	
SAN 800	800	INTERMEDIATE
BBVA 770	770	
BKt 740	740	

Escala 0-900

CULTURA DE SEGURIDAD

98 % plantilla que ha realizado el curso en seguridad en 2020

12 simulacros de *phishing* por empleado/año

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

Envío quincenal de Newsletter a empleados y trimestral a clientes



Marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad dirigida a empleados y clientes.

CERTIFICACIONES



Modelo de ciberseguridad avanzado certificado bajo certificación ISO 27001 y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24 horas.

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS EUROPEOS 2020



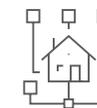
I-BIDaaS

Infraestructura Europea de Big Data & Analytics en cloud



EU-SEC

Framework de certificación y auditoría continua cloud



Concordia

Centro ciber paneuropeo X-sector

* Pruebas sobre la robustez de los sistemas con ataques reales controlados.

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

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

Eficiencia y digitalización

» 933 MM €

invertidos en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se dispone de dos Centros de Procesamiento de Datos operativos y uno en construcción, de elevada calidad, conectados entre sí para el soporte y desarrollo de las actividades del Grupo CaixaBank.

120.666 MM de transacciones procesadas

Cerca de 16.000 transacciones por segundo

79 % incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

476 aplicaciones gestionadas en la nube interna

BIG DATA

Permite una mayor capacidad de adaptación.

Un único repositorio informacional con Gobierno de la información y calidad del dato e incremento en el uso de la información y en su conocimiento.

82,2 % informes regulatorios generados en base a *datapool*

1.100 TB de datos gestionados diariamente

80 % de las áreas están en proyectos de big data

NUEVAS TECNOLOGÍAS

La mejora de la productividad es clave para la adopción de las últimas tecnologías.

Robotics

295 casos de *robotics* implantados

Inteligencia Artificial

3 asistentes cognitivos para asistir procesos administrativos

89 % respuestas automáticas del asistente virtual con empleados Canal Oficina

5.034.060 conversaciones iniciadas con asistente virtual de empleados Canal Oficina

La implantación de nuevas tecnologías es clave para la eficiencia operativa.

16,5 % tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

-2,0 pp disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto al 2019

06

Actuación responsable

RESPONSABILIDAD

INTEGRACIÓN DE LOS ODS EN EL PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.º banco más sostenible del mundo según DJSI

Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.

Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

» OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



Igualdad de género

- Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de Naciones Unidas
- Mujeres en posiciones directivas



Ciudades y comunidades sostenibles

- Adhesión a *United Nations World Tourism Organization*



Producción y consumo responsables

- Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- Inclusión en el *Dow Jones Sustainability Index*



Paz, justicia e instituciones sólidas

- Control y cumplimiento a través de diferentes comités
- Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.
- Principales políticas de ética e integridad



Alianzas para lograr los objetivos

- Adhesiones nacionales e internacionales

» Plan de Banca Socialmente Responsable

- Responde al firme **compromiso social** del banco, uno de sus valores corporativos junto con la calidad y la confianza
- Alineado con el **Plan Estratégico 2019-2021** de CaixaBank



Principales políticas de ética e integridad

» TODAS LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE CAIXABANK DEBEN BASAR SU ACTUACIÓN EN:

- Código ético y principios de actuación
- Política corporativa de sostenibilidad / RSC
- Política corporativa de Derechos Humanos



Realizado un proceso de debida diligencia y evaluación de los Derechos Humanos

- Política corporativa de relación con el sector de Defensa
- Política anticorrupción
- Política de control y gestión del riesgo fiscal
- Política de prevención de riesgos laborales
- Política de gestión del riesgo medioambiental
- Principios de gestión ambiental y energética
- Declaración de cambio climático
- Principios de actuación en materia de privacidad y derechos de los clientes de CaixaBank
- Principios de compras
- Código de conducta de proveedores

Y deben cumplir además otras normas internas de conducta sobre ámbitos específicos, como el mercado de valores, la contribución al Euríbor, la prevención de la corrupción, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Gestión responsable

>> PRINCIPALES COMITÉS

Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación

Define, implementa y supervisa las políticas y procedimientos de responsabilidad corporativa, entre otras cuestiones.

>>  **Frecuencia:** mensual

Comité Global del Riesgo

Gestiona, controla y monitoriza de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank.

>>  **Frecuencia:** mensual

Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental

Analiza y aprueba propuestas respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la Entidad en materia de riesgo medioambiental.

>>  **Frecuencia:** trimestral

Comité de Políticas de Riesgo

Define, revisa y aprueba las políticas y procedimientos de actuación vinculados a la concesión de los riesgos de crédito y mercado.

>>  **Frecuencia:** mensual

Comité de Transparencia

Garantiza la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

>>  **Frecuencia:** mensual

Comité de Producto

Aprueba cualquier nuevo producto o servicio que la Entidad diseñe y/o comercialice tras analizar sus características y riesgos asociados.

>>  **Frecuencia:** quincenal

246

productos y/o servicios analizados

4

productos y/o servicios denegados en primera instancia

Comité de Diversidad

Define, impulsa y garantiza la implantación de iniciativas para fomentar la diversidad y la inclusión en la Entidad, con el fin de desarrollar el talento asegurando la meritocracia y la igualdad de oportunidades.

>>  **Frecuencia:** trimestral

>> CANALES DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

Lanzamiento de un nuevo canal de consultas y denuncias alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales y que permite la gestión integrada de las denuncias con visión de grupo.



Obtención de la Certificación UNE 19601 – Sistemas de Gestión de Compliance Penal



38
Denuncias

489
Consultas



15
Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente

6
Protección de datos/confidencialidad de la información

13
Otros

3
Conflictos de interés

1
Política anticorrupción

0
Incumplimiento de Reglamento Interno de Conducta (RIC)

>> AUTOCONTROL



CaixaBank está adherida de manera voluntaria a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Adhesiones y alianzas

» Transversales ASG



Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas (2012).



Principios Banca responsable. Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Assest Management (2016), y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.



Entidad que representa a las cajas de ahorro y a la banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del *Spanish National Advisory Board* (2019).



Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).



Organismo de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable y accesible para todos (2019).



Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).



Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas (2019).



VidaCaixa es signataria del PSI para desarrollar y ampliar las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica (2020).



CaixaBank Assest Management es miembro de la asociación sin ánimo de lucro que promueve la inversión sostenible (2020).



Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).



Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).



Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).



Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas. Creado por Fundación "la Caixa" en colaboración con la Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).



Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).

» Ambiental



Compromiso de evaluación de riesgos ASG en la financiación de proyectos de más de 7 MM € (2007).



Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).



Iniciativa de la Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).



Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas con una energía 100 % renovable (2016).



Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).

» Social



Alianza con Fundación "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.



Institución de financiación a largo plazo de la Unión Europea cuyos accionistas son sus Estados miembros (2013).



Su misión principal es apoyar a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas europeas (pymes) ayudándolas a acceder a la financiación (2018).



Su misión es promover la cohesión y fortalecer la integración social en Europa financiando proyectos con un fuerte componente social. (2008).



Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.



Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).

» Gobernanza



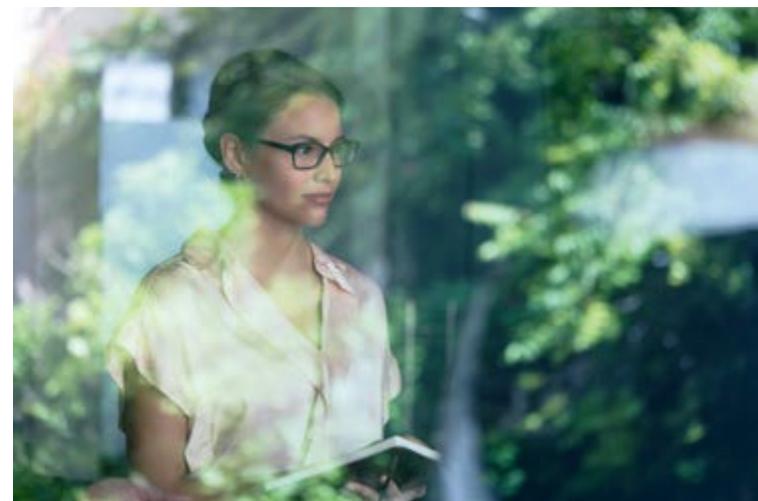
Promovido por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de aumentar la representación de mujeres en los consejos de administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva (2020)



Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).

Índices y ratings de sostenibilidad

» **Reconocimiento** por parte de los principales índices y agencias de calificación en sostenibilidad



Presente en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial y evaluada por los principales analistas ASG.

Satisface las expectativas de inversores que apuestan por estrategias a largo plazo y que incluyen criterios ASG en sus decisiones de inversión.

2020	85 Solo incluidos 25 bancos a nivel 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

» OTROS RECONOCIMIENTOS



Sustainability Yearbook 2020

- Incluido en el Sustainability Yearbook 2020 por noveno año consecutivo.
- Categoría de bronce SAM por cuarto año consecutivo.



The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

- Posición 80 en el ranking global.
- Rating AA+.

7.º Banco más sostenible del mundo según Dow Jones Sustainability Indices

COVID-19 principales acciones



Premio Euromoney “Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020” por el compromiso social en la respuesta a la crisis de la COVID-19



Premio “Entidad líder global frente a la crisis 2020” por la revista estadounidense Global Finance



>90 %

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

>13.000 MM €

en créditos concedidos con garantía pública

>17.000 MM €

en moratorias de crédito concedidas en 2020

≈4,0 MM

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

>4.700

condonaciones de alquiler inmuebles propios

Cientes

Moratorias:

- +17.000 MM € en moratorias de créditos concedidas
- ≈500.000 en moratorias de crédito concedidas

Puestas a disposición también por parte de BPI

ICO Alquileres: Línea de financiación para arrendatarios

Microcrédito familiar: Ampliación del acceso a los microcréditos familiares.

- A titulares con ingresos conjuntos inferiores a 19.300 € (anteriormente 17.200 €)

Condonación de alquileres de inmuebles propios

- 4.786 arrendatarios se han beneficiado de esta medida

Coberturas de seguro: No aplicación de la exclusión por pandemia

En colaboración con Allianz, Banco BPI puso a disposición de todos los clientes una línea telefónica para consultas médicas 24 horas de día

Empresas y proveedores

Crédito a empresas:

- Lanzamiento de líneas de financiación para autónomos y pymes
- +12.500 MM € en créditos concedidos con garantía pública implementados en el marco de la COVID-19

BPI concedió 551 MM € de créditos con garantía pública el marco de la COVID-19

- Carencias en el ámbito de alquiler de bienes de equipo y cuotas de renting de vehículos
- Bonificación de comisiones por TPV
- Lanzamiento de una nueva solución tecnológica de e-commerce para los pequeños comerciantes

BPI eliminó la comisión mínima sobre las transacciones realizadas en TPV y eximió de ellas a establecimientos temporalmente cerrados

Préstamo Negocios FEI-COVID19: A disposición de autónomos y microempresas para atender las necesidades de circulante derivadas de la crisis

- 3.424 operaciones concedidas por 54 MM € de volumen

Empresas sociales – Préstamo EaSI: Dirigido a empresas sociales que tienen como objetivo generar un impacto positivo en la sociedad

Pago a proveedores: Se ha agilizado el flujo de pago facilitándoles liquidez

Pensionistas

Adelanto de pensiones de jubilación y desempleo en 7/10 días

BPI adelantó también el cobro de la pensión por jubilación

Sanitarios

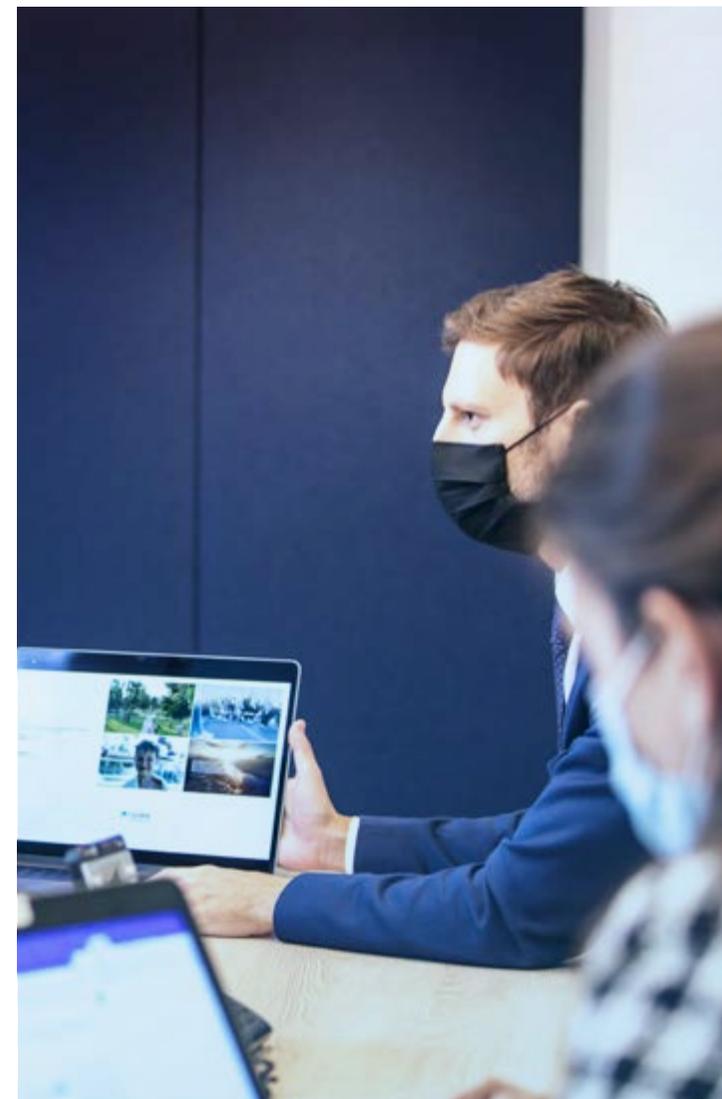
Creación de un fondo solidario sectorial:

Participación de VidaCaixa en la creación del fondo para proteger al personal sanitario

- 8,5 MM € aportados esta iniciativa*

Plantilla

La Entidad ha adoptado las recomendaciones establecidas por el Gobierno de España y las autoridades sanitarias competentes, teniendo en cuenta la consideración de la actividad de CaixaBank como esencial, según el Real Decreto Ley 10/2020. Ha aplicado adicionalmente diferentes tipos de medidas higiénicas, organizativas, control, e informativas entre otras.



* Incluye la aportación de SegurCaixa Adeslas.

Red de oficinas

- Alrededor del 90 % de oficinas abiertas en los meses de marzo a junio de 2020
- Los cajeros 100 % operativos, incluso en oficinas cerradas
- No se cobraron comisiones en los cajeros automáticos durante el estado de alarma

Banco BPI abiertas más del 86 % de sus oficinas retail y premier y el 100 % de los centros corporativos

Contact Center Clientes

CaixaBank ha reforzado estos servicios, aumentando el número de agentes y reasignando recursos.

- +51 % de contactos recibidos, respecto de 2019

Digitalización

- Posibilidad de realizar las solicitudes de moratorias de crédito a través de CaixaBank Now, BPI Net y BPI Net Empresas
- Ampliación del número de operativas vinculadas a productos de VidaCaixa disponibles a través de canales digitales
- Subida del importe tope para no tener que introducir el PIN en los pagos con tarjeta, gracias a la tecnología contactless

Ciberseguridad

- Adaptación de los niveles de seguridad
- Mejora de los controles de monitorización y de protección ante campañas de phishing
- Adaptación los controles de seguridad para mitigar el impacto del incremento de malware que infectaba a ordenadores de los clientes

Solidez financiera

Modificación de la aplicación del resultado del ejercicio 2019

Reducción del importe del dividendo de 0,15 a 0,07 € por acción, lo que supone un pay-out del 24,6 %

Modificación de los objetivos de capital

Reducción al 11,5 % el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre 2021

Remuneración de la Alta Dirección

El Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección decidieron renunciar a su retribución variable de 2020

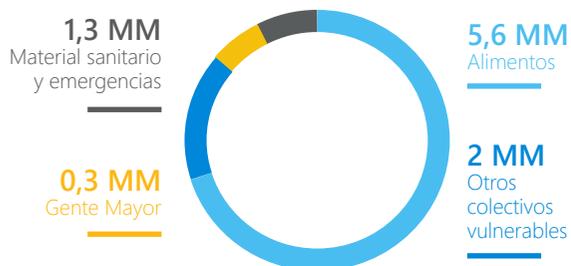
Refuerzo provisiones por riesgo de crédito

Refuerzo de las coberturas por riesgo de crédito con una provisión extraordinaria por 1.252 MM €



Acción social

- **Obra Social Descentralizada:** canalización de fondos a necesidades urgentes, 9,2 MM € en 1.682 acciones sociales, destacando:



- **NingúnHogarSinAlimentos (acción a favor de los Bancos de Alimentos):** 2,4 MM € recaudados y 1 MM € aportado por la Fundación "la Caixa"
- **Nuevas actividades online de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank:** más de 400 actividades con cerca de 1.600 voluntarios inscritos
- **Se han realizado más de 192 mil llamadas telefónicas** solidarias a clientes mayores de 75 años
- **Distribución de más de 2.400 tablets,** a más de 700 entidades, que acogen a personas vulnerables. En colaboración con Samsung España

- **ReUtilízame:** 14 donaciones a 13 entidades diferentes por parte de 5 empresas clientes de CaixaBank que han donado ropa, material de higiene y material de ocio a hospitales
- **ConNuestrasTradiciones:** comunicación con carácter social para acompañar a nuestros clientes en las principales festividades que se celebran de una forma distinta a causa de la pandemia



La colaboración entre BPI y la Fundación "la Caixa" ha enfocado su acción, en este período, en dar respuesta a la emergencia sanitaria y social derivada de la COVID-19 a través de las siguientes acciones:

- **Red de emergencia alimentaria:** a través de la asociación con RTP (Radio y Televisión de Portugal) se movilizó a la sociedad para apoyar la Red de emergencia alimentaria. Se donaron 1,7 MM €
- **Donación de 526 tablets:** en un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud, facilitaron la comunicación entre pacientes y familiares
- **1,8 MM € para proyectos de innovación ligados a la COVID-19,** asignados a través del concurso exprés CaixaImpulse

- **Apoyo al desarrollo del respirador pulmonar portugués** en el CEiiA-Center for Engineering and Product Development, con la aportación de 300 mil euros
- **Se adaptaron los Premios "BPI la Caixa"** para apoyar a los grupos más afectados por la COVID-19, asignados a 5 entidades sociales, con una dotación total de 3,75 MM €
- **Apoyo a los artistas con la iniciativa Portugal #EntraEmCena.** La creación de este marketplace digital, en colaboración con el Ministerio de Cultura, permite a los artistas lanzar ideas y obtener inversión

Monitor de desigualdad

Proyecto pionero a nivel internacional impulsado por CaixaBank Research y la Universidad Pompeu Fabra que tiene como objetivo seguir en tiempo real la evolución de la desigualdad y el papel del estado del bienestar en España, mediante el uso de técnicas de big data.

Pretende dar a conocer el impacto que está teniendo la crisis de la COVID-19 en los hogares españoles y, especialmente, en los colectivos más vulnerables de la sociedad, así como contribuir al debate sobre la efectividad de los mecanismos de protección del sector público.

Objetivos de desarrollo sostenible

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

La Entidad integra los 17 ODS de las Naciones Unidas en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos

CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAIXABANK A LOS ODS

CaixaBank centra su perímetro de acción con más intensidad en 4 ODS Prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad:

Contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad

Los 4 ODS Prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

Prioritarios

» ODS Interrelacionados



Compromiso con **las personas**



Compromiso con **la sociedad**



Compromiso con **el planeta**



CaixaBank es socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012



Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda



MICROCRÉDITOS Y OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL
Cuentas Sociales
CAPILARIDAD
ACCIONES SOCIALES
AGROBANK
POLÍTICA ACTIVA DE VIVIENDA



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



- Préstamo salud y bienestar
- Empresa saludable
- Formación salud y bienestar Virtuala
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de Fundación "la Caixa"



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



- Microcréditos y otra financiación con impacto social
- Cuentas sociales
- Obra Social Descentralizada
- Política activa de vivienda
- Plan de Cultura Financiera

Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento, y crecimiento de las microempresas y pymes



FINANCIACIÓN A EMPRESAS Y AUTÓNOMOS
MICROCRÉDITOS NEGOCIOS
BONO SOCIAL COVID-19
INVERSIÓN EN I+D
CREACIÓN DE EMPLEO



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



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



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

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank.

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

*** United Nations World Tourism Organisation.

Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



FINANCIACIÓN BAJO CRITERIOS ASG
POLÍTICAS DE ÉTICA E INTEGRIDAD
DEBIDA DILIGENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS DD. HH.
MARCO DE GOBIERNO DE LA RSC
ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE DE UNEP FI*
ADHESIÓN DE VIDACAIXA Y A.M A LOS PRI**
REPORTING VERIFICADO
CERTIFICACIÓN BCORP IMAGIN

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



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

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bono verde

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



- Miembros del GECV
- Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación emisiones CO₂ generadas
- Financiación energías renovables

14 VIDA SUBMARINA



- AgroBank

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



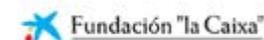
- Políticas de ética e integridad
- Debida diligencia y evaluación de los DD. HH.
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

Contribución a todos los ODS con programas propios y a través de alianzas

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ALIANZAS RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON LOS ODS***



Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance, o la Asociación de Voluntarios de CaixaBank

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL



Organismo encargado de promover los 10 Principios de Naciones Unidas. Socios Signatory de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012

Observatorio de los ODS
Contribución de las empresas españolas



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

* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

** UN Principles for Responsible Banking.

*** Para más detalle consultar el apartado Adhesiones y Alianzas.

>> ODS RELACIONADOS



Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda



Ámbito	Indicadores destacados	2020	Página
2 HAMBRE CERO	Microcréditos	Volumen de microcréditos familiares MM € >>> 373 >>>	35
	AgroBank	Nueva producción en financiación a clientes del segmento MM € >>> 7.954 >>>	14
	Obra Social Descentralizada	Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales >>> 8.557 >>>	26
3 SALUD Y BIENESTAR	Acciones solidarias	Recaudación Ningún hogar sin alimentos MM € >>> 2,4 >>>	26
	Financiación con impacto social	Préstamo salud >>> ✓ >>>	36
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Empleados	Empresa saludable >>> ✓ >>>	21
	Alianza Fundación "la Caixa"	Formación salud y bienestar a empleados >>> + 2.000 >>>	28
	Plan Cultura Financiera	GAVI, the Vaccine Alliance, empresas clientes participantes >>> ✓ >>>	24
	Programa Aula	Programa CaixaBank Life >>> 6.084 >>>	24
	CaixaBank Talks	Asistentes >>> 5.007 >>>	25
	CaixaBank Research	Asistentes >>> 690 >>>	25
	Cátedras	Artículos publicados >>> ✓ >>>	25
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Microcréditos y otra financiación con impacto social	Programa Aula >>> 900 >>>	34
	Servicios bancarios esenciales	Volumen proyectos apoyados MM € >>> 62.337 >>>	36
	Obra Social Descentralizada	Cuentas sociales abiertas en 2020 >>> 8.557 >>>	26
	Vivienda	Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales >>> 14.455 >>>	32
	Formación	Viviendas del programa de alquiler social >>> 1.191 >>>	25
Accesibilidad	Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios de CaixaBank >>> 94 >>>	9	

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla.

>> ODS RELACIONADOS



Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento, y crecimiento de las microempresas y pymes

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla.



Ámbito	Indicadores destacados	2020	Página
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Programa Wengage Mujeres directivas en CaixaBank %	>>> 41,6	>>> 20
	Adhesiones Adhesión a <i>Women Empowerment Principles</i> de Naciones Unidas	>>> ✓	>>> 30
	Patrocinios Selección española femenina de fútbol y baloncesto	>>> ✓	>>> 31
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Emprendimiento Volumen premios Emprendedor XXI MM €	>>> 0,8	>>> 14
	Microcréditos Volumen de microcréditos negocios MM €	>>> 374	>>> 35
	Innovación Inversión en desarrollo y tecnología MM €	>>> 933	>>> 50
	Seguridad de la información Inversión en seguridad de la información MM €	>>> +50	>>> 49
	Digitalización Transacciones por segundo	>>> ≈16.000	>>> 50
11 CIUDADES Y COMUNIDAD SOSTENIBLE	Capilaridad Oficinas 100 % accesibles en España %	>>> 94	>>> 9
	Vivienda Viviendas del programa de alquiler social	>>> 14.455	>>> 32
	Adhesiones United Nations World Tourism Organisation	>>> ✓	>>> 54

» ODS RELACIONADOS



Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales



✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla.

	Ámbito	Indicadores destacados	2020	Página
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Bono ODS	Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS	✓	41
	Financiación sostenible	Volumen financiación energías renovables MM €	3.163	39
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	Bono verde	Emisión bono verde MM €	1.000	42
	Plan de Gestión Ambiental	Energía consumida de origen renovable %	99,34	45
	Adhesiones	Iniciativa RE100	✓	45
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Adhesiones	Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde	✓	55
	Principios de Ecuador	Participación operaciones financiadas MM €	1.430	43
	Financiación sostenible	Volumen financiación energías renovables MM €	3.163	39
	Plan de Gestión Ambiental	Energía consumida de origen renovable certificado %	99,34	45
14 VIDA SUBMARINA	AgroBank	Línea ecofinanciación proyectos agrarios (eficiencia uso del agua)	✓	40
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Bono ODS	Marco de Bonos ligados a los ODS	✓	41
	Actuación responsable	Políticas de ética e integridad Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. .HH.	✓	52
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Seguridad de la información	Inversión en seguridad de la información MM €	+50	49
	Adhesión	Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias	✓	53

Estudio de Materialidad y ODS

El Grupo CaixaBank realiza de forma anual un Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio

Como novedad en 2020 se ha realizado un ejercicio de agrupación de todos los temas materiales identificados en **clústeres temáticos**.

Prioritarios	>> ODS Interrelacionados	>> Clústeres temáticos	>> Principios del Pacto Mundial
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	   	<p>INCLUSIÓN FINANCIERA COMPROMISO SOCIAL</p>	<p>1, 2, 4, 5, 6 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	  	<p>RENTABILIDAD Y SOLIDEZ FINANCIERA INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS INCLUSIÓN FINANCIERA</p>	<p>10 6, 7, 8, 9 1, 2, 3, 6 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 1, 2, 3, 4, 5, 6</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	     	<p>GOBIERNO CORPORATIVO GESTIÓN DE RIESGOS ACCIONES CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE CAIXABANK</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 7, 8, 9 7, 8, 9</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>		<p>RENTABILIDAD Y SOLIDEZ FINANCIERA GOBIERNO CORPORATIVO GESTIÓN DE RIESGOS ACCIONES CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE CAIXABANK INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS INCLUSIÓN FINANCIERA COMPROMISO SOCIAL</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</p>



Reconocimientos 2020

» Reputación de marca *premium*



Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental en 2020.
Euromoney



Mejor entidad del mundo en banca de particulares en 2020.
Mejor banco en España y en Europa Occidental en 2020.
Entidad líder global frente a la crisis 2020.
Global Finance



Mejor entidad de banca privada en España en 2020.
The Banker/PWM



Entre los bancos TOP 10 del mundo en RSC.
Dow Jones Sustainability Index



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo.
Merco

» Amplio reconocimiento como líder en infraestructuras TI



Mejor entidad de Banca Privada en Europa por su cultura y visión digital 2020.
PWM (FT Group)



Mejor Banco Digital en banca de particulares en España 2020.
Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental 2020.
Global Finance



Mejor iniciativa de pagos por móvil para particulares en 2020 (CaixaBankPay).
Fintech Futures

» BPI: Reconocimiento como marca *premium* e innovadora



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos.
Escolha do Consumidor



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos.
5 estrelas



Mejor marca de confianza en Portugal 2020.
Reader's Digest



Marca de excelencia 2020.
Superbrands



Mejor entidad de banca privada en Portugal en 2020.
The Banker/PWM



Mejor banca privada en Europa por su tecnología de gestión de carteras 2020.
PWM (FT Group)



Banco del Año 2020.
The Banker

A

Anexos

INDICADORES CLASIFICADOS SEGÚN ASG



>> Criterio ASG Ambiental

Indicadores		2020		Página
CaixaBank Asset Management: MicroBank Fondo Ecológico, FI	>>>	62 MM	>>>	38
Energías renovables	>>>	✓	>>>	39
Préstamos verdes	>>>	✓	>>>	39
Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad	>>>	✓	>>>	40
Financiación de inmuebles energéticamente eficientes	>>>	✓	>>>	40
Ecofinanciación	>>>	✓	>>>	40
BPI: Sostenibilidad ambiental	>>>	✓	>>>	40
Bono verde: importe emitido CaixaBank año en curso (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	42
Bono verde: emitidos CaixaBank año en curso (años)	>>>	6 años	>>>	42
Bono verde: % Cupón	>>>	0,375 %	>>>	42
Participación en la colocación de bonos	>>>	✓	>>>	42
Número solicitudes evaluadas (DCGRMA, CARs y BPI) según Política de Gestión de riesgo medioambiental	>>>	630	>>>	43
Principios de Ecuador	>>>	✓	>>>	43
Emisiones de CO ₂ (vs. 2015) Global	>>>	-63 %	>>>	44
Energía consumida (vs. 2015)	>>>	-18,80 %	>>>	44
% (categorías de compras ambientalizadas / categorías de compras ambientalizables totales)	>>>	75 %	>>>	44
Reducción de la huella de carbono desde al año 2009	>>>	85 %	>>>	45
Reducción de la huella de carbono desde 2015	>>>	63 %	>>>	45
% total emisiones compensadas	>>>	100 %	>>>	45
Consumo de energía de origen renovable	>>>	99,34 %	>>>	45
Total emisiones CO ₂ compensadas	>>>	16.245	>>>	45
Las emisiones de CO ₂ Alcance 1	>>>	3.597	>>>	45
Las emisiones de CO ₂ Alcance 2	>>>	287	>>>	45
Las emisiones de CO ₂ Alcance 3	>>>	12.361	>>>	45
Emisiones generadas por empleado	>>>	0,59	>>>	45
Oficinas monitorizadas	>>>	685	>>>	45
Oficinas telegestionadas	>>>	339	>>>	45
Consumo de papel reciclado	>>>	97,5 %	>>>	45
Consumo de papel reciclado vs. 2019	>>>	-24 %	>>>	45
Nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos	>>>	50	>>>	45

» Criterio ASG Social

Indicadores		2020		Página
% contratos indefenidos CaixaBank	>>>	99,30 %	>>>	7
% contratos indefenidos BPI	>>>	99,50 %	>>>	7
Incorpora: Número de inserciones	>>>	> 300	>>>	7
% hombres empleados CaixaBank	>>>	44,80 %	>>>	7; 20
% hombres empleados BPI	>>>	43,40 %	>>>	7; 20
% mujeres empleados BPI	>>>	56,60 %	>>>	7; 20
% mujeres empleados CaixaBank	>>>	55,20 %	>>>	7; 20; 30
Puestos de trabajo creados gracias a microcréditos	>>>	8.737	>>>	7; 35
Nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos	>>>	5.416	>>>	7; 35
Total Oficinas en España	>>>	3.782	>>>	9
Total Oficinas Retail en España	>>>	3.571	>>>	9
Oficinas Retail en España por CC.AA.	>>>	✓	>>>	9
Oficinas Centro Corporate Banking	>>>	1	>>>	9
Oficinas Centros Institutional Banking	>>>	14	>>>	9
Oficinas Centros de empresa/promotores	>>>	128	>>>	9
Oficinas Centros de Banca Privada	>>>	68	>>>	9
Oficinas accesibles CaixaBank	>>>	94 %	>>>	9
Oficinas han eliminado barreras en 2020	>>>	49	>>>	9
Total Oficinas en Portugal	>>>	421	>>>	9
Oficinas CENTROS STORE	>>>	548	>>>	9
Oficinas CENTROS ALL IN ONE	>>>	2	>>>	9
Número de ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio	>>>	91 %	>>>	9
Presencia en las poblaciones de más de 10.000 habitantes en España	>>>	100 %	>>>	9
Presencia en las poblaciones de más de 5.000 habitantes en España	>>>	94 %	>>>	9
Número de poblaciones en la que es la única entidad presente Red España	>>>	215	>>>	9
Presencia en las poblaciones de más de 10.000 habitantes en Portugal	>>>	83 %	>>>	9
Oficinas de representación	>>>	18	>>>	10
Sucursales internacionales	>>>	5	>>>	10
Spanish Desk	>>>	2	>>>	10
Cajeros automáticos en España	>>>	8.827	>>>	10

» Criterio ASG Social

Indicadores		2020		Página
Cajeros accesibles en España	>>>	99 %	>>>	10
Cajeros que disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos en España	>>>	99,80 %	>>>	10
Cajeros automáticos en Portugal	>>>	1.456	>>>	10
Premios Emprendedor XXI (DayOne)	>>>	✓	>>>	14
Índice de Experiencia	>>>	86,1	>>>	16
Cientes comprometidos	>>>	34,80 %	>>>	16
Net Promoter Score Retail	>>>	28,90 %	>>>	16
Índice de Experiencia Particulares BPI	>>>	91,0	>>>	16
Reclamaciones recibidas (Servicio de Atención al Cliente)	>>>	✓	>>>	16
Gestión de las reclamaciones (Servicio de Atención al Cliente)	>>>	✓	>>>	17
Presupuesto de Obra Social de Fundación "la Caixa"	>>>	560 MM	>>>	18
Programa Aula	>>>	✓	>>>	19; 24
Total empleados Grupo CaixaBank	>>>	35.434	>>>	20
% hombres empleados Grupo CaixaBank	>>>	45,40 %	>>>	20
% mujeres empleados Grupo CaixaBank	>>>	54,60 %	>>>	20
Total empleados CaixaBank	>>>	27.404	>>>	20
Total empleados BPI	>>>	4.622	>>>	20
Posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank	>>>	99,10 %	>>>	20
Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo	>>>	100 %	>>>	20
Empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank	>>>	362	>>>	20
Brecha salarial de CaixaBank	>>>	0,64 %	>>>	20
Mujeres en posiciones directivas en CaixaBank	>>>	41,60 %	>>>	20; 30
Inversión en formación en CaixaBank	>>>	> 11 MM	>>>	21
Horas de formación	>>>	> 2 MM	>>>	21
Formación online	>>>	98,40 %	>>>	21
Horas de formación por empleado	>>>	81	>>>	21
Profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II	>>>	> 18.710	>>>	21
Profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario	>>>	18.066	>>>	21
Empleados de CaixaBank con compensación variable ligada a calidad en el servicio	>>>	99,20 %	>>>	21
Mucho por hacer: impactos en medios digitales	>>>	67 MM	>>>	24

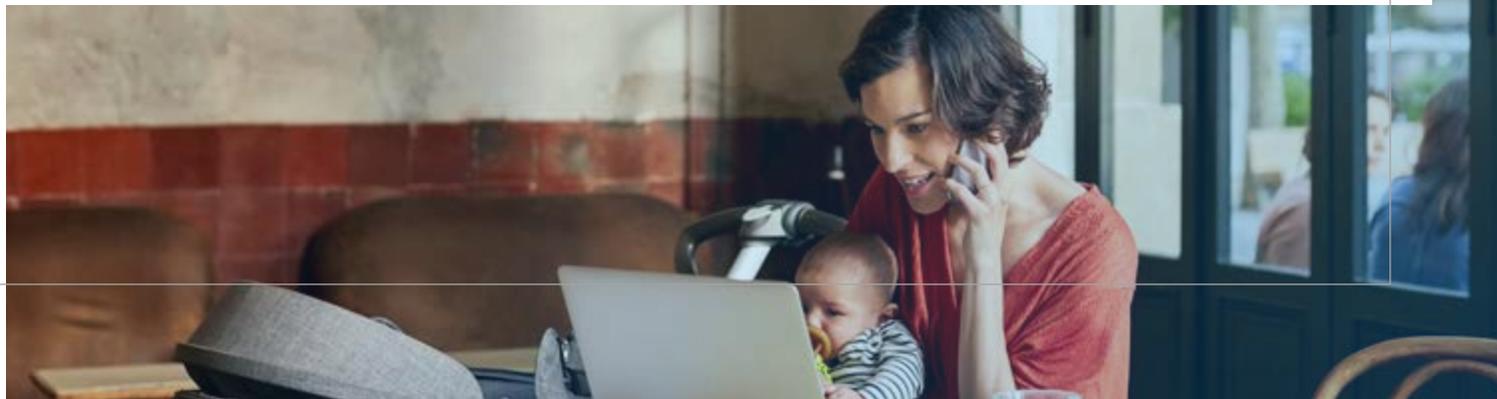
» Criterio ASG Social

Indicadores		2020		Página
Mucho por hacer: visualizaciones de los contenidos audiovisuales	>>>	8,3 MM	>>>	24
CaixaBankResearch	>>>	✓	>>>	25
IESE Cátedra CaixaBank de RSC	>>>	✓	>>>	25
CaixaBankTalk	>>>	✓	>>>	25
Asociación de Voluntarios de CaixaBank	>>>	✓	>>>	25; 27
Acciones Solidarias	>>>	✓	>>>	26
Obra Social Descentralizada (OSD)	>>>	✓	>>>	26; 28
GAVI, the Vaccine Alliance	>>>	✓	>>>	28
Empleados con discapacidad en 2020	>>>	362	>>>	29
Participantes mentoring femenino interno	>>>	430	>>>	30
Noticias internas relacionadas con diversidad de género publicadas en <i>People Now</i>	>>>	> 20	>>>	30
Nuevo Plan de Igualdad: acuerdo con la representación sindical	>>>	100 %	>>>	30
Vivienda social	>>>	✓	>>>	32
MicroBank: Proyectos apoyados con microcréditos y otros préstamos con impacto social	>>>	105.378	>>>	34
MicroBank: Volumen total de microcréditos	>>>	900 MM	>>>	34
MicroBank: Entidades activas colaboradoras	>>>	302	>>>	34
Microcréditos Familiar	>>>	✓	>>>	35
Microcréditos Negocios	>>>	✓	>>>	35
Puestos de trabajo generados por cada microcrédito	>>>	0,74	>>>	35
Otra financiación con impacto social	>>>	✓	>>>	36
Cuentas sociales	>>>	✓	>>>	36
CaixaBank Asset Management: MicroBank Fondo Ético, FI	>>>	116 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: CaixaBank Selección Futuro Sostenible, FI	>>>	509 MM	>>>	38
Proyecto de Valor Social	>>>	✓	>>>	38
Bono social importe emitido CaixaBank año en curso (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	41
Bono social emitidos CaixaBank año en curso (años)	>>>	5 años	>>>	41
Bono Social -% Cupón	>>>	0,625 %	>>>	41
Impacto Bono social ODS 2019	>>>	✓	>>>	41
Bono social COVID-19 Importe emitido CaixaBank año en curso (M €)	>>>	1.000 MM	>>>	42
Bono social COVID-19 emitidos CaixaBank año en curso (años)	>>>	6 años	>>>	42

» Criterio ASG Social

Indicadores		2020		Página
Bono Social COVID-19 -% Cupón	>>>	0,75 %	>>>	42
Clientes digitales particulares de CaixaBank	>>>	67,60 %	>>>	47
Penetración digital España	>>>	34,40 %	>>>	47
Clientes digitales en BPI Net	>>>	46,70 %	>>>	47
Clientes digitales	>>>	> 6,9 MM	>>>	47
Clientes 100 % digital	>>>	34 %	>>>	47
Clientes Omnicanal	>>>	66 %	>>>	47
Clientes Web	>>>	6 %	>>>	47
Clientes Mobile	>>>	42 %	>>>	47
Clientes Mobile+Web	>>>	52 %	>>>	47
Margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico	>>>	122 %	>>>	47
Vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico	>>>	69,00 %	>>>	47
Clientes se conectan diariamente	>>>	≈2,5 MM	>>>	47
Volumen de compras realizadas con el móvil	>>>	109 MM	>>>	47
Tarjetas descargadas en el teléfono móvil	>>>	> 2,3 MM	>>>	47
Puntos de venta	>>>	438.889	>>>	47
Clientes de Bizum	>>>	3 MM	>>>	47
Comercialización por canales digitales de seguros de ahorro	>>>	51,70 %	>>>	47
Imagin: Clientes	>>>	3 MM	>>>	48
InTouch: Clientes	>>>	1,4 MM	>>>	48
COVID-19 principales acciones	>>>	✓	>>>	57

✓ Conjunto de indicadores relativos al ámbito correspondiente disponibles en la página indicada.



» Criterio ASG **Gobernanza**

Indicadores		2020		Página
Aportación directa e indirecta al PIB español	>>>	9.611 MM	>>>	6
% aportación directa e indirecta al PIB español	>>>	0,86 %	>>>	6
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	>>>	832 MM	>>>	6
% aportación directa e indirecta al PIB portugués	>>>	0,42 %	>>>	6
Valor añadido Bruto de CABK sobre el sector financiero y de seguros	>>>	13,70 %	>>>	6
Valor añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros	>>>	6,20 %	>>>	6
Tributos de terceros recaudados (España)	>>>	2.654 MM	>>>	6
Tributos pagados y recaudados de terceros atribuido al Grupo	>>>	1.381 MM	>>>	6
Contribución al FGD (Fondo de Garantía de Depósitos)	>>>	244 MM	>>>	6
Contribución al FUR (Fondo Único de Resolución)	>>>	110 MM	>>>	6
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)	>>>	18 MM	>>>	6
Tributos recaudados en nombre de terceros	>>>	1.422 MM	>>>	6
Tributos indirectos	>>>	479 MM	>>>	6
Seguridad Social a cargo de la Empresa	>>>	462 MM	>>>	6
Tributos directos	>>>	291 MM	>>>	6
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - España	>>>	49.110	>>>	7; 22
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal	>>>	6.273	>>>	7; 22
Recursos de clientes España	>>>	415.408 MM	>>>	11
Activos totales España	>>>	451.520 MM	>>>	11
Créditos a la clientela España	>>>	243.924 MM	>>>	11
Recursos de clientes Portugal	>>>	32.614 MM	>>>	11
Activos totales Portugal	>>>	37.564 MM	>>>	11
Créditos a la clientela Portugal	>>>	25.647 MM	>>>	11
Cuotas en España	>>>	✓	>>>	11
Cuotas Portugal	>>>	✓	>>>	11
Indicadores principales de Banca Particulares	>>>	✓	>>>	12
Indicadores principales de Banca Premier	>>>	✓	>>>	12
Indicadores principales de Negocio y Emprendedores	>>>	✓	>>>	12
Indicadores principales de Banca Privada	>>>	✓	>>>	12
Indicadores principales de CIB & International Banking	>>>	✓	>>>	12

» Criterio ASG **Gobernanza**

Indicadores		2020		Página
Indicadores principales de Banca de Empresas	>>>	✓	>>>	13
Indicadores principales de AgroBank	>>>	✓	>>>	14
Clientes Grupo CaixaBank	>>>	15,2 MM	>>>	16
Clientes CaixaBank	>>>	13,3 MM	>>>	16
Clientes BPI	>>>	1,9 MM	>>>	16
Penetración de particulares en España	>>>	30,90 %	>>>	16
Penetración de particulares como 1.ª entidad en España	>>>	23,90 %	>>>	16
Porcentaje participación CriteríaCaixa	>>>	40,0 %	>>>	18
Porcentaje participación Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	>>>	2,80 %	>>>	18
Porcentaje participación <i>free float</i> de gestión	>>>	57,10 %	>>>	18
<i>Free float</i> - Minoristas	>>>	34 %	>>>	18
<i>Free float</i> - Institucionales	>>>	66 %	>>>	18
Accionistas	>>>	564.723	>>>	18
Capitalización bursátil	>>>	12.558 MM	>>>	18
Dividendo 2020	>>>	0,0268 €/acción	>>>	18
Ratio payout	>>>	15 %	>>>	18
Accionistas informados mensualmente a través de la Newsletter Accionistas	>>>	> 200.000	>>>	19
Accionistas conectados en los 3 Encuentros corporativos virtuales	>>>	2.315	>>>	19
Seguidores en Twitter accionistas CaixaBank	>>>	5.417	>>>	19
Miembros del Comité consultivo de accionistas	>>>	12	>>>	19
<i>Free-float</i> institucional en manos de inversores extranjeros	>>>	86 %	>>>	19
Reuniones con inversores en <i>roadshows</i> y conferencias	>>>	> 520	>>>	19
Analistas que siguen la acción de CaixaBank y se les atiende individualmente	>>>	32	>>>	19
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales	>>>	350	>>>	19
Mujeres en el Consejo de Administración	>>>	42,8 %	>>>	20; 30
Sueldos y salarios Grupo CaixaBank	>>>	2.088	>>>	21
Proveedores del Grupo CaixaBank	>>>	2.393	>>>	22
Facturado por proveedores al Grupo CaixaBank	>>>	2.120 MM	>>>	22
Proveedores locales en España	>>>	97 %	>>>	22
Periodo medio de pago de los proveedores	>>>	21	>>>	22

» Criterio ASG **Gobernanza**

Indicadores		2020		Página
Proveedores homologados o rehomologados con el nuevo proceso de homologación	>>>	688	>>>	22
Volumen de contratación a Centros Especiales de Empleo	>>>	5,4 MM	>>>	22
Procesos negociados con negociación electrónica	>>>	540	>>>	23
Volumen de negociación electrónica	>>>	642 MM	>>>	23
Proveedores con sistema de gestión ambiental o certificado ISO 14001	>>>	1.226	>>>	23
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras	>>>	16	>>>	23
VidaCaixa: cuota de mercado en seguros de vida en España	>>>	29,30 %	>>>	37
VidaCaixa: cuota de mercado en planes de pensiones en España	>>>	26,30 %	>>>	37
VidaCaixa: primas y aportaciones comercializadas	>>>	9.609 MM	>>>	37
VidaCaixa: recursos gestionados de clientes	>>>	96.467 MM	>>>	37
VidaCaixa: prestaciones abonadas	>>>	4.171 MM	>>>	37
VidaCaixa: las inversiones que tienen en consideración criterios ASG	>>>	100 %	>>>	37
VidaCaixa: posicionamiento ASG	>>>	✓	>>>	37
CaixaBank Asset Management: cuota de mercado de fondos de inversión en España	>>>	17,50 %	>>>	38
CaixaBank Asset Management: activos bajo gestión	>>>	60.486 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: gestión discrecional de carteras	>>>	28.997 MM	>>>	38
CaixaBank Asset Management: posicionamiento ASG	>>>	✓	>>>	38
Servicio Atención al Riesgo Reputacional	>>>	✓	>>>	43
Facturación tarjetas	>>>	50.893 MM	>>>	47
Invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank	>>>	> 50 MM	>>>	49
Principales indicadores seguridad de la información	>>>	✓	>>>	49
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank	>>>	933 MM	>>>	50
Principales indicadores eficiencia y digitalización	>>>	✓	>>>	50
Principales políticas de ética e integridad	>>>	✓	>>>	52
Principales Comités	>>>	✓	>>>	53
Canal de Consultas y Denuncias	>>>	✓	>>>	53
Adhesiones y alianzas	>>>	✓	>>>	54
Índices y ratings de sostenibilidad	>>>	✓	>>>	56
Objetivos de Desarrollo Sostenible	>>>	✓	>>>	61
Estudio de Materialidad y ODS	>>>	✓	>>>	67
Reconocimientos 2020	>>>	✓	>>>	68